

中国银行业协会文件

银协发〔2021〕60号

关于印发《2021年银行业普及金融知识万里行活动方案》的通知

各会员单位：

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实国家相关政策文件要求及银保监会消费者权益保护工作要点，着力提升银行消费者风险防范意识和能力，有效解决消费者办理业务中遇到的问题，切实履行消费者教育工作主体责任，全面保障广大金融消费者的合法权益，进一步树立银行业良好形象，根据中国银行业协会工作计划，决定组织开展2021年银行业普及金融知识万里行活动。现将《2021年银行业普及金融知识万里行活动方案》印发给你们。请遵照执行，确保活动稳步开展。

联系人：陈小明

电 话：010-66291169

邮 箱: chenxiaoming@china-cba.net

附件: 2021 年银行业普及金融知识万里行活动方案



2021 年银行业普及金融知识万里行活动方案

一、活动目的

中国银行业协会（以下简称“中银协”）连续第 11 年组织开展普及金融知识万里行活动。在监管部门的指导下，在全体会员单位的共同努力下，该活动已成为银行业消费者教育工作的重要品牌，有效营造了全社会共享金融知识、全民共创和谐金融环境的良好局面。通过行业集中宣传活动的实施，践行以人民为中心的发展思想，切实维护银行消费者合法权益，帮助消费者树牢风险防范意识、提高风险识别能力、树立正确消费观念，建立健全银行业消费者教育宣传机制，形成银行业教育宣传合力，扩大本次活动成果。

二、组织安排

（一）中银协为本年度银行业普及金融知识万里行活动主办单位。各会员银行为主要参与单位，各地方银行业协会为当地活动组织推动单位。本次活动设立领导小组。

组 长：中国银行业协会秘书长 刘峰

副组长：中国银行业协会消费者保护委员会主任、中国银行
副行长 郑国雨

成 员：中国银行消保办公室主任 刘敏

中国工商银行消费者权益保护部办公室副总经理
邵光华

中国农业银行消费者权益保护部办公室副总经理
刘凯

中国建设银行消费者权益保护部副总经理 邱纪成

交通银行消费者权益保护部副总经理 朱凌

招商银行办公室主任助理 吴强峰

中国民生银行消费者权益保护部总经理 吴庭

（二）各会员银行总行应按照本次活动方案内容，结合疫情防控要求，制定本单位活动细则。宣传内容应紧贴本次活动主题，设计制作符合各类消费者群体的宣传材料，通过集中教育宣传和常态化教育宣传相结合的方式，将金融知识普及工作贯穿至活动月期间。同时，加强总行与下辖分支机构间的联动和配合，明确总行层面、分行层面及营业网点在本次活动中的工作任务及宣传重点，将线上宣传和线下宣传有效结合，形成多角度、多形式、多渠道的矩阵式的宣传效应。

（三）各地方银行业协会要充分发挥行业组织作用，结合当地疫情防控工作实际，制定并实施本地区活动细则，做好本地区活动的组织、协调和指导工作。在活动开展期间，应深入到各银行机构的活动中，通过走访、调研、观摩等形式加强对辖内各银行机构的督导，同时，应整合地方政府部门、公检法机关、高等院校、新闻媒体等多方资源，配合开展教育宣传活动，有效形成宣教合力。活动结束后应对本地区银行机构活动开展成效进行全面总结和评估，积极推广先进经验、共享教育宣传活动成果。

三、活动时间及内容

- 1、活动时间：6月1日-6月30日
- 2、活动口号：守护您的安全 畅通金融消费
- 3、活动主题：
 - （一）聚焦老年客户，宣导适老服务
 - （二）倡导理性消费，珍视个人信用
 - （三）强化风险意识，防范电信诈骗
 - （四）开展“断卡”行动，合法使用账户

四、活动要求

各会员银行和地方银行业协会应认真研究，准确把握本次活动宣传重点，找准教育宣传着力点，分析宣教受众客户特点，了解消费者需求，丰富教育宣传形式和渠道，努力营造良好的金融消费环境，确保本次活动稳步、扎实、有序开展。

（一）切实提升老年人的金融服务获得感

积极贯彻落实监管部门要求，主动聚焦老年人日常生活涉及的高频服务事项，通过广泛的线上线下教育宣传活动，切实解决老年人在使用银行智能服务中遇到的困难和问题。宣教内容应适合老年人阅读和理解，紧扣主题、生动鲜明、浅显易懂、反映问题准确。活动前应认真策划，充分考虑老年人特点，采用的宣教渠道和宣教方式应符合老年人的学习和认知习惯。积极营造浓厚舆论氛围，加强与社区、老年大学、养老机构等相关服务机构的联络合作，主动走进老年人身边传递金融知识，通过体验学习、

