

2022汇丰中国
金融消费者权益保护
宣传教育白皮书





我们为什么要做消保

随着金融市场的深化发展及金融创新活动的不断涌现，消费者面临比以往更复杂的金融决策问题。银行等机构在维护金融消费者权益、帮助消费者不断提升财务管理能力，稳妥做好投资决策等方面，发挥着关键的作用。

长期以来，汇丰始终致力于帮助公众不断获取未来发展所需的金融技能，并引导他们科学规划未来。汇丰为不同群体提供了多形式金融教育，精进金融从业人员的金融素养，打造财富健康评分体系，引导正确投资理念，将继续秉持“以消费者为中心”的初心，以金融之力积极承担社会责任，保护消费者合法权益，维护社区金融安全，携手各方共同推动社会的繁荣和可持续发展。

“汇丰对中国的承诺不仅限于提供稳健的金融服务，更致力于践行社会责任，为所在社区的消费者权益保护发展尽一份力。消费者权益保护已成为汇丰文化建设中不可或缺的重要组成部分，也是我们义不容辞的责任。我们一直在思考和践行，通过不断完善组织架构和制度建设、优化管理模式、提升服务水平，围绕‘以客户为中心’的经营理念，借助‘以客户需求为导向’的大数据平台，着力完善消费者权益保护体系。”

——孙丹莹
汇丰银行（中国）有限公司副行长（候任）
财富管理及个人银行业务总监



汇丰银行消保H5官网 · 序言

近些年来，汇丰银行深耕公众号这个渠道，向公众输出了许多与消费者权益保护相关的知识，分享了其在线上线下的宣传行动，但随着流量市场的迁移和宣传内容的丰富，汇丰银行决定搭建一个更好的平台，将公众号的宣传阵地逐步迁移至H5，以此提升内容输出的多元化。

为帮助公众不断获取未来发展所需的金融技能，并引导他们科学规划未来。汇丰银行以传播“消费者权益保护”内容为核心，搭建出**汇行动、汇课堂、汇声汇色、汇防范四大窗口**，继续向消费者输出消保知识和金融知识；

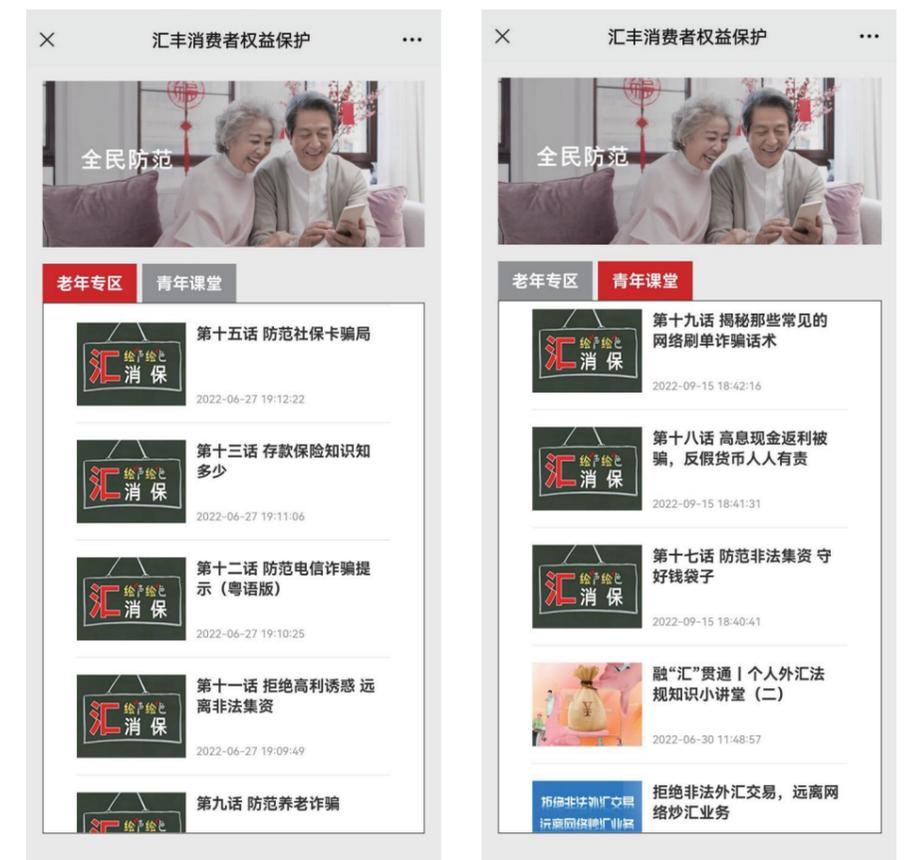
为精准传达内容，让不同年龄段的消费者保护自身权益，汇丰银行还设立了全民防范和监管新动向两大专栏，让知识更聚焦。



全民防范 · 序言

金融市场的不断创新和变化，让不同年龄段的消费者经常在面临金融决策时难下决断。一方面，是金融知识储备不足没有底气；另一方面，是诈骗手段层出不穷，让人生畏。

汇丰根据消费者人群画像，分别给青年人和老年人策划了不同主题的金融知识和金融防诈骗提示内容。



全民防范专栏 青年课堂

汇丰中国积极开展金融知识万里行，普及金融知识守住“钱袋子”活动，根据中国人民银行征信中心总结的常见问题以及在受理征信相关询问时总结的问题，整理了相关信息帮助消费者更详细地了解征信，并提醒消费者凡是声称合法的、收费的“征信修复”都是骗局，任何人无权随意删除、修改征信记录。鼓励消费者珍爱信用记录，能共创诚信社会。



中国人民银行 THE PEOPLES BANK OF CHINA

Q 一、什么是个人信用报告?

答：个人信用报告是征信机构出具的记录您过去信用信息的文件，是个人的“经济身份证”，它可以帮助您的交易伙伴了解您的信用状况，方便您达成经济金融交易。

Q 二、征信信息从哪里来?

答：征信机构从信用信息产生的源头采集信息，具体来说，征信信息主要来自以下两类机构。

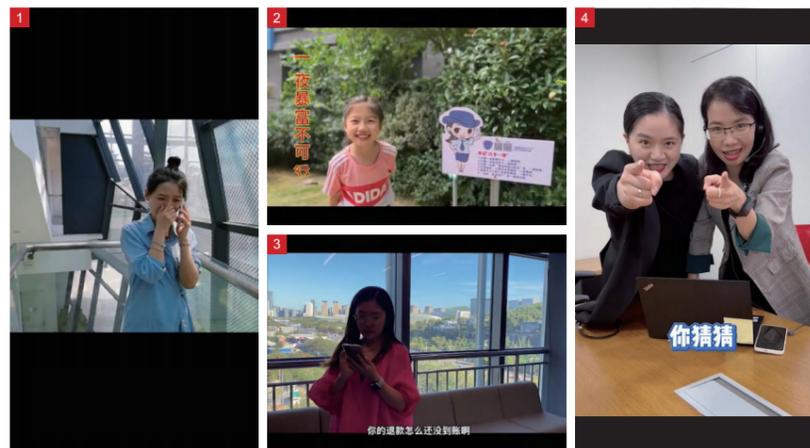


2022年9月“汇丰金融教育服务日”活动开始，汇丰银行致力于探索金融教育，坚持通过寓教于乐。内容丰富的活动形式，为青少年儿童带去基础金融知识，提升其金融风险防范意识，助力未来向上发展。

另一方面，汇丰银行还打造了集课程、戏剧、游戏、论坛、竞赛等多种形式于一体的青年金融教育体系，全面赋能大学生、进城务工者等青年群体，把金融防诈骗案例讲座走进高校，为青年筑起金融安全防护墙。

“

课堂上的财富，并非局限于钱财，诚实、健康、快乐、爱心等概念其实全都包含之中，在成长的心理驿站树起一座座不同寻常的里程碑，我很开心能成为财经素养教育与青少年儿童之前的桥梁。



