

# 国民银行（中国）有限公司

## 关于开展 2023 年 “315” 消费者权益保护教育宣传周活动 总结报告

---

根据北京银保监局《关于开展 2023 年银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动文件的通知》（京银保监办发【2023】9号），我行对此次活动高度重视，并积极组织部署，于 2023 年 3 月 13 日至 2022 年 3 月 19 日期间开展金融消费者权益保护宣传活动，现对本次活动情况报告如下：

### 一、基本情况

为不断加强金融消费者保护，强化金融消费者教育，进一步增强金融消费者风险责任意识、提升金融消费者自我保护意识、提高消费者依法理性维权意识，我行在“3·15 国际消费者权益日”期间，开展了以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为口号的金融知识宣传教育周活动。本次活动时间为 3 月 13 日至 3 月 19 日，活动对象以“一老一少一新”为主，注重青年消费者加强过度借贷诱导的风险防范能力建设，注重帮助老人、新市民等群体解决数字鸿沟问题，通过本次宣传活动，向消费者普及金融知识

### 二、活动开展情况

#### （一）科学制定活动方案

我行成立活动领导小组，由营业推进部本部长任组长，营业推进部为此次活动的牵头部门和具体责任部门，负责此次活动的总体指导、组织协调和监督推进工作。各分行活动领导小组应由分行行长任组长，分行业务管理部长为活动的负责人，分行营业部为活动组织与实行部门。我行领导小组根据银监局下发的通知，制定了《国民银行 2023 年“3·15 消费者权益保护教育宣传周”活

动方案》，对此次金融知识教育宣传活动进行推进和部署，并与各分行领导小组保持密切联络和信息沟通，有效推动了本次活动的顺利开展。

## （二）具体宣传活动内容

### 1. 行内培训情况

我行于 2023 年 3 月开展了 315 消费者权益保护宣传周活动培训，我行总行营业推进部通过内部审批下发培训资料要求分行全体人员进行学习。活动期间，各分行消保负责人在收到总行下发的活动通知后，立刻向全体员工传达了活动要求，并向分行全体员工开展了培训。我行培训内容主要围绕《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令【2020】5 号令）、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（银保监会令 2022 年第 9 号）进行，同时，要求全体员工学习我行《金融消费者权益保护工作规定》等内部规章制度。

培训的目的在于使我行员工提高服务意识，加强员工自身对金融消费者权益义务的了解，帮助我行客户准确理解金融消费者与金融机构的法定权利和义务。在产品或服务销售过程中，充分向客户提示产品特性、注意事项及风险点，引导客户在做决策时保持理性，提高警觉，远离非法集资。同时，强调我行应遵循平等自愿、诚实守信等原则，充分尊重并自觉保障金融消费者的各项法定权利，依法、合规开展经营活动。

### 2. 网点内宣传情况

在网点布置方面，我行严格按照活动要求，在各分行营业网点张贴“2023 年 315 银行业保险业消费者权益保护教育宣传周”及“消保守护小程序”的宣传海报，悬挂“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”宣传横幅，并通过电子屏统一滚动播放宣传海报、口号及《消费者投保提示》、《金融伴我成长（老年人版）宣传片》等金融知识宣传小视频；并在营业场所内布置宣传展架，设立“金融知识咨询台”、“老年人专用窗口”、“教育宣传区”，制作

以“校园贷”及“保障数据安全 防范电信诈骗”为主题的宣传折页，专门为前来办理业务客户及前来咨询客户讲解金融常识，针对不同的客户群金融知识薄弱环节和金融需求，开展不同形式的宣教，引导其正确使用金融产品和服务。

另外，我行还努力完善消费者投诉受理、处理机制并保证投诉渠道畅通，包括在营业大厅显著位置摆放投诉申请书、客户建议书及我行消费者投诉渠道及处理流程等，保障投诉受理、处理渠道的畅通，主动接受社会的监督，确保及时高效的受理、处理“3.15”消保宣传周活动期间金融消费者的投诉和咨询。

### 3. 线上宣传情况

此次活动我行总行要求分行首先确认宣传对象（老年人/青少年/新市民），以确保宣传的针对性。其次要求分行进行宣传文章的撰写及宣传视频的拍摄，以丰富宣传活动内容。总行充分利用线上渠道（微信公众号、官网、短信平台）进行宣传，以拓展受众人群。

