

特 急

国家金融监督管理总局办公厅
中国人民银行办公厅
中国证券监督管理委员会办公厅
国家互联网信息办公室秘书局

文件

金办发〔2023〕16号

国家金融监督管理总局办公厅 中国人民
银行办公厅 中国证券监督管理委员会办公厅
国家互联网信息办公室秘书局关于开展
2023年“金融消费者权益保护
教育宣传月”活动的通知

国家金融监督管理总局各监管局，中国人民银行上海总部和各省、
自治区、直辖市、计划单列市分行，中国证监会各监管局、各交易

所、各下属单位、各协会，各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团网信办，各政策性银行、大型银行、股份制银行、外资银行、金融资产管理公司，各保险集团（控股）公司、保险公司，各协会：

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实党的二十大精神，切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，营造和谐健康金融环境，金融监管总局、中国人民银行、中国证监会、国家网信办决定联合开展“金融消费者权益保护教育宣传月”活动。现就有关事项通知如下：

一、活动主题和口号

活动主题：坚持以人民为中心的发展思想，以提升消费者金融素养，增强金融安全意识，促进市场公平有序为目的，线上线下结合，向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险，倡导理性消费、价值投资观念。推进行业诚信文化建设，营造安全稳定的金融环境，树立金融为民、金融惠民、金融便民理念，积极宣传惠及民生的良好做法和成效，展现金融消费者权益保护新担当、新气象。

活动统一口号：

汇聚金融力量 共创美好生活

活动系列口号：

传播金融正能量 筑牢安全防护墙

提升金融服务 保障消费权益

投资风险共生存 适当性匹配竖金盾

合同文本要看清	谨防误导和误听
高利高息莫动心	不听不信不转账
警惕非法集资	避免财产损失
珍爱信用记录	共筑诚信金融
科学评估风险	合理配置资产
保护个人信息	谨防网络诈骗
提升网络金融素养	培育网络文明风尚

二、活动主体

活动由金融监管总局、中国人民银行、中国证监会、国家网信办共同组织。金融监管总局派出机构、中国人民银行分支机构、中国证监会派出机构按照统一部署，指导银行业金融机构、保险公司、证券基金期货经营机构、非银行支付机构等涉消费者服务的金融机构，上市公司、非上市公众公司、证券期货投资者教育基地，各证券期货交易所、投资者保护机构等证监会系统单位，各行业协会结合工作实际，有序开展金融知识普及活动。

三、活动主要内容

（一）普及金融知识，传播金融正能量

从贴近人民群众需求的金融基础知识入手，普及基础金融产品和服务相关内容，广泛宣传监管部门近年来出台的金融惠民利民政策及消费者权益保护监管制度。如：解决老年人运用智能技术困难政策要求，加强新市民金融服务相关工作要求，金融助力乡村振兴相关政策，防范和处置非法集资条例，银行保险机构消

消费者权益保护管理办法，普惠保险、养老保险、健康保险、防汛救灾和保险理赔等与民生保障密切相关的保险产品及有关政策，存款保险制度功能，私募投资基金监督管理条例，投资者行权维权机制等。让消费者充分了解银行卡安全、贷款成本、保险责任、个人征信、证券期货投资、反洗钱等金融常识。

（二）防范非法金融活动，提高金融安全意识

普及宣传非法金融活动常见的表现形式，包括但不限于冒用金融监管名义诈骗、仿冒金融机构行骗、虚假金融广告、虚假网络投资平台、非法荐股、场外配资、跨境炒股、外盘期货、银行卡盗刷等，充分揭示相关诈骗手法和主要特点，提醒消费者注意保护个人金融信息，远离虚拟货币交易炒作活动，提高识别和防范非法金融活动及洗钱犯罪的能力。重点对宣扬“保本高收益”的非法金融活动进行提示，提高老年人防骗意识和能力。加强校园非法借贷侵害典型案例宣传，促进青少年提高风险意识，树立理性借贷意识。

（三）倡导理性消费理念，树立价值投资观念

开展投资者适当性相关内容的教育宣传，根据金融产品复杂性和风险等级，结合不同群体的金融需求，普及银行、保险理财产品，私募基金、信托产品等金融知识，使消费者了解银行业、保险业、证券期货业金融服务的业务模式、办理渠道、相关风险等，理性消费，避免盲目冲动投资。引导消费者在购买金融产品时，认真阅读合同，了解权利义务，审慎对待合同签署、风险测