- 1 汇声汇色第五话 防范“校园贷”诈骗——深圳分行
- 2 汇声汇色第十七话 防范非法集资 守好钱袋子——南昌分行
- 3 汇声汇色第五话 防范“校园贷”诈骗——深圳分行
- 4 汇声汇色第十七话 防范非法集资 守好钱袋子——南昌分行

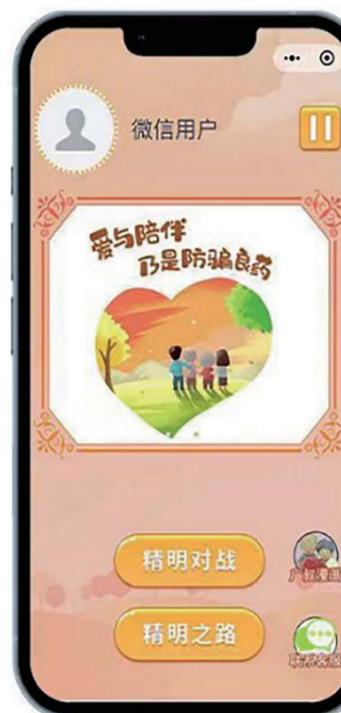
全民防范专栏 老年专区

为提醒消费者守好养老“钱袋子”，仔细分辨高利风险！

汇丰银行积极践行社会责任，不断研发长者金融教育新方式，持续为长者提供金融素养提升服务，9月金融联合宣教月，汇丰银行结合直播的形式，进一步推动金融教育和金融知识普及，增强老年群体防范金融风险意识，满足老年群体金融服务需求，助力更多长者乐龄生活。



- 1 汇声汇色第十五话 防范社保卡骗局——成都分行
- 2 汇声汇色第九话 防范养老诈骗——昆明分行
- 3 汇声汇色第二十二话 高收益投资警示——青岛分行
- 4 汇声汇色第十六话 防范养老投资诈骗——广州分行



汇消保特色专栏

汇行动专栏

为全面普及金融知识，汇丰银行各大分、支行纷纷响应号召开展丰富的行动。



*福州分行、大连分行、南京分行、济南分行、武汉分行、宁波分行、唐山分行、昆明分行、重庆分行、哈尔滨分行、天津分行、成都分行、太原分行、郑州分行、广州分行、深圳分行、佛山分行、东莞分行、无锡分行、北京分行、长沙分行、杭州分行、南通分行、扬州分行、沈阳分行、苏州分行、合肥分行、厦门分行、西安分行、上海分行、青岛分行、长春分行、深圳香格里拉大酒店支行、深圳南山支行、深圳福田中心区支行、深圳华侨城支行、深圳海天路支行、深圳华强北路支行、深圳红树湾支行、深圳天安数码城支行、深圳前海支行、广州花园酒店支行、太古汇支行、广州金穗路支行、广州中国大酒店支行、广州中信广场支行、广州江南西支行、广州天河城支行、广州东山口支行、广州中山路文德支行、珠江新城支行、广州西门口支行、广州番禺奥园广场支行、东莞分行东莞迎宾路支行、莞东凤路支行、佛山南海桂城支行、顺德支行、佛山禅城支行、佛山三水支行、中山支行、中山利和广场支行、珠海支行、惠州支行、惠州仲恺支行、梅州支行、河源支行、潮州支行、汕头支行、揭阳支行、汕尾支行、肇庆支行、清远支行、韶关曲江支行、韶关支行、云浮支行、江门支行、江门鹤山支行、湛江支行、茂名支行、阳江支行等。

*仅选取部分活动照片

汇课堂专栏

汇课堂从多角度向消费者传授金融知识，如外汇知识、诈骗锦囊、消保智学、理财攻略。

拒绝非法外汇交易，远离网络炒汇业务，汇丰银行梳理了个人外汇业务的基本知识，包括现行个人外汇简介、经常项目与资本项目、便利化额度管理等。并针对一些重要外汇业务逐一进行了答疑解惑。



- 个人结售汇业务小贴士**
- 个人不得以分拆、出借本人或借用他人便利化额度等方式规避便利化额度管理及真实性管理。外汇局对规避管理的个人实行“关注名单”管理。
 - “关注名单”内个人的关注期限为列入“关注名单”的当年及之后连续2年。在关注期限内，“关注名单”内个人办理个人结售汇业务，应凭本人有效身份证件、有交易额的相关材料在银行办理。银行应按照真实性审核原则，严格审核相关材料。
- 本期，一起来看看与个人结售汇业务相关的问题与解答吧！

问：我今年结汇已经超过等值5万美元，请问超出部分该提供什么材料办理呢？

本期，一起来看看与个人涉外收付款及国际收支统计申报相关的问题与解答吧！

问：境内个人汇款至境外，有年度额度规定吗？境内个人如何在银行办理经常项目项下的外汇汇出境外？

答：汇款并无年度额度的说法。境内个人外汇汇出境外用于经常项目支出，按下列规定在银行办理：（一）外汇账户内外汇汇出境外当日累计等值5万美元以下（含）的，凭本人有效身份证件办理；超过上述金额的，凭本人有效身份证件、有交易额的相关材料办理。境内个人办理外汇汇出境业务时，应配合银行购汇用途与付汇用途一致性审核；（二）持外币现钞汇出当日累计等值1万美元以下（含）的，凭本人有效身份证件在银行办理；超过上述金额的，凭本人有效身份证件、经海关签章的《海关申报单》或本人原存款银行外币现钞提取单据、有交易额的相关材料办理。此外，还需符合经办银行的其他具体要求。

在帮助民众了解个人结售汇业务后，汇丰银行针对个人涉外收付款以及国际收支统计申报展开了梳理解答。

汇课堂专栏/汇声汇色

通过真人演绎，以短视频方式真实还原诈骗手段，手把手教消费者避雷。



深圳 · SHENZHEN

深圳分行通过真人演示，深入校园，提醒学生防范“校园贷”诈骗。



昆明 · KUNMING

昆明分行就防范养老诈骗话题，进行了深度还原。



天津 · TIANJIN

天津分行贴心列出防范非法集资提醒。



深圳 · SHENZHEN

深圳分行通过真人电话模拟，提醒广大群众防范“公检法”电话诈骗。



阳江 · YANGJIANG

阳江分行在线揭秘那些常见的电信诈骗网络刷单话术。



唐山 · TANGSHAN

唐山分行通过真人对话示范，提醒民众拒绝高利诱惑，远离非法集资。



天津 · TIANJIN

天津分行鼓励民众警惕征信修复陷阱，做到“四不信”。



郑州 · ZHENGZHOU

郑州分行通过情景式对话，整理出存款保险知识清单。



广州 · GUANGZHOU

广州分行根据频频发生的养老理财诈骗案例，帮助消费者识别并防范养老投资诈骗套路。



厦门 · XIAMEN

厦门分行，通过演示学生利用借贷平台超前消费最后难以偿还的案例，鼓励学生提高法律意识，共同抵制校园贷。



佛山 · FOSHAN

佛山分行通过情景对话演示并整理防范电信诈骗提示清单，并使用本地语言加强当地消费者的理解。



成都 · CHENGDU

成都分行根据近来高频次发生的诈骗场景，模拟防范社保卡骗局。



阳江 · YANGJIANG

阳江分行，在线揭秘那些常见的非法集资话术。



佛山 · FOSHAN

佛山分行演示多样案例，帮助民众识别电信诈骗套路，守住钱袋子。



青岛 · QINGDAO

青岛分行通过漫动画演示高收益投资受骗案例，帮助广大民众提升风险投资意识。



南昌 · NANCHANG

南昌分行结合近来元宇宙投资风潮，通过情景对话，温馨提醒民众防范非法集资，守好钱袋子。



唐山 · TANGSHAN

唐山分行举出高息现金返利被骗案例，提示消费者反对使用假货币。



济南 · JINAN

济南分行拍摄视频，帮助广大学生识别并注销“校园贷”的诈骗套路。

汇课堂专栏



2022年，利用仿冒银行品牌的虚假应用程序APP、虚假投资链接、以及冒充银行工作人员误导消费者，骗取消费者大量钱财的案件仍频繁出现。

汇丰银行总结了较为常见的案例和诈骗手法，提醒广大消费者要高度重视和警惕层出不穷的假冒银行的网络贷款及投资诈骗，保护自己的“钱袋子”。



“新市民”作为新型城镇化过程中成长起来的消费主力军，已成为创新金融服务的重要群体，为帮助新市民在日常生活中识破不法分子的诈骗招数，汇丰银行通过漫画对话形式，向新市民总结了防诈骗锦囊。