活动中，我行总行营业推进部及每家分行分别进行了金融知识宣传文章的撰写，总行从提交上的文章中，择优选择了五篇分别为风险提示之“短信链接不要点 四不原则要牢记”、以案说险之“远离非法集资 拒绝借售信用卡”、风险提示之“守护老人 谨防诈骗”、风险提示之揭破“征信修复”谣言、“提前偿还住房按揭贷款”的相关风险提示及金融消费者八项基本权利的文章，在微信公众号、官网上进行了发表。第二，本次活动期间，所有分行积极参与到金融知识科普小视频的拍摄及制作中，总行从收到的视频中选出五个视频进行了上传，借此渠道向社会公众宣传金融知识，提升社会公众金融素养和风险意识。第三，对于银保监会发布的四篇金融消费者权益保护消费风险提示文章及小视频、宣传片，我行及时积极安排全员进行转发，并在公众号上同步

转载。第四，我行将消费者权益保护风险提示编制为短信，向我行所有客户进行了发送。

#### 4. 线下宣传

此次 3.15 消费者权益保护教育宣传周活动，我行积极按照活动要求，以新市民及老年人为受众群体，开展线下宣传活动。我行苏州分行围绕此次活动的主题，以主要以老年人为重点关注对象，于 2023 年 3 月 18 日走进苏州市姑苏区金阊街道，该街道建造年限久远，目前生活在该街道的居民大多数为老年人，由于老年人金融知识薄弱风险意识较低，苏州分行员工走进小区附近生活圈，向老城区的老年人现场宣传和讲解如何防范电信诈骗，如何识别虚假广告，提醒他们保护好身份证、银行卡、密码等重要信息；我行广州分行于 3 月 16 日在商圈和地铁口开展了线下宣传活动。宣传小组积极向群众派发宣传折页，使用通俗易懂的词语认真讲解宣传内容。宣传的过程中，遇到不同的宣传对象，当中不乏新市民、中学生、老年人以及青年等。大部分群众都愿意停留片刻倾听我们的宣传内容，表示我们的宣传折页生动有趣，且内容贴近生活，此次 3·15 的宣传活动的确有帮助到群众深入了解金融知识和防范风险；我行营业部组织营业部人员于 3 月 19 日在北京市国贸及 SK 大厦附近以新市民为对象，针对年轻人加强过度借贷诱导的风险防范能力宣传教育；同时我行各分行及总行营业部在 3·15 活动宣传期间于营业网点内对所有办理业务的客户进行风险提示，针对企业客户及投资者开展适当性内容的教育宣传，帮助消费者知晓并理解投资风险，并注重对其提示金融消费风险，重点针对保本高息、虚拟货币、电信网络诈骗等金融诈骗活动进行风险提示及教育宣传。

### 三、活动总结

通过本次宣传活动的开展，增强了我行客户的维权意识，树立了金融消费者信心，促进了金融知识进一步普及，提升了金融消费者的自我保护意识和风险意识，为社会公众营造了一种懂金融、用金融的良好氛围。同时。通过本次

活动的有效开展，改善和加强了我行的服务水平，对全体员工进一步树立立足本职岗位搞好服务的意识产生了促进作用，使员工充分认识到维护金融消费者权益的重要性。

由于我行自身存在很多不足，如知名度较低，营业网点和员工数较少，个人客户较少，金融知识宣传活动开展规模有限，宣传渠道有限等，活动开展规模虽无法与大型商业银行相比较，但我行在每次的活动都竭尽全力去完成。本次活动，我行总行积极制作海报、宣传折页，帮助分行增加宣传物料，拓展宣传教育面；我行分行参与活动积极度逐步提升，活动文案及视频拍摄的质量也大幅度提高，且有更多的分行积极参与到下线活动的宣传中，切实落实金融知识宣传普及工作。

今后，我行将更加结合自身的业务情况，制定特色金融知识宣传工作机制，以维护金融环境为己任，提升我行金融服务水平，为金融行业的健康发展贡献力量。

特此报告。

联系人：陶李

联系电话：010-5671-2863

国民银行（中国）有限公司

二〇二三年三月二十二日