评等重要环节。提示消费者根据自身实际选择合适的产品，树立价值投资、理性投资、长期投资理念。

（四）开展诚信文化建设，促进市场公平有序

金融机构要坚守诚信经营底线，规范自身营销宣传行为，改进产品服务展示方式，在产品的设计、产品销售、提供服务等环节加强评估和监测，排查侵害消费者权益行为，确保将合适的产品通过合适的渠道销售给合适的消费者。倡导消费者讲诚信、守底线，培养良好的金融消费习惯和健康文明的网络行为习惯，不传播金融谣言，通过正规渠道依法理性维护自身权益，警惕非法“代理维权”陷阱，强化风险责任意识和诚信契约精神。推动诚实守信成为金融机构、金融从业人员和消费者的自觉行为规范，促进行业诚信意识进一步增强，诚信文化建设扎实落地，行业信用环境持续改善，营造守信互信、共践共行的良好网络氛围。

（五）办好为民实事，回应社会关切

坚持以人民为中心，倾听消费者心声，了解消费者诉求，聚焦消费者反映强烈的热点、难点问题，提升金融服务水平。通过优化金融服务流程、畅通消费者投诉渠道、完善适老化金融服务措施等举措，使消费者找得到、问得清、办得成，增强消费者对金融行业的信任感和满意度。积极履行社会责任，充分发挥金融纾困作用，提升普惠金融服务覆盖面。加大金融支持实体经济力度，进一步发挥信贷支持、保险保障等作用，主动办惠民实事，让消费者有更多、更直接、更实在的获得感、幸福感、安全

感。

四、时间安排

活动时间：2023年9月15日至10月15日

2023年9月15日前，制定并下发活动总体方案，各单位结合工作职责和本地实际制定活动具体实施方案。

2023年9月15日至10月15日，各单位按照活动总体方案组织实施，突出重点、把握节奏，分层次、多渠道深入开展丰富多样的教育宣传活动，同时，结合实际有序推出利民惠民实事举措，各监管部门派出机构督导教育宣传和为民办实事活动落实落地。

9月15日，金融监管总局于上午9:30举行启动仪式并发布行业宣传视频。各派出机构、各金融机构同一时间、统一开展教育宣传活动，营造全国各地上下统一的活动声势和宣传氛围。

9月26日为“五进入”集中教育宣传日，集中开展进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈的教育宣传。各金融机构要使用统一的活动标识，集中发声，创新性地开展活动，形成教育宣传合力。

10月15日活动结束前，各单位要以视频、图文等丰富多彩的形式，集中展示教育宣传活动中的亮点、特色、成效，向社会传递为民监管、金融为民的金融正能量。

活动期间，金融监管总局将联合中国人民银行、中国证监会陆续推出一系列消费者可知可感、影响力大、涉及面广的为民实

事，并统一发布金融消费者权益保护典型案例，各单位配合做好宣传，提升消费者权益保护工作效果和社会效应。

五、工作要求

（一）高度重视，注重实效

做好消费者教育宣传工作，对提升消费者信心、维护金融安全稳定、营造公平金融环境、构建清朗网络空间有积极意义。各单位要强化政治担当，立足消费者教育宣传工作服务经济社会发展大局，聚焦人民群众对金融知识的迫切需求，扎实做好金融教育宣传，提高活动吸引力、影响力。同时，把实现好、维护好、发展好金融消费者的合法权益作为出发点、落脚点，切实为消费者办实事、解难题，提升消费者金融服务获得感。

（二）夯实责任，形成合力

活动期间，各监管部门派出机构要不断创新工作方式，加强工作对接、沟通协作，建立联动工作机制，积极联合地方政府、社会团体等各方力量，集约资源、发挥合力，运用督导指导、工作考评、抽查暗访等方式，提高辖内教育宣传活动及为民办实事工作成效。各金融机构要充分履行消费者教育主体责任，科学制定活动方案，组织开展形式多样、有针对性的金融知识普及活动，落实好各项金融惠民政策。各证券期货交易场所、投资者保护机构等证监会系统单位和各行业协会要自主开展或组织相关单位联合开展活动，落实好市场、行业自律职责。

（三）正面宣传，广泛覆盖

各金融机构要在官方网站首页设置专栏推送本次活动内容，并在营业网点等电子显示屏上滚动播放活动口号及活动视频；抓住关键节点，充分运用数字化手段开展金融知识普及，设计制作贴近消费者、传递金融正能量的视频、图文等新媒体原创作品，发挥金融机构自有互联网平台、公益平台、网络媒体等线上渠道作用，推动金融知识普及活动有效覆盖各类金融消费者；持续推动为民办实事工作走深走实，加强活动动态信息、活动成果的广泛宣传，扩大活动影响力、覆盖面。网信部门协调网站资源，配合做好网上宣传，充分调动广大网民积极性、主动性，营造良好的网络舆论氛围。