一、远离黄金非法交易平台

1. 非法黄金交易平台的几种形式

1) 境外机构在境内的代理公司形式
这类公司通常以香港或伦敦现货黄金单位在境内的代理公司身份，如“身



汇丰银行以案说险，以浅入深，帮助民众揭穿非法金融活动的真面目。

数据泄露引发全民关注，汇丰银行为企业和用户整理出防止数据泄露的有效措施,并给出建议。



教师节来临之际，假借教师名义的诈骗电话呈多发态势，为防止家长和孩子被骗，汇丰整理防骗小贴士。



“智汇家族”通过漫画短对话形式，开展消保之开学第一课：警惕校园贷，青春勿负债。



“智汇家族”通过漫画短对话形式，开展消保第四课：非法集资套路深，“一夜暴富”别当真；高额受益需谨慎，亲人朋友多询问！



电信网络诈骗新套路出现，汇丰银行通过风险案例，给民众提供防范电信网络诈骗小技巧。



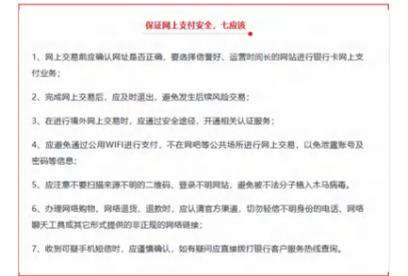
汇丰银行通过案例分析，提示日常生活中更要保护好个人信息，尽量不在社交网络发布个人信息，以防被别有用心不法分子收集，导致信息泄露风险，守住自己的钱袋子。



汇丰银行为保证民众刷卡消费安全，整理POS交易安全防范，鼓励民众牢记五步骤。



资产配置成为了个人财富保障的关键，而财富管理的核心是通过多元化的资产配置有效地管理财富风险。汇丰银行教消费者理财认识各种银行个人理财工具。并就如何进行家庭理财规划，和民众进行线上交流。



汇丰银行通过案例分析，教消费者如何防范信用卡盗刷，并整理七大措施，帮助消费者提升网上支付安全度。

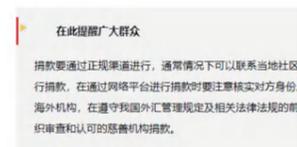
汇防范专栏/风险提示



汇丰银行通过学生爱美借贷整容，最终陷入校园贷的漫画视频，向广大学生消费者展示“校园贷”发生原因及危害，倡导年轻人珍惜美好青春，坚决远离非法借贷。



汇丰银行公馆分行一直高度重视消费者权益保护工作，温馨提示广大消费者学习金融知识，如遇金融消费纠纷，可拨打热线求助。



国外出现不少欺诈分子利用地域冲突，通过冒充合法的慈善机构或需要帮助的个人或企业，以捐款为名，骗取献爱心群众的钱财。汇丰中国特整理慈善法提醒大众，警惕不法分子通过募捐实施慈善诈骗。



汇丰银行整理“征信修复”的常见套路，介绍相对应的政策，总结征信权益，并温馨提示大众要注重征信保护。

监管新动向·序言

长期以来，汇丰始终坚持通过“线上+线下”双渠道宣传，提升消费者对自身权益保护和金融相关服务的认知，并计划、有节奏地在不同时间节点，宣传不同重点内容。



3月·消费者权益保护宣传

2022年汇丰中国“3.15消费者权益保护宣传日”活动正式启动。汇丰中国管理层的高度重视此次活动，汇丰银行（中国）有限公司副行长（候任）兼财富管理及个人银行业务总监孙丹莹，汇丰银行（中国）有限公司副行长李惠乾，汇丰银行（中国）有限公司副行长兼首席合规官杨冬晗，汇丰银行（中国）有限公司财富管理及个人银行业务部首席风险官柴国兴录制了宣传活动启动视频，部署并动员全行员工落实“3.15消费者权益保护宣传日”活动要求。

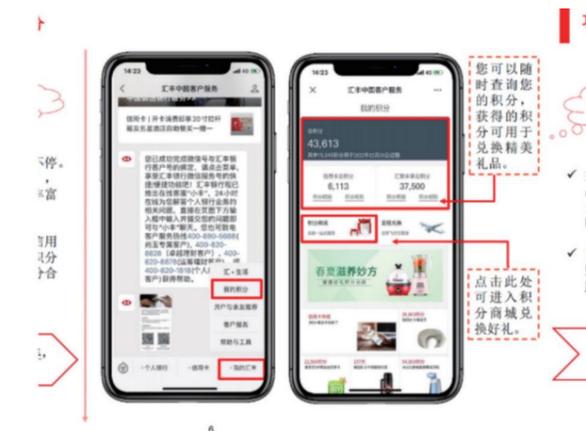
汇丰银行安排全国网点线下宣传同期开展，研讨宣传知民意，并通过丰富的线上宣传平台加强活动宣传力度及覆盖面。此外，汇丰银行高度重视投诉处理工作，始终确保投诉热线畅通并7*24小时有专人接听，每天报送投诉情况至管理层。所有投诉由总行统一记录并协调相关部门负责人快速响应，妥善处理，并每日进行监督。力求做好各项客户服务工作，充分保障金融消费者的权益。



本次活动得到了汇丰中国管理层的高度重视，总行副行长（候任）兼财富管理及个人银行业务总监孙丹莹，副行长李惠乾，副行长兼首席合规官杨冬晗，财富管理及个人银行业务部首席风险官柴国兴录制了宣传活动启动视频，部署并动员全行员工落实“3.15消费者权益保护宣传日”活动要求。

妥善开展投诉处理工作，作为“3.15”活动重要主题，一直备受关注。2022年3月9日，CE&CR团队代表到访了上海市金融消费纠纷调解中心（下称“金调中心”），就2021年银行整体的投诉受理趋势、调解机制在化解金融纠纷中的作用、以及如何在2022年加强与金调中心的合作进行了深入探讨。

此行金调中心还向汇丰银行颁发了2021年度金融调解工作促进奖，对汇丰银行在消费者权益保护及纠纷调解工作上给予了一定肯定，希望2022年汇丰银行在各项金融服务工作中能够再接再厉，发挥积极作用。



随着数字银行的应用越来越广泛，老年人对数字渠道办理业务操作不熟悉给老年客户造成了诸多不便。针对这一痛点，汇丰银行为老年客户专门定制了数字银行入门指南。

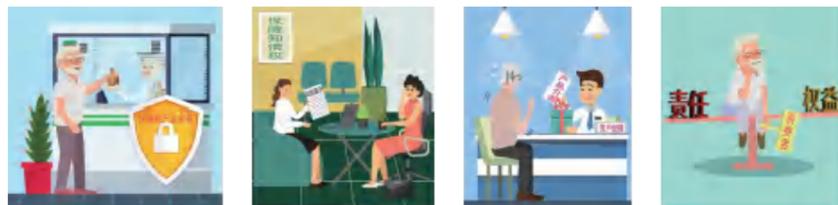
知识轻松记

金融消费千万条，财产安全第一条

虚假宣传都不要，风险提示知情早

强买强卖真是糟，自主选择请记牢

银行责任不能逃，公平交易是正道



非法集资套路深，“一夜暴富”别当真；高额受益需谨慎，亲人朋友多询问！

投诉机制效率高，依法求偿有疗效

金融素养是块宝，接受教育早起跑

差别对待惹人恼，充分尊重不可少

权力义务明确了，信息安全保障好



信用卡境外使用要小心，签名免密交易风险高；3D认证交易要坚持，如遇盗刷请联系银行挂失。

非法校园贷危害大；学生要树立合理的消费观，保护个人信息安全，



汇课堂知识分类普及

“征信修复”套路多，汇丰鼓励消费者量入为出、合理借贷、按时还款、避免逾期，保持良好的信用记录。并希望通过形成各方合力，铲除滋生“征信修复”等灰黑产的土壤，为建设信用社会和法治社会出一份力。

