

附件一

非密

加急

中国银保监会福建监管局办公室文件

闽银保监办发〔2020〕39号

福建银保监局办公室转发中国银保监会办公厅 关于开展2020年全国银行业保险业“3·15” 消费者权益保护教育宣传周活动的通知

各银保监局分局，各大型银行及股份制银行一级分行、各外资银行福州分行、福建省农信联社、海峡银行、泉州银行、各城商行福州分行、村镇银行法人机构、各保险公司省级分公司，省银行业协会、省保险行业协会、省消保中心：

现将《中国银保监会办公厅关于开展2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动的通知》（银保监办便函〔2020〕213号）转发给你们，并结合我省实际提出以下意见，请一并遵照执行。

一、加强领导，认真开展活动

各单位应高度重视，认真按照中国银保监会关于开展2020年“3·15”银行业保险业消费者权益保护教育宣传周活动的要求，在做好疫情防控工作的同时，结合本单位实际，加强组织领导，精心部署安排，抓好责任落实，务求取得实效。

各银保监分局要因地制宜做好辖区活动的组织指导工作，充分发挥辖区行业协会和消保中心的积极作用，加强对辖区银行保险机构活动开展情况的督导和考评。

各银行业协会、保险行业协会和消保中心要协助监管部门，结合自身职责，做好行业协调、服务和推动工作，积极开展“以案说险”和纠纷调处典型案例宣传等活动。

各银行保险机构应切实履行主体责任，结合本机构实际科学制定活动实施方案，加强对下辖分支机构活动的组织督导，确保活动取得实效。

二、正面引导，妥善处置纠纷

各单位要畅通疫情防控期间投诉渠道，加强投诉接待与处理工作，持续安排人员值守，灵活采用线上接访方式，快捷妥善处理投诉，避免出现重大群体性事件。同时，应密切关注媒体舆情动向，及时回应社会关切，妥善处置化解舆论负面炒作风险。

三、扎实推进，及时总结上报

（一）活动准备和活动动态

1. 各大型银行及股份制银行一级分行、各外资银行福州分

行、福建省农信联社、海峡银行、泉州银行、各城商行福州分行、村镇银行法人机构、各保险公司省级分公司应报送以下材料：

一是应于3月9日前报送：《2020年“3·15”教育宣传周活动重点督导宣传渠道统计表》（附件2），报送有关教育宣传周活动拟运用宣传渠道的网址、名称等。

二是应于3月9日前报送：抗击疫情金融服务工作情况材料至少1篇，原创消费风险提示或“以案说险”信息材料至少1篇。“以案说险”信息材料的体例参考“银保监微课堂”微信公众号近期发布的有关内容。

三是应于3月13日前报送活动开展情况简报至少1篇。

2. 各银保监分局应充分了解掌握辖区活动开展情况，并于3月13日前报送辖区活动开展情况工作简报至少1篇、原创消费风险提示或“以案说险”信息材料至少1篇。

（二）活动总结

各银保监分局、省银行业协会、省保险行业协会、省消保中心、各大型银行及股份制银行一级分行、各外资银行福州分行、福建省农信联社、海峡银行、泉州银行、各城商行福州分行、村镇银行法人机构、各保险公司省级分公司应认真总结活动开展情况，于3月20日前将活动开展情况总结报告及《2020年“3·15”教育宣传周活动数据统计表》（见附件3）以正式文件形式报送。

上述材料报送渠道：银行机构可通过横向平台报至省局消保处邮箱，保险公司和其他单位可报至省局消保处外网邮箱。

省局消保处外网邮箱：fujianxiaobao1@cbirc.gov.cn

联系人：董晖 肖颖

电话：0591-87278751 88301020

- 附件：1. 中国银保监会办公厅关于开展 2020 年全国银行业保险业”3·15“消费者权益保护教育宣传周活动的通知
2. 2020 年“3·15”教育宣传周活动重点督导宣传渠道统计表
3. 2020 年“3·15”教育宣传周活动数据统计表

中国银保监会福建监管局办公室

2020 年 5 月 4 日

(联系人：董晖 联系电话：87828751)

中国银行保险监督管理委员会办公厅

加急

银保监办便函(2020)213号

中国银保监会办公厅

关于开展2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动的通知

各银保监局，各大型银行、股份制银行，外资银行，各保险集团（控股）公司、保险公司，银行业协会，保险行业协会：

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实全国银行业保险业监督管理工作会议精神，持续推动银行业保险业消费者权益保护工作，做好新型冠状病毒肺炎疫情期间金融服务支持全面打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战，不断增强金融消费者的自我保护意识和风险防范能力，现决定于2020年“3·15”国际消费者权益日期间，在全国银行业保险业开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。现就有关事项通知如下：

一、活动安排

2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动应突出线上教育宣传形式；突出金融服务支持

全面打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战；突出加强正面引导，倡导依法理性维权，因地制宜开展教育宣传活动。