（四）认真总结，及时报送

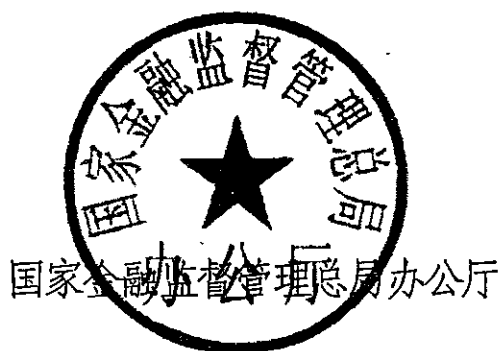
活动结束后，各单位要对本次活动进行认真总结，各监管部门派出机构的活动报告应反映辖内教育宣传活动及为民办实事整体情况、督导指导工作情况、创新做法、主要成效等方面；各金融机构、非银行支付机构，各证券期货交易场所、行业协会、投资者保护机构等证监会系统单位，报送活动报告应涵盖本单位教育宣传活动及为民办实事情况、创新做法、主要成效、典型案例等方面。活动总结报告及数据统计表（见附件）需加盖公章并扫描，于2023年10月31日前报送至电子邮箱：gzjy@cbirc.gov.cn。同时报送PDF、Word文档及Excel表格。

联系方式：金融监管总局 010-66286672

中国人民银行 021-20897320

中国证监会 010-88061355

附件：2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动数据
统计表



公开属性：不予公开

内部发送：法规部、普惠金融部、风险处置局、创新部、消保局、政策
银行部、大型银行部、股份制银行部、城市银行部、农村银
行部、国际部、财险部、人身险部、中介部、信托部、非银
部。 (共印300份)

联系人：边 琪

联系电话：66285639

校对：边 琪

国家金融监督管理总局办公厅

2023年9月5日印发



附件

2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动数据统计表

2023年9月1日—9月30日

填表单位:

填表人:

联系座机:

联系手机:

序	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		根据金融监管单位要求,部分机构仅统计内勤,部分机构内外勤都统计,总部数据为各地机构上报数据合计。	
2		其中:参与活动员工数	人			
3		机构客户量	人			个人客户量
4		正常营业网点数	个			
5		其中:活动网点参与数	个			
6	活动整体情况	开展线上线下教育宣传有效活动数	次		有效数据为可统计、实查数据,户外大屏、地铁公交活动广告、媒体刊发广告报刊发布数量等活动数据不在统计范围内	
7		其中:面向老年、残障人士等特殊群体活动				
8		其中:面向新市民等群体活动				
9		其中:面向学校、年轻群体活动				
10		其中:开展线下教育宣传有效活动数				
11		活动触及消费者有效人次	万人次			
12		其中:线上活动触及消费者有效人次				
13		其中:线下活动触及消费者有效人次				
14		总行(总公司)领导直接参与教育活动情况	次			仅法人机构填写
15		一级分支机构领导直接参与教育宣传活动情况	次			
16	发布原创教育宣传文案数量	个		同1个原创文案在多个平台发布的,算1个		
17	原创教育宣传文案点击数量	次		同1个原创文案在多个平台发布的点击数量总量		
18	自有渠道教育宣传情况	官网、官方微信、官方客户端发布活动信息数量	条			
19		官网、官方微信、官方客户端发布活动信息阅读量	次			
20		官网、官方微信、官方客户端发布活动信息互动量			点赞、评论、转发情况	
21		通过官方认证的其他自媒体平台发布活动信息或开展活动数量				
22		通过官方认证的其他自媒体平台发布活动信息或开展活动阅读量				
23		通过官方认证的其他自媒体平台发布活动信息或开展活动互动量			点赞、评论、转发情况	
24	营业网点设置教育宣传区域	个				
25	投放教育宣传信息的电子屏数					
26	外部媒体教育宣传情况	中央级媒体教育宣传情况	次		中央级媒体地方频道不在统计范围	
27		其中:中央重点新闻网站发布信息数量				
28		其中:中央级媒体线下报道篇数				
29	活动亮点				自述机构组织此次活动亮点(字数300字以内)	