非法集资活动给老年人造成严重财产损失和精神伤害，汇丰银行陈列出养老领域的非法集资表现形式和相关风险提示，提醒广大老年人和家属提高警惕，增强风险防范意识和识别能力，自觉远离非法集资，防止利益受损。



汇丰总结并宣传李虎同志在“3·15”消费者权益保护教育宣传周新闻通气会上的讲话——强化金融消保治理 共促金融消费公平。

2022年汇丰中国“3.15消费者权益保护宣传日”活动正式启动，部署并动员全行员工落实“3.15消费者权益保护宣传日”活动要求。

投资者教育保护是维护银行理财市场健康发展的一项长期工作，为进一步引导广大投资者树立正确的理财产品投资观念，构建和谐共赢的金融消费关系，汇丰总结银行理财投资者教育保护倡议书。

“双碳”目标蕴含着巨大的投资机遇。汇丰将助力普及ESG相关投资知识，帮助投资者提升金融素养，抓住这一历史性的投资机遇，在实现长期投资回报的同时，创造一个更美好的世界。

3月·消费者权益保护宣传/分行在行动



3月15日，汇丰银行唐山分行前往唐山会展广场，进行金融知识集中宣传，将“有温度的金融服务，护航幸福晚年”作为重点宣传主题，关爱老年人，让他们在数字时代懂支付防诈骗。



2022年3月15日到17日连续3天，汇丰银行广州分行开展了一系列的线上线下宣传活动。交流活动主要以宣传讲座和互动小游戏为主，真正落实和关注长者们如何防诈骗，如何促进长者消费公平，建设良好的金融环境。



汇丰银行郑州分行积极开展“共促消费公平 共享数字金融”为主题的“2022年3.15消费者权益保护教育宣传”活动，积极通过线上线下相结合方式开展服务和宣传引导，优化金融知识普及方式，提升大众金融素养，保护消费者权益。



汇丰昆明分行根据目前疫情防控工作的规定，结合“满天星”金融服务工作的要求，围绕“权利 责任 风险”为主题，通过线上线下联动宣传的方式开展消费者权益保护教育宣传活动。



汇丰北京分行作为推进财商教育的践行者，一直携手学校，主动向青少年普及网络安全知识，提高其网络安全意识和面对潜在网络风险的应对技能，增强自我保护的意识，汇丰员工作为志愿者，一贯积极参与到各项金融素养教育活动中来，致力于为孩子们开启金融的世界。



汇丰银行济南分行在网点、周边街道、社区等开展“3·15金融消费者权益日”宣传活动。让更多的客户和居民了解更多的金融知识，大大提升了民众风险防范意识。



汇丰茂名支行于2022年3月10日，安排员工前往茂南区德育学校开展“3·15金融消费者权益日”宣传活动。互动式的金融知识课堂，有力地提高了学生群体金融知识储备程度和金融风险防范能力，为金融环境建设工作提供了有力的保障，进一步营造平安和谐的金融氛围。



疫情期间，汇丰东莞分行持续联系合作机构安排开展线上宣传活动，做到抗疫宣传两不误，为大众普及金融知识，帮助公众不断获取未来发展所需的金融素养，并引导他们科学规划未来，自信从容掌握自己的人生。



汇丰长沙分行进企业、进社区，通过金融教育宣传，着力提升企业工作人员收付现金反假识别能力，切实解决老年人等特殊群体在金融领域运用智能技术方面的困难，提高青少年群体在网络金融消费的安全意识。



汇丰武汉分行走进周边商业、社区、学校，为“一老一小”重点人群提供集中性宣教活动，以帮助该类人群熟知切身相关的金融消费者权益保护知识。



汇丰无锡分行于2022年3月14日正式启动“3.15”金融消费者权益保护宣传活动。分别在梁溪区健康路、新吴区长江路沿线开展集中宣传工作，通过现场宣讲、发放宣传折页等方式，向广大消费者特别是年长者和青少年进行宣导。



汇丰天津分行在党旗下，以教育宣传活动为契机，分享日常生活涉及的服务场景和高频事项，聚焦“一老一小”，带动中间人群，鼓励大家树立理性投资、价值投资观念，提高网络金融消费安全仪式。

6月·消费者权益保护宣传



6月14日为信用记录关爱日。

中国人民银行上海总部定于2022年6月14日在全市范围内开展以“征信守‘沪’同心战‘疫’”为主题的征信宣传活动。

汇丰银行积极响应，于线上线下加大宣传力度。

6月·消费者权益保护宣传

6月我们根据《防范电信网络诈骗宣传手册》案例内容，设计漫画配图，通过图文并茂的生动表现方式，更好向大众宣传反诈知识。



6月·消费者权益保护宣传



广州·GUANGZHOU

5月27日，汇丰广州分行带领长者者们到岭南金融博物馆进行参观，在馆内开展了一次别有趣味的金融历史科普小课堂。不但帮助长者们了解广东金融的前世今生，还通过学习提升了金融风险防范意识和能力。



大连·DALIAN

汇丰大连分行积极承担金融宣教主体责任，践行普及金融知识的光荣使命，于第二十届大连国际徒步大会之际，组织全员参加徒步活动的同时，对沿途参与徒步大会的广大市民开展了金融知识宣传普及活动，此次活动拉开了大连分行6月金融宣传教育集中宣传月的序幕。



广州·GUANGZHOU

汇丰广州分行与广东外语外贸大学、广东工业大学分别在6月9日、6月13日举办了关于2022年学生资助诚信教育主题的金融风险防范教育的活动课程。通过线上线下“沉浸式”体验互动的主题宣讲、反诈宣传、展板学习、趣味活动等方式普及基础金融知识，提高大学生个人征信意识。



太原·TAIYUAN

2022年6月16日上午，汇丰太原分行开展形式多样的教育宣传活动，其中为提高宣传效果，特制作一批团扇，并在团扇上印制防骗顺口溜，向广大消费者提高优质金融服务，普及金融知识，引导消费者选择正当的金融服务渠道。



佛山·FOSHAN

汇丰佛山分行高度重视此次金融知识教育宣传活动，以“守护钱袋子，防范电信诈骗”为主题，结合佛山分行实际情况，以线下联动的形式开展金融知识普及宣传工作，有效推动市民防范电信诈骗教育宣传工作质效双升。



昆明·KUNMING

6月18日，汇丰银行昆明分行在翠湖开展“汇心汇力 守护湿地 暨 守住钱袋子 护好幸福家”活动，进行以“保护生态环境，普及金融知识，优化金融服务”为主题的金融知识宣传，引导增强群众风险防范意识和责任意识。



重庆·CHONGQING

2022年6月26日，汇丰银行重庆分行以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题开展了金融教育服务日活动宣传。参加此次活动的高校学生来自重庆大学外国语学院，分行宣传人员通过案例分析、视频分享、APP宣讲、现场答疑等方式，生动有趣地开展了金融知识宣讲，帮助大学生了解非法集资的特征、主要手法、高发领域，远离时下热门的陷阱诱饵。