尝试应用、经验交流、互助帮扶等方式，帮助老年人了解新事物、体验新科技，切实让老年人能用、会用、敢用、想用银行智能化金融服务。同时，各银行机构应对照《中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》要求，自查本单位适老服务情况，完善适老服务软硬件改造，对内强化宣传培训，进一步提升各服务渠道从业人员服务老年客户的意识和水平。

（二）强化理性消费及诚信意识

诚是为人之本，信乃立身之道，诚信是一切道德赖以维系的前提。近年来，随着移动互联网及消费金融的快速发展，部分网络平台通过各类网络消费场景，过度宣传借贷消费、超前享受等不良观念，并针对高校学生、青少年、急需资金周转等人群开展“精准营销”，造成部分社会公众出现过度消费，盲目举债、以贷养贷、多头借贷、以贷还贷等现象。宣教过程中，要找准受众群体，建立有效宣传途径，引导树立量入为出的理性消费观，深刻认识不良消费借贷行为带来的严重后果，警惕过度借贷背后隐藏的巨大风险。充分揭示非法贷款平台给消费者带来的危害，增强社会公众的金融风险防范和个人信息保护意识，同时，帮助消费者了解征信、学习征信，更好的珍惜个人征信记录。

（三）做好防范电信诈骗的“最后一公里”

近年来，银行机构配合公安机关对电信诈骗打击力度不断加大，银行消费者防范电信诈骗的意识不断增强，此类案件得到有

效控制。但诈骗分子借助互联网平台，通过新手段、新技术不断翻新电信诈骗方式，部分消费者不时仍会上当受骗，遭受财产损失。银行作为防范和阻止电信诈骗的重要环节，应全面梳理电信诈骗典型案例，从电信诈骗受害人群特点、骗局常用伎俩和新手段等方面入手，有针对性的向消费者介绍电信诈骗的种类、手段及反诈知识，帮助消费者有效识别骗局，切实提高防范意识，避免自身权益和资产受到损害。在教育宣传期间，各银行机构应充分发挥消费者教育工作的主体责任，通过多种形式，将防诈骗知识有效传递给广大社会公众。

（四）持续加大“断卡”行动宣传力度

自2020年10月以来，在全国范围内开展了“断卡”行动，严厉打击整治非法开办贩卖电话卡银行卡违法犯罪，斩断手机卡、银行卡的买卖链条。银行业发挥主体作用，积极应对，强化宣传取得了阶段性成效。为从根源彻底遏制电信网络诈骗案件，切实维护社会治安稳定和人民群众合法权益，各银行机构应持续加大关于银行卡出售、转让、出租等违法行为的宣传力度，就此类行为的危害、防范重要信息泄露的措施、违法惩戒等方面开展持续的教育宣传。同时，在确保合规、风险可控的情况下，进一步优化开卡流程，避免出现高标准设置开卡条件等“一刀切”现象，并加强对网点一线人员相关开卡业务的培训，确保严格按照规定进行开卡核查，并做好相关投诉或舆情的处理预案。

五、相关事项

（一）为配合本次普及金融知识万里行活动，中银协活动办公室统一制作了宣传标识和宣传海报，请在对外宣传时，使用统一标识和海报。各单位自 5 月 10 日起，关注中国银行业文明规范服务平台（微信公众号：cbafuwu）发送“万里行”3 个字，系统将回复宣传材料下载地址。

（二）5 月 24 日前，向中银协活动办公室报送各会员单位活动联系人信息和制定的活动细则；活动结束后，各会员单位应对本次活动及时总结，并于 7 月 24 日前报送活动总结和活动数据统计表。（见附件）

附件：2021 年银行业普及金融知识万里行活动数据统计表

附件:

(X 银行/X 协会) 2021 年银行业普及金融知识万里行活动数据统计表

2021 年6 月1 日—6 月30 日

填表人:

联系方式:

序号	统计类别	统计项目	单位	数量	备注
1	机构基本情况	机构员工数	人		
2		参与活动员工数	人		
3		机构客户量	人		
4		网点数	个		
5		活动网点参与数	个		
6	开展线上线下教育宣传活动数		次		
7	活动触及消费者人次		万人次		
8	发布线上各类宣传资料数量		万次		统计线上宣传材料点击量
9	发布线下各类宣传资料数量		万份		统计线下材料发放总数
10	线上宣传活动开展情况	原创宣教信息数量	条		包括官网、APP/短信、官方微信、微博、抖音等各类线上平台发布的公益性原创宣教材料数据和点击量
11		原创宣教信息点击数量	人次		

备注: 1、填报机构: 统计表由各银行总行填写本系统情况、地方银行业协会/公会填写辖区内情况。

2、各单位根据活动情况如实填报, 没有项目填“无”。

3、线上各类宣传资料数量仅包含官方渠道、平台, 不包含员工个人渠道。

联系人：陈小明

联系电话：66291169

校对：孙瑞

中国银行业协会秘书处

2021 年 5 月 7 日