重点以提升银行保险机构服务意识、提高消费者风险意识和自我保护能力为主题，以教育引导宣传金融消费者法定权利、宣导依法维权，普及疫情防控期间的各项金融服务政策为主线，以线上活动为主要宣传方式，以提升消费者权益保护行业整体形象、凝聚行业力量、强化消费者金融消费安全意识、营造健康和谐的金融消费环境为目标。本次活动使用统一名称、统一口号，在统一时间开展。

活动名称：2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周（以下简称“3·15”教育宣传周）。

活动时间：2020年3月9日至3月15日

活动口号：以金融消费者为中心助力疫情防控

活动方式：以线上教育宣传活动为主

结合当前疫情防控工作要求，各单位根据实际情况，因地制宜开展形式多样的线上教育宣传，发挥互联网线上媒体渠道作用，加大线上服务推广力度和功能优化。各银行保险机构要利用本单位官方网站、微博、微信公众号、网点电子屏幕等载体投放电子海报和与本次活动内容相关的金融知识宣传音频、视频和图文资料，通过手机银行、网上银行、线上保险业务办理等渠道，引导消费者用好线上金融工具，提升风险防控意识、依法维权意识，共同做好特殊时期的“3·15”教育宣传周活动。

二、活动主体

“3·15”教育宣传周活动由中国银保监会消费者权益保护局组织，各级派出机构负责辖内活动的组织指导，各银行保险机构切实履行主体责任，行业协会充分发挥行业组织作用，凝聚力量，齐心协力共同做好“3·15”教育宣传周活动。

三、活动内容

（一）金融服务支持全面打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战

各银行保险机构要落实好疫情防控工作要求，创新金融服务方式，提高线上金融服务效率，加强线下配套服务和宣传引导，切实履行主体责任，严格做好金融服务卫生防疫，以消费者为中心优化服务，更好地支持实体经济发展。

重点教育引导宣传疫情防控期基本金融服务保障措施，银行业保险业抗击疫情金融政策和具体举措；银行保险机构对于参与疫情防控和受疫情影响人员在信贷支持、息费减免、保险理赔、提高服务效率等方面的具体安排。

（二）倡导依法理性维权

各银行保险机构要畅通疫情防控期间投诉渠道，在官方网站、移动客户端、营业场所或办公场所醒目位置公布本单位的投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程，通过协商、调解、仲裁、诉讼等方式，依法及时妥善处理消费纠纷。

重点教育引导宣传《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中规定的金融消费者法定权利，

监管部门近年来发布的消费者权益保护的有关政策措施，教育引导消费者正确认识自身法定权利，依法合规理性维权。

（三）加强“以案说险”风险提示

在疫情防控期间，要突出与疫情有关的“以案说险”等风险提示，通过典型案例剖析、热点问题答疑等方式，面向消费者开展“以案说险”等形式的风险提示，不断提升消费者风险防范意识和自我保护能力。

重点聚焦账户资金安全、个人信息安全、非法集资风险和过度负债等热点问题，提醒消费者注重保管好重要证件和个人敏感金融信息，防范非法金融活动、电信诈骗等活动的侵害；提示消费者注意理财投资风险、信用卡违约责任、贷款综合成本测算，以及保险产品犹豫期、退保损失、健康告知义务等可能出现的风险问题。

四、工作要求

活动期间，各单位要全力配合有关部门做好新型冠状病毒肺炎疫情防控，坚决落实各项工作要求，发挥各类线上渠道作用，结合防疫工作安排做好金融服务和教育宣传。各银行保险机构“3·15”教育宣传周活动情况将纳入消费者权益保护工作考评。

（一）各银保监局做好辖内教育宣传活动的组织指导

一是创新方式，形成合力。要创新工作方式，运用线上指导、工作考评等方式，切实提高辖内银行保险机构对教育宣传工作的重视程度，组织力度和活动成效；发挥行业协会、金融纠纷调解机构等工作合力。

二是关注舆情，正面引导。密切做好辖内舆情跟踪研判，主动发声，正面引导。当前，要特别做好疫情防控期间的应急响应和处置工作，防止出现负面舆情事件。

三是突出线上，因地制宜。突出线上教育宣传作用，对银行保险机构相关工作做出合理安排。同时，考虑到各地区疫情防控形势和工作需要，各局要围绕辖内疫情防控工作要求，因地制宜做好本次活动组织工作。

（二）各银行保险机构扎实履行主体责任

一是大力开展线上教育宣传。根据疫情防控的总体部署和机构实际情况，实施开展线上教育宣传活动，发挥微信、微博、网站、短视频平台、直播平台、新闻媒体等线上渠道作用，提高受众面和影响力。

二是提高教育宣传活动针对性。面向不同人群需求开展针对性教育宣传，加强对小微企业、在校学生、边远地区贫困人群、流动劳务人员、老年人、残疾人等群体金融政策和服务的宣传教育，让金融惠民政策真正落实落地。