济南·JINAN

汇丰银行济南分行在分行行长的带领下，依托网点优势，不仅在网点进行金融知识集中宣传，还组建宣传小分队深入周边街道、社区开展现场宣传活动，并制作分行宣传活动美篇和金融知识分享美篇，进一步向公众普及金融知识、提示金融风险，推广防范电信诈骗视频等，提升金融消费者风险防范意识和依法维权能力，引导金融消费者自觉远离非法金融活动。



成都·CHENGDU

2022年6月17日及6月23日，汇丰银行成都分行组织员工走进华尔兹广场社区、走进金融城商圈，以“守住钱袋子·金护千万家”为主题开展宣传教育活动，向社区群众及商圈流动人口普及金融诈骗、个人信息保护、消费者权益等相关知识，并邀请群众积极扫描“普及金融知识，提升金融素养”金融知识宣传作品库二维码进行了解学习。



苏州·SUZHOU

汇丰银行苏州分行在分行行长的带领下，用网点LED展示屏、电视屏、消保服务宣传台，向前来咨询及办理业务的客户宣传活动内容，为尝试使用手机银行的老年客户提供手把手指导，分析讲解防范方法。分行宣传小队深入周边街道、大厦，铺开宣传范围，增加公众消保意识。



天津·TIANJIN

汇丰银行天津分行以“反诈防骗，你我同行”为主题，联合“学为贵”英语教育机构为即将出国的莘莘学子们上了一堂反诈课，就如何预防海外电信网络诈骗的各种花招，分享了超实用的海外反诈问答，将电信诈骗消灭在萌芽里。



天津·TIANJIN

2022年08月20日早上，汇丰银行天津分行在津河王顶堤广场，针对早锻炼的老人和周边群众进行防范电信诈骗宣传警示教育，由汇丰银行（中国）有限公司北区总裁及天津分行行长、副行长现场讲解电信网络诈骗类型，诈骗方式以及典型案例，从而提升群众识别诈骗的能力，降低电信诈骗案件发生的频率。

监管新动向专栏/9月·消费者权益保护宣传

为进一步普及金融基础知识，提升社会公众金融素养，有效防范和化解金融风险，汇丰银行积极响应号召，于9月全方位引领“金融知识普及月，金融知识进万家，争做理性投资者，争做金融好网民”活动中，组织金融教育主题志愿服务，利用线上线下相结合的传播渠道，面向多元化的金融消费者，宣传基础金融知识和金融风险防范技能，帮助更多公众及家庭树立正确的财富观。

汇丰作为全球领先的金融机构之一，一直努力发挥专长。自2005年，在中国内地启动首个公益金融教育项目以来，汇丰银行在该领域共计投入超过人民币2.7亿元，开展逾70个金融教育公益项目，助力30个省市的310余万名儿童、青少年、大学生、长者及“一带一路”建设者等提升金融知识和技能，持续促进经济的繁荣向上和社会的可持续发展。



“2022汇丰金融教育服务日”由WPB与汇丰人寿主导开展，集中于9月利用汇丰银行与汇丰人寿的网点网络，面向社会大众开展金融教育传播和志愿者活动。今年的活动两点有：**线上线下搭配的志愿者活动**；**适合多种场景使用的分行“金融教育宣传快闪角”**；**优质金融反诈小视频**；**贴近生活的互联网话题策划**；**首次采用了视频号直播，地铁灯箱广告，高端楼宇预热视频滚动播出等创新方式组合，触达超过2150万受众。**

产出	目标	实现
传播物料	覆盖40家分行	完成
全行金融教育活动	35场	167场
金融反诈小视频	1条	1条
活动花絮回顾视频	1条	1条
活动预热视频	1条	1条
主题活动原创文章	3篇	22篇
公益直播	1次	2次
大V博主联合推广	15个百万粉丝大V	17个百万粉丝大V
weibo话题运营	1个	2个
朋友圈广告	曝光量30万次	曝光量198万次
微信社群	200个，5万覆盖	550个，22万覆盖
权威媒体发稿	10家	20家
全网流量	600万	2135万+

2022汇丰金融教育服务日

时间：2022年9月1日至2022年9月30日

主题：提升公众金融素养，促进国民金融健康
共建清朗网络空间，涵养良好金融生态

口号：争做理性投资者，争做金融好网民

主办方：汇丰银行，汇丰保险

报告日期：2022年9月1日至9月30日

分行在行动



重庆·CHONGQING

汇丰重庆分行全面开启重“汇丰金融教育服务日”活动。网点设置“公众教育专区”，并设立2022年汇丰金融教育服务日重庆站展台，走进周边商圈、商铺及写字楼，帮助民众熟知切身相关的金融消费者权益保护知识。



深圳·SHENZHEN

为营造“金融联合教育宣传月”宣传氛围，汇丰银行深圳分行持续开展厅堂宣传，通过LED显示屏、室内电视等载体循环播放本次活动的电子海报、口号、宣传视频。借助线下线上联合打造的广泛的宣传渠道，尽可能地增加宣传受众面及辐射力度，为大众普及金融知识。



天津·TIANJIN

汇丰银行天津分行积极响应银保监会和中国人民银行“金融知识普及月 金融知识进万家”的行动蓝图，走进社区，以丰富的线下活动与线上互动小游戏等多元媒介相结合，聚焦各个个人群的金融知识普及，助力儿童、青少年、大学生、长者及“一带一路”建设者等提升金融知识和素养。



太原·TAIYUAN

2022年9月7日，汇丰太原分行全面开启“汇丰金融服务日”活动。设立2022年汇丰金融教育服务日太原站展台，选取老年客群作为本次宣传活动的重点受众人群，用诙谐幽默亲切的语言向老年客户普及宣传存款保险、消费者权益保护、防范电信网络诈骗等基础金融知识，充分发挥网点教育宣传主阵地作用。



武汉·WUHAN

汇丰武汉分行全体员工积极响应监管部门关于2022年金融普及月联合宣教活动的号召，针对青少年群体开展了专题金融知识讲座，李宁行长亲身参与为其讲解；网点设立金融宣讲专区，并协力拍摄了“如何守护好‘钱袋子’”和“识别假币 保护自身权益”宣教短视频。



厦门·XIAMEN

汇丰厦门分行围绕“一老一小”等重点人群，将基础金融知识通过通俗易懂，寓教于乐的形式开展宣教。9月8日，厦门分行携手厦门市演武小学，给同学们上了一堂别开生面的财商教育课。



佛山·FOSHAN

9月22日，汇丰佛山分行聚焦“一老一少”等重点人群，以“投资需谨慎，远离违规理财”为主题，开展线上科普讲座，帮助长者更全面地了解投资理财的相关知识，防范诈骗，守住“钱袋子”。

分行在行动



东莞·DONGGUAN

汇丰银行东莞分行在做好疫情防控的前提下，依托网点，开展常态化宣传氛围；立足“一老一少”，走进校园和社区；门到户说，走访周边商户，通过内容丰富的“杜绝假币共建和谐”宣传教育活动，帮助公众更加了解人民币、爱护人民币、积极推动和谐稳定的金融环境。



唐山·TANGSHAN

汇丰银行唐山分行于9月全方位开展“金融知识普及月，利用线上渠道，开展家庭青少年防诈骗创意大赛，校园财商桌游等活动；并在开学季走进唐山师范学院，向学生们进行校园防范电信网络诈骗宣传，线上线下齐发力，努力增加宣传受众面和辐射力度，帮助公众不断获取未来发展所需的金融技能。



郑州·ZHENGZHOU

汇丰银行郑州分行在营业网点设立“公众教育区”，并设置2022年汇丰金融教育服务日郑州站展台；借助总行推出的沉浸式线上反诈游戏-“你能守好钱袋子吗”以及汇丰消费者权益保护H5宣传页面，积极进行线上及线下宣传。落实金融知识宣传责任，共同守护美好金融生活。



