

汇丰银行（中国）有限公司 2021年“普及金融知识万里行” 活动方案



一、 宣传主题

6月1日至6月30日，我行将围绕以下相关主题制定相关活动
宣传材料，同时开展一系列丰富多样的线上及线下活动，

- （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

二、 组织领导

总行层面成立“金融知识万里行”宣传活动领导小组，由财富管

理及个人银行业务总经理任组长，财富管理及个人银行业务客户体验部负责活动的组织、协调等工作，牵头各条线积极开展行内相关宣传准备工作，统一部署宣传方案，包括银行自媒体渠道的宣传，并监督各分行有效落实活动。

分行层面分别成立由分行负责人以及财富管理及个人银行业务高级客户经理组成的工作小组，加强客户经理、大堂经理和客服人员的培训，通过周会、晨会、例会，对此次宣传重点内容进行讲解，并反复强调“四问一告知”的流程。同时，在消保牵头人的统一协调下，有序开展网点及社区宣传工作。

二、 活动主要安排

我行将根据各项不同的活动主题以及《通知》中的活动要求，动员相关部门，充分利用各部门资源，发挥官方微信、官方网站以及网络媒体等线上渠道的宣传作用，大力提升宣传形式，具体活动内容如下：

一是线下宣传部署。我行 LED 走字屏将滚动播放活动宣传口号、电子显示屏将统一循环播放活动海报、网点开放公众教育专区，向前来咨询及办理业务的客户传递“普及金融知识万里行”活动精神及相关金融知识，同时加大关于银行卡出售、转让、出租等违法行为的宣传力度，传播金融正能量。

我行制作了统一的宣传系列手册，将以营业网点为主，周边为辅，安排员工发放宣传折页等资料；并鼓励网点员工走进社区，结合现实生活中电信网络诈骗和非法集资案例，以浅显易懂的方式为社区居民特别是老年人等弱势群体分析讲解金融知识及防范方法，增加其知识获得感及生活实际中的运用；走进校园，以不良消费借贷行为带来的

严重后果为例，强化学生群体理性消费及诚信意识。

二是线上宣传部署。总行将统一铺排所有线上渠道，例如，官方网站、官方微信订阅号，官方微信服务号、汇友荟平台、手机银行、视频号发布主题内容，全方位广角度多途径普及金融知识，增加覆盖面和触达率。

三是联合宣传部署。除保持各种自有电子渠道、载体宣传的持续性和频次外，我行注重宣传教育的多维度有效性，将联合公益组织辐射“一老一小”，例如在广播投放广告，投放抖音轻喜剧等，对特定消费者及特殊群体等宣教薄弱领域开展有针对性的联合宣传。

四是适老化研究和改造。我行将根据《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，进一步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。

四、活动保障和应急预案

为保证活动的顺利进行，各活动组织部门将明确负责人及应急预案，确保活动顺利、安全的进行。由总行企业可持续发展部门组织的活动由企业可持续发展部负责活动保障和应急预案，联系相关主办单位，确保志愿者和大中小学生在开展金融知识普及教育的过程中的人身财产安全。

由我行财富管理及个人银行部主办的活动中，各网点的宣传活动由各分支行网点行长进行负责。确保活动现场派发展示资料的有序、安全。如遇紧急情况，联系财富管理及个人银行部客户体验部进行协调和处理。

五、材料归档和总结

（一）分行工作小组对“普及金融知识万里行”活动进行检查和督导，各参与网点要及时总结和推广“普及金融知识万里行”活动的经验和典型。工作小组负责精选优秀案例与行内分享优秀活动动态，以便分支行互相学习取经。

（二）我行要以本次活动为契机，强化公众教育服务理念，逐步推进公众教育服务工作常规化、规范化，加大宣传力度，营造有利于促进和谐发展的良好金融环境，全面展示银行业服务社会大众的良好形象。

（三）各参与网点在活动结束后要积极报送此次活动材料，分行工作小组进行活动内容及数据的统一整理，进行活动总结和数据收集，统一报送贵会。

汇丰银行（中国）有限公司

2021年05月20日