

中国银行业协会文件

银协发〔2020〕83 号

关于印发《2020 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：

为进一步践行以人民为中心的发展思想，认真落实银保监会关于银行业消费者权益保护工作的要求，助力做好常态化疫情防控工作，着力提升金融消费者风险防范意识和能力，坚定维护金融市场和谐稳定，根据中国银行业协会消费者保护委员会工作计划，决定组织开展 2020 年银行业普及金融知识万里行活动。现将《2020 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。



2020 年银行业普及金融知识万里行活动方案

一、活动目的

中国银行业协会连续第 10 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宣教内容、全民共创和谐金融环境的良好局面。本年度活动的开展正值新冠肺炎疫情防控的决胜阶段，我们要认真贯彻落实习近平总书记提出的“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的总要求，坚持把疫情防控和普及金融知识教育活动相结合，做到统筹安排、有序推进、科学普及。我们要高效整合行业资源，充分调动从业人员积极性，积极发挥行业智慧，结合当前疫情形势，就群众关心的、百姓关切的热点难点问题进行多层面、深层次的普及宣教，切实通过多种渠道传递到金融消费者手中，将金融知识普及工作做深、做细、做牢。

二、组织安排

（一）中国银行业协会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：中国银行业协会代理秘书长 张芳

副组长：中国银行业协会消费者保护委员会主任、中国农业银行首席风险官兼合规官 李志成

成 员：中国农业银行个人金融部总经理 刘伟杰
中国工商银行消费者权益保护办公室副總經理 贾连杰
中国银行消费者权益保护办公室副主任 赵建平
中国建设银行渠道与运营管理部副总经理 尹国建
交通银行个人金融部副总经理 朱凌
中国光大银行零售业务部副总经理 樊巍
招商银行办公室主任助理 吴强峰

活动领导小组下设办公室，办公室设在中国银行业协会自律部，负责制定本次活动方案，协调各方推动活动开展并对本年度活动进行综合评估。

（二）各会员银行总行应按照本次活动方案和要求，结合当下疫情形式，制定本单位活动细则，注重线上材料设计，侧重无纸化宣传，审慎组织线下宣传，推动本系统分支机构灵活开展活动。同时，向各分支机构提出活动具体要求和完成目标，采用丰富多样的宣教形式，既要扩大宣教覆盖面和受众量又要求真务实，做到行动有力度、宣传有温度。各会员银行总行活动细则和电子版宣教资料需报送中银协活动办公室，分支机构活动计划需报送当地银行业协会。

（三）各地方银行业协会要充分发挥行业组织作用，结合当地疫情防控总体态势，制定并落实本地区活动细则，有

效形成地方宣教合力。在活动开展期间，加强组织督导，切实当好本地区宣教工作的组织者和引领者。各地方银行业协会需利用资源优势，搭建互动平台，广泛邀请包括监管机构、公检法机关、广播电视台等在内的多部门积极参与到当地银行业宣教活动中来。活动结束后需进行全面总结，先进经验供行业借鉴推广。

三、活动时间及内容

（一）活动时间：6月1日至6月30日

（二）活动口号：凝聚你我力量 让金融消费更温暖

（三）主题包括：个人信息保护、防范电信网络诈骗、支付安全、倡导依法理性维权、理财知识宣传等方面。

（四）宣教内容：结合新冠肺炎疫情防范期间涉及消费者权益保护工作的突出问题和消费者教育工作重点，根据以往宣教经验，参考我会提供的宣教内容，按照本单位业务工作实际制作宣教材料。

四、活动要求

（一）加强认识，确保宣教活动实效

普及金融知识是银行业金融机构的主体责任。各单位要充分认识在新冠肺炎疫情防控时期消费者教育工作的重要性，统一部署、紧抓重点、合理安排、拓宽渠道，针对各类消费者群体特点，确定宣教内容，运用喜闻乐见的形式，选择最优宣教渠道，有效将金融知识传递给广大金融消费者，切实保证活动成效。

（二）丰富渠道，巩固线上宣传成果

在疫情防控期间，各单位运用科技力量，开展了一系列线上信息发布工作，总结了良好的线上宣传经验。在本次活动中，各单位应持续加大线上教育宣传力度和广度，充分利用大数据、新兴媒体等资源和途径，加强科技应用，创新金融知识宣传方式。在兼顾稳妥有序的前提下，重点针对特殊群体、偏远地区等宣教薄弱领域，将深入浅出、通俗易懂、贴近实际的金融知识通过线上渠道送到群众手上。

（三）加强督导，提升消费者满意度

活动中，各单位应加强对本系统（本地区）活动的督导，充分调动各方力量，保证宣教的覆盖面，将社会集中关注的热点问题，运用多样化的形式，展现并传播给广大消费者，切实提升消费者风险防范意识。同时，通过多种渠道收集并了解消费者需求，倾听消费者诉求，从中汲取意见建议，不断完善银行产品和服务。通过本次活动，进一步提升银行消费者满意度。

（四）总结评估，共享行业优秀经验

线上宣教方式将是银行业开展消费者教育工作的主要宣传途径。各单位要积极总结本系统（本地区）普及金融知识万里行活动经验，将线上宣教方式有效融入日常工作，形成良好的消费者教育工作机制。各单位要做好活动数据统计，留存活动相关影像材料。活动办公室将选取各单位报送的优秀材料刊登在中国银行业协会网站进行宣传，展示各单位在

活动中的优秀做法，推广先进经验。活动结束后，将对各单位活动情况进行综合评估。

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、宣传海报及宣传内容的参考资料。请各单位自5月8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18日前报送活动总结和活动数据统计表（见附件）。

（三）联系方式

联系人：周凡

电 话：010-66291169

邮 箱：zhoufan@china-cba.net

附件：2020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) 2020 年银行业普及金融知识万里行活动数据统计表

2020 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	短信	原创宣传短信数	条		
2		向消费者发送宣传短信数	条		
3	微博	原创官方微博宣传发布数量	条		
4		原创官方微博宣传阅读数量	人次		
5	微信	原创微信公众账号宣传发布数量	条		
6		原创微信公众账号宣传阅读数量	人次		
7		协会发布宣传内容微信转发量	次		
8	官网	官方网站宣传信息投放数量	条		
9		官方网站宣传投放量	天		
10	传统媒体与其他媒体	电视媒体宣传量	次		
11		报刊媒体宣传刊登量	次		
12		广播媒体宣传量	次		
13		其他网络媒体宣传量	天次		
14		其他宣传方式开展宣传数量	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、线上宣教活动发布信息统计量仅包含官方渠道、平台, 不包含员工个人渠道。

联系人： 周凡 联系电话： 010-66291169 校对： 孙瑞

中国银行业协会秘书处

2020 年 4 月 29 日印发