济南·JINAN

汇丰银行济南分行利用线上线下相结合的传播渠道，帮助外来务工人员、青少年和老年人等重点人群掌握必要的金融知识和技能，树立正确的财富观，倡导理性投资，远离非法金融活动，自觉抵制网络金融谣言和金融负能量。



昆明·KUNMING

汇丰银行昆明分行协同云南省金融消费者权益保护协会以及6家银行业金融机构及保险机构，于9月23日举办了以“普及金融知识 金融知识进万家”为主题的金融知识进商圈宣传活动。



南京·NANJING

9月中旬汇丰银行南京分行走进南京市江宁区熟湖街道杨柳湖社区向乡村儿童及家庭通过互动小游戏的方式普及金融知识。积极组织各类金融教育志愿者活动，让偏远地区的儿童和家庭也能学习专业的金融知识，提升财商素养。



哈尔滨·HAERBIN

在贯穿整个9月的金融教育服务宣传期间，汇丰哈尔滨分行充分发挥新媒体传播速度快、受众覆盖广等特点，搭建“微信+微博”双微传播矩阵，邀请公众通过互动小游戏等趣味、多元、新颖的媒介，轻松地学习和了解金融知识和消保知识。



宁波·NINGBO

汇丰宁波分行响应监管号召，开展一系列金融知识普及宣传活动。加强网点常态化日常宣传；走进宁波市栎木中心小学开展“金融普惠 校园启蒙”宣讲活动，向广大低龄群体宣传金融知识；通过线上渠道宣传汇丰中国首款沉浸式反诈小游戏“你能守住钱袋子吗？”提高体验者反诈警惕性。



唐山·CHENGDU

汇丰成都分行通过多渠道、多形式开展宣传教育活动，力求让更多的消费者了解到消费者合法权益，进一步增强了消费者的自我保护意识和风险责任意识。更是走进锦城社区，向社区群众及商圈流动人口普及金融诈骗、个人信息保护、消费者权益等相关知识。



大连·DALIAN

汇丰银行大连分行连续四年，积极利用现有资源，持续开展面向大学生的金融安全第一课，坚持每年推陈出新，结合时下金融热点，为同学们量身定制课程内容。



广州·GUANGZHOU

汇丰广州分行一直致力于发挥社区志愿者活动特色。本次金融知识普及月，走进海珠区启创长者服务中心，开展了长者金融桌游活动。通过金融桌游的有趣生动的方式，为社区长者讲解金融知识，让长者们以小游戏的方式去寻找答案。同时，注重异地支行积极开展特色宣传活动，全方位社区群众的风险防范意识和金融知识储备能力。



东莞·DONGGUAN

汇丰银行东莞分行积极开展金融联合宣传教育活动月宣传活动，组织各分支行网点走进社区、走进校园进行线下宣传，并积极探索多种线上宣传渠道与形式，针对不同人群，开展全方位的金融知识普及。



昆明·KUNMING

汇丰银行昆明分行于9月8日正式启动2022年“金融联合教育线下宣传活动”，拉开为期一个月的金融知识宣传序幕。优化完善“线上+线下”、“集中性+阵地化”金融宣教网格。引导消费者正确使用金融服务，倡导理性投资消费观，培养良好金融消费生态环境。

基于监管要求的创新探索

近些年来，随着短视频的崛起，人们越来越喜欢利用碎片化的时间拓宽视野。汇丰发现，能在私域流量中做到既吸睛又具传播性的非条漫莫属，这种将真实场景通过漫画方式还原的新创作，总能快准狠地击中年轻受众用户的情绪和要点，让他们在短时间内理解我们想传达的知识点。

基于监管要求的创新探索，汇丰将防范电信网络诈骗的十大提示通过条漫的方式一一呈现，立致于让广大消费者轻松识破网络诈骗手段。

汇丰新探索/漫画防诈骗提示

汇丰银行更新往年的防诈骗提醒漫画，在原有的基础上创作升级，将案例情节更生动化的基础上，丰富防骗知识种类，目前已新增以下知识点：

刷单返利诈骗、杀猪盘诈骗、冒充电商物流客服诈骗、冒充公检法诈骗、虚假投资理财诈骗、虚假购物诈骗、校园贷诈骗、网络游戏虚假交易诈骗。



网络贷款诈骗

易受骗群体
无业、个体等有贷款需求的人群。

作案手法

第一步：
骗子会以“无抵押”、“无担保”、“秒到账”、“不查征信”等幌子，吸引你下载虚假贷款APP或登录虚假贷款网站。

第二步：
让你以“手续费、刷流水、保证金、解冻费”等名义先交各种费用。

第三步：
当骗子收到你转的钱，便会关闭诈骗APP或网站，并将你拉黑。

典型案例
2020年11月27日，马某接到一自称某贷款平台客服的陌生电话，对方以**充额征信、充额额度、秒到账**为由，诱骗马某添加客服QQ，并下载“某某E贷”APP。马某在该APP申请5万贷款额度却无法提现，对方谎称马某银行卡号填写有误，导致账号被冻结，需要交纳**解冻费**才可提现，同时承诺解冻后交还的解冻费会全额退还给马某。马某急于贷款，遂按对方要求向对方转账5000元解冻费，却还是无法提现，对方又以验证还款能力、刷流水等理由，陆续要求马某多次向对方账户转账**共计8万元**，后将马某拉黑。

国家反诈中心提醒
办理贷款一定要到正规的金融机构办理，正规贷款在放款之前不收取任何费用！
切记：任何网络贷款，凡是在放款之前，以交纳“手续费、保证金、解冻费”等名义要求转账刷流水、验证还款能力的，都是诈骗！

防范电信网络诈骗宣传手册

冒充熟人或领导诈骗

易受骗群体：
行政单位、企事业单位等群体。

作案手法：

第一步：
“领导”主动添加好友，骗子通过非法渠道获取你的手机号码和相关信息，冒充相关“领导”通过微信或QQ添加你为好友。

第二步：
“精心关怀”骗取信任，骗子用关心下属的口吻，降低你的戒备之心，甚至会主动提出帮助你解决困难，让你对个人事业发展想联系。

第三步：
花式理由要求转账，当你感觉与“领导”更亲近时，骗子趁势而为，向你提出转账汇款的要求，转账理由多种多样，比如借钱、送礼、请客等。

典型案例
某日，赵先生的微信上收到一条好友验证，备注是**公司李经理**的名字。通过验证后，“李经理”称该微信是他的私人微信，可多沟通交流。一小时后，“李经理”发微信给赵先生说一位**领导找自己借钱**，要立即将10万元转账给领导，为避免“麻烦”，自己要将10万元先转给赵先生，让赵先生帮忙转给领导。在“李经理”不断催促下，赵先生逐步考虑就在未收到“李经理”转账的情况下按照其提供的银行卡号向那位“领导”**转账10万元**。晚上11时许，赵先生发现“李经理”转给自己的10万元没有到账，于是电话联系李经理，李经理告知**根本就没有这回事**，赵先生才意识到被骗。

国家反诈中心提醒
如遇到自称领导通过微信、QQ等添加好友，并要求转账汇款时一定要提高警惕。
切记：凡接到领导要求转账汇款或借钱的要求时，务必通过电话或当面核实确认后再进行操作！

防范电信网络诈骗宣传手册

冒充“公检法”诈骗

易受骗群体：
防范意识较差的各个群体，女性和老人被骗的几率更高。

作案手法：

第一步：
骗子通过非法渠道获取你的个人信息等，冒充公检法工作人员给你打电话。

第二步：
“恐吓”已在网上发布通缉令，要求你配合调查，并让你提供银行卡号、密码等，让你配合调查。

第三步：
诱导你去实体店等独立空间进行资金冻结，以帮助你冻结账号为由，要求你将名下账户所有钱款存至所谓的“安全账户”，从而达到诈骗目的。

典型案例
某日，市民李女士接到**自城市公安局**的林警官打来的电话，称其涉嫌诈骗并准确说出其身份信息，要求添加李女士QQ进行调查。骗子将所谓的“**通缉令**”发给了李女士，期间不断恐吓李女士“**态度要好，要保密！**”，不能告诉任何人，接下来骗子要求李女士把手机调成飞行模式，找到一家宾馆，连上WIFI，按照对方指示将银行卡内**30多万元**全部转到指定的“安全账户”。三天后，当李女士再联系对方时，发现已经被对方**拉黑**，而拨打电话过去，对方的电话也无法接通，李女士这才意识到自己被骗。