三是把教育宣传嵌入机构经营全流程。各银行保险机构要加强自律，依法合规经营，在金融产品咨询、销售、存续、投诉处理等各环节加强对金融消费者的教育，注重以消费者投诉问题为导向，向消费者进行风险提示和依法理性维权宣导，切实将消费者教育作为消费者权益保护工作的第一道防线予以筑牢。

（三）行业协会充分发挥行业自律组织作用

行业协会要充分发挥行业组织作用，履行好行业自律、维权、协调、服务等职能，配合监管部门，推动会员单位结合行业特点，紧贴活动主题开展线上金融消费者维权教育宣传活动。加强行业自律，促进行业服务水平提升，形成行业教育宣传合力，确保“3·15”教育宣传周活动有氛围有特色。

五、相关事项

(一) 活动统一标识、统一电子海报等相关教育宣传元素 2020 年 3 月 5 日起在中国银保监会教育平台银保监会微课堂（微信公众号：bjwkt_circ）定期发布，请各单位关注并自行下载。

(二) 活动结束后，各单位应及时对活动开展情况进行评估和总结，并于 2020 年 3 月 31 日前，以公文报送方式向中国银保监会消局报送活动总结和数据统计表（见附件）。活动总结应包括但不限于活动范围、活动效果、活动亮点或创新点等方面。

请各银保监局将本《通知》转发至辖内法人机构。

联系电话：010-66286132

外网邮箱：xiaofeizhejiaoyu@cbirc.gov.cn

附件：2020 年“3·15”教育宣传周活动数据统计表



(x银行/x保险公司) 2020年“3·15”教育宣传周活动重点督导宣传渠道统计表

2020年3月9日—3月15日

填表人:

联系方式:

序号	项目	内容
1	微博官方名称	
2	微信官方名称	
3	官网网址	
4	手机APP名称	
5	电视媒体及栏目名称	
6	报刊媒体名称	
7	广播媒体名称及频道	
8	其他网络媒体名称	
9	其他宣传方式	

备注: 1、各单位根据活动情况如实填报, 没有项目填“无”。

2、报送对象: 各大型银行及股份制银行一级分行、各外资银行福州分行、福建省农信联社、海峡银行、泉州银行、各城商行福州分行、村镇银行法人机构、各保险公司省级分公司。

3、报送渠道: 银行机构可通过横向平台报至省局消保处邮箱, 其他单位可报至省局消保处外网邮箱。省局消保处外网邮箱:

fujianxiaobao1@cbirc.gov.cn

(x银保监分局/x银行/x保险公司) 2020年“3·15”教育宣传周活动数据统计表

2020年3月9日—3月15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	个		
2		参与线上活动员工数	人次		
3		机构客户量	万人		
4		网点数	万个		
5		线上活动网点参与数	万个		
6		发布线上宣传资料数量(总数)	万份		
7		活动触及消费者人次	万人次		
8	短信	原创宣传短信数	条		
9		向消费者发送宣传短信数	条		
10	微博	原创官方微博宣传发布数量	条		
11		原创官方微博宣传阅读数量	人次		
12		监管发布宣传内容微博转发量	次		
13		原创微信公众号宣传发布数量	条		
14	微信	原创微信公众号宣传阅读数量	人次		
15		监管发布宣传内容微信转发量	次		
16	官网	官方网站宣传信息投放数量	条		
17		官方网站宣传投放量	天		

18	手机APP	手机APP宣传投放数量	条		
19		手机APP投放量	天		
20	传统媒体与其他媒体	电子屏幕信息数量	条		
21		电视媒体宣传量	次		
22		报刊媒体宣传刊登量	次		
23		广播媒体宣传量	次		
24		其他网络媒体宣传量	天次		
25		其他宣传方式开展宣传数量	次		
26		发布原创消费风险提示或“以案说险”信息	条		
27	投诉咨询情况	转发监管发布消费风险提示或“以案说险”信息	次		
28		线上接受消费者投诉咨询数量	件		
29	报送	解决消费者投诉纠纷数量	件		
30		向监管报送原创宣传数量	条		
31		经监管择优使用原创宣传数量	条		银保监分局填报

备注：1、填报机构：统计表由各银保监局分局、省银行业协会、省保险行业协会、省消保中心、各大型银行及股份制银行一级分行、各外资银行福州分行、福建省农信联社、海峡银行、泉州银行、各城市商行福州分行、村镇银行法人机构、各保险分公司省级分公司分别对照填报。

2、统计范围：各银保监局应填写辖内机构活动汇总情况；省银行业协会、省保险行业协会、省消保中心应填写全省协会、消保中心活动汇总情况；各大型银行及股份制银行一级分行、各外资银行福州分行、福建省农信联社、海峡银行、泉州银行、各城市商行福州分行、村镇银行法人机构、各保险分公司省级分公司应填写全省汇总情况。

3、各单位根据活动情况如实填报，没有项目填“无”。

4、线上宣教活动发布信息应通过官方渠道平台发布，不包括员工个人渠道。

5、宣传材料应注意版权问题，避免产生版权纠纷。