国家反诈中心提醒
公检法机关当面向当事人出示证件或法律文书，绝对不会通过网络点对点地给当事人发送通缉令、拘捕证、逮捕证等法律文书！
切记：公检法机关绝对不会通过电话、QQ、传真等形式办案，也没有所谓的“安全账户”，更不会让你转账汇款！

H5沉浸式防电信诈骗小游戏

活动对象：所有人（覆盖青少年和老人）

活动目的：普及金融知识、宣传全民反诈

活动时间：2022年9月16日起

为提供公众更喜闻乐见的金融教育形式，提升公众反诈意识，我们深入研究了经典诈骗案例，并开发了一款基于微信线上诈骗的沉浸式反诈小游戏《你能守好“钱袋子”吗？》

用户以玩家身份参与游戏，在轻松愉快的同时，不仅提升了反诈骗意识，更乐于主动分享到社交场景如家庭群、同事同学群，邀请大家一起参与，让更多不同年龄段的人接触到消保。



官方客服007

在吗，亲？您最近在我们店买的iPhone13pro，价格7999元，在物流途中出了点问题，您看我们是安排补发呢还是退款呢？

“手机都用了半个月了，是不是只要不把手机交出去，就净赚了？”

投资顾问 老钱

内部消息，这支股票买了必赚，这笔做完直接买房了

“既然是投资股票，是不是只要在正规平台，就不会上当了呢？”

市公安局贾警官

你是不是出借过身份证？我们现在怀疑你涉嫌重大诈骗案件，正式通知你即将冻结你名下所有账户，请你配合调查。

“我没有犯法！你们可以随便调查，但冻结我所有的钱，我怎么生活？”

扫码体验

员工真人演绎消保短视频

汇丰视频号发布22期分行原创短视频作品，以生动亲民的形式，贴近生活的语言，提升宣传效果。

在6月银行普及金融知识万里行活动中，分网点不仅组织了各种主题，面对不同人群的线下宣传活动，还积极发挥一线同事的特长，录制了内容精彩的消保宣传短视频，丰富了线上宣传素材；

同时，也涌现出了许多创新想法和才艺达人，为今后消保宣传提供了宝贵资源。



第五讲	防范“校园贷”诈骗	深圳分行
第六讲	防范“公检法”电诈	深圳分行
第七讲	揭秘那些常见的非法集资话术	阳江支行
第八讲	防范非法集资提示	天津分行
第九讲	防范养老诈骗	昆明分行
第十讲	警惕征信修复陷阱 请做到“四不信”	天津分行
第十一讲	拒绝高利诱惑 远离非法集资	唐山分行
第十二讲	防范电信诈骗提示（粤语版）	佛山分行
第十三讲	存款保险知识知多少	郑州分行
第十四讲	提高法律意识 抵制校园贷	厦门分行
第十五讲	防范社保卡骗局	成都分行
第十六讲	防范养老投资诈骗	广州分行
第十七话	防范非法集资 守好钱袋子	南昌分行
第十八话	高息现金返利被骗，反假货币人人有责	唐山分行
第十九话	揭秘那些常见的网络刷单诈骗话术	阳江分行
第二十话	识别电信诈骗套路 守住您的钱袋子	佛山分行
第二十一话	注销“校园贷”的诈骗套路	济南分行
第二十二话	高收益投资警示	青岛分行

汇丰新探索/主流媒体曝光

多渠道活动传播:

上海地铁灯箱公益广告: 向公众宣传“2022汇丰金融教育服务日”, 提升公众对金融教育与金融风险的关注, 推广“汇丰金融教育服务日”品牌。



高端楼宇预热小视频: 制作15秒活动预热小视频在4城市的2500个高端楼宇屏幕循环播放, 针对新市民群体, 营造良好的金融教育氛围, 推广活动品牌。

“2022汇丰金融教育服务日”重视通过互联网触达最广泛的金融教育受众, 用创新的内容和传播渠道, 实现大流量信息触达

2,135万

全渠道传播量

225万

原创金融教育宣传文案, 视频点击量

1900万

微博话题策划触达量

87篇

原创教育宣传文案

41家

合作自媒体平台发布活动信息或文案

103次

全部媒体报道与渠道的推广与话题策划

数据统计时间: 2022年9月2日至9月30日 16:00

结合“2022汇丰金融教育服务日”宣传主题内容开展双微整合性传播计划, 利用双微多渠道, 多方式传播与推广主题相关的内容

1185万+

微博话题阅读量

5091

微博话题讨论次数

198万+

朋友圈广告曝光量

120万+

双微视频播放量

结合微信社群、koc朋友圈对微信公众号、视频号内容进行宣传推广“2022汇丰金融教育服务日”

550+

微信社群推广

220,000人次

微信社群触达

500+

KOC朋友圈转发

涉及: 西部阳光基金会、拾翠文化、汇丰社区伙伴计划、汇丰中国等公众号和视频号产出内容

上海地铁灯箱公益广告

9月14日-9月28日连续两周天在上海20块地铁灯箱广告中进行公益内容投放铺设, 横版大屏, 在7条地铁站的19个站点, 且包括陆家嘴等人流密集的核心金融点位, 全部公益广告实际曝光量总计预计超过100万次。



东昌路



娄山关路



大世界



西藏北路



江苏路



浦三路



上海游泳馆



大连路



大木桥路



汉中路



淮海中路



长寿路



古浪路



南大路



元江路



殷高路



迎春路



周浦

2022 汇丰消保大事件



6月

汇丰致力于让金融知识走进万家，组织系列宣传。

- 汇丰向中国志愿服务基金会捐款1000万人民币开展“金融知识进万家”活动；
- 启动“校园陪伴成长计划”以青少年易于接受的方式，夯实青少年群体的金融素养基础；
- 启动“社区志愿者服务计划”用贴近社区生活的方式，帮助社区建立金融风险防范阵地；
- 两项计划将覆盖北京、天津、河北、河南、湖北、湖南等10个省市的7万公众。

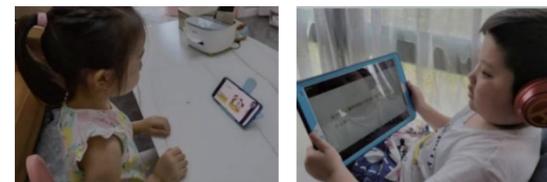


汇丰银行同步开展了【志愿者服务活动】，针对“一老一少”和青年大学生群体，结合线上线下的多样化活动方式，贴近大众需求，在轻松的氛围里让大众收获金融常识与防诈骗技巧。

- 200+场全行参与的金融教育线上线下志愿者服务活动
- 覆盖超过35个城市
- 超3000人次汇丰员工志愿者参与金融教育公益服务
- 服务超16.9万受益人

6月，汇丰致力于让金融知识走进万家，组织系列宣传。

2022年6月，我行资助的11个公益金融教育项目在各领域持续开展宣传教育活动，包括京津冀社区老年人金融教育公益行动、汇丰乡村青少年财经素养教育三期项目、青少年金融规划和风险防范能力在线学习项目等。项目共以课程讲座、视频竞赛、金融戏剧、电台广播等形式开展14场活动，惠及全国26,154名农民、务工人员、青少年、老年人和残疾人员，也积极利用微信、微博文案这一线上传播形式，为金融知识的普及提供助力。其间，员工志愿者坚持发挥自身专长，联合启创社工、见地中心开展金融宣教活动，讲解普惠金融政策及金融反诈知识，提升公众金融知识水平和金融风险防范意识。



*上海社区青少年金融教育公益行动“云端金融教育在线公开课”

汇丰 银行服务 环球金融 投资及保险 市场资讯 信贷 全渠道支持

消费者教育

2022年汇丰银行（中国）有限公司金融消费者权益保护及投诉处理报告

帮助和支持 > 消费者教育

- 《中华人民共和国反有组织犯罪法》亮点解读 >
- 防范虚拟货币交易炒作风险 >
- 防范非法集资宣传材料 >
- 人民币是我国的法定货币，任何单位和个人不得拒收 >
- 存款保险 - 保障您的存款安全 >
- 常见电信网络诈骗及防范措施 >

官网消费者教育

6-9月 《你能守好“钱袋子”吗?》

6月，为提供公众更喜闻乐见的金融教育形式，提升公众反诈意识，汇丰深入研究了经典诈骗案例，启动开发一款基于微信线上诈骗的沉浸式反诈小游戏《你能守好“钱袋子”吗?》。

9月14日，汇丰中国首款沉浸式反诈小游戏上线，通过模拟微信对话场景，帮助玩家了解骗子的套路提供防诈骗分析和资源，帮助玩家守住“钱袋子”。此次创新宣传作品，还成功入选央行宣传平台“成方三十二”。



为提供公众更喜闻乐见的金融教育形式，提升公众反诈意识，我们深入研究了经典诈骗案例，并开发了一款基于微信线上诈骗的沉浸式反诈小游戏《你能守好“钱袋子”吗?》



本款游戏根据体验者年龄、性别等特点，提供对应的诈骗情景，提醒体验者反诈注意点
游戏场景设置生活化，对话内容幽默、真实，营造沉浸式体验效果
游戏进行反诈指数及易受骗场景分析，帮助体验者提高反诈警惕性



9月 9月，普及金融知识宣传月，总行分行自上而下地通过线上线下渠道，提升金融教育服务。

9月，汇丰银行灵活运作线上线下互联网与多媒体资源，不断提升金融教育服务的内容质量，拓宽传播渠道，走进社区与新市民，服务“一老一小”等特殊人群，覆盖超过36个城市，惠及16万公众，活动内容触达了超过2100万人次，并创下汇丰消保宣传的8个“第一”

- 完成汇丰银行、汇丰人寿消保宣传第一次Great Collaboration;
- 活动收官第一次以直播形式，由高官站台共话金融教育;
- 推出汇丰中国第一款沉浸式防诈骗小游戏，并作为第一家外资银行宣传作品登陆人行宣传平台;
- 第一次推出真人反诈微电影，并被银保监会选用;
- 第一次以多元传播矩阵，惠及更多人群;
- 第一次发布地铁广告，辐射更多受众人群;
- 第一次设立网点快闪宣传角，得到分行同事大力支持;

2100万+
全媒体曝光量

77篇
原创教育宣传文案

2100万
原创教育宣传文案点击数

36次
其它自媒体平台发布活动信息或开展活动

17次
全部媒体报道与渠道的推广与话题策划



#遇见这类骗局你会中招吗#

@国际在线
@文汇报
@北方新报
等19位媒体及博主
1,150万+
话题阅读量

#压岁钱应不应该给父母#

@中国志愿服务基金会
@三湘都市报
@大众网
等10+媒体及博主
710万+
话题阅读量

国际在线

9-23 来自微博视频号
#遇到这类骗局你会中招吗#面对一系列骗局，“反诈达人”董奶奶也不免误入了金融诈骗的圈套。9月金融教育普及月，相关部门联合行业共同开展金融教育工作，为重点人群普及金融知识，培养群众识骗、防骗能力，增强风险防范意识，提升金融素养，也期待着越来越多的爱心企业承担实施金融教育的社会责任，共...全文



谨防政法

22-9-24 14:57 来自iPhone客户端
天上掉下来的不一定是馅饼，更有可能是糖衣包裹下的金融诈骗陷阱。#遇到这类骗局你会中招吗#对百姓而言，想要远离金融诈骗，维护财产安全，守护家庭幸福，就必须努力学习金融知识，增强风险防范意识，提升综合金融素养。但与此同时，我们也敦促相关部门及企业担起社会责任，为公众提供有营养、易接受的金融教育服务。☑️大众的微博视频号



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	人		境内银行或保险机构员工数
2		其中：参与活动员工数	人		境内银行或保险机构员工参与活动数
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活动数		276	志愿者活动110场，各分行快闪角活动40场，线上直播活动6场，地铁公益广告19站，公益机构101场公益活动
7		其中：面向老年、残障人士等特殊群体活动	次	98	
8		其中：面向新市民等群体活动		67	
9		其中：面向学校、年轻群体活动		111	
10		活动触及消费者人次	万人次	超过2100万人次	传播触及及人次2084万，志愿者服务受众16.6万
11		发布原创消费风险提示或“以案说险”信息数量	条	51	不统计点击量、阅读量或印发量 准备佐证材料留存备查
12		总行（总公司）领导直接参与教育情况	次	3	
13		一级分支机构领导直接参与教育宣传情况	次	35	
14		开展线上活动次数	次	201	此条不应超过“开展线上线下教育宣传活动总数”
15	线上教育宣传活动开展情况	发布原创教育宣传文案数量	条	76	不统计点击量或阅读量 准备佐证材料留存备查
16		其中：原创教育宣传文案点击数	次	15800	
17		官网、官方微信、官方客户端发活动信息数量	条	106	不统计点击量或阅读量
18		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	次	35	不统计点击量或阅读量
19	自有渠道教育宣传情况	营业网点设置教育宣传区域	个		
20		投放教育宣传信息的电子屏数	个		北上广深楼宇共2500+分行电子屏数
21		其他	次	280	地铁灯箱
22	外部媒体教育宣传情况	中央级和省部级主流媒体教育宣传情况	次	2	截止9/28

7-11月 《汇丰公益金融教育项目》

2022年7-11月，正在执行的公益金融教育项目共计11个，包括2022汇丰商业案例大赛、汇丰金融知识进万家之校园陪伴成长计划、汇丰乡村青少年财经素养教育三期项目、汇丰金融知识进万家-“精明耆英”长者金融知识公益推广计划等，覆盖北京、上海、广东、山西、内蒙古、湖南、四川等22个省市自治区。

期间，项目共开展了超过270场金融教育活动，包括主题宣讲、金融话剧、创新竞赛、互动桌游等多元形式，逾200人次员工志愿者积极参与其中，与公益组织一同走进社区（村）、学校、建筑工地，直接帮助与25万名儿童、青少年、大学生、长者及外来务工人员掌握金融知识，提高识别和防范金融风险的能力。并将金融知识内容与传播性、话题性融合，通过微信图文、视频短片、漫画等金融知识宣传作品，触达超过2,100万人次。

特别是在9月“金融教育服务月”期间，为了让更有温度的金融知识走进邻里，汇丰积极响应中国人民银行、银保监会、证监会、国家网信办的号召，举办第五届“汇丰金融教育服务日”大型社区志愿服务活动在天津、北京、上海、广州、深圳、成都、昆明、佛山、武汉、郑州、长沙、无锡、重庆、青岛、宁波、沈阳、苏州、北京、南昌、福州、南京、哈尔滨、扬州、长春、南京等22个省市自治区。在全国超40家分行及分公司设立公众教育服务区，向周边群众提供常态化的金融知识普及服务与咨询；也积极携手公益伙伴，面向“一老一少”、大学生等重点人群，开展了167场有针对性、创新性的金融教育活动，直接惠及超过16万公众。

同月，汇丰向中国志愿服务基金会捐赠1,000万元人民币，全新启动了面向儿童、青少年及社区老人的两大公益行动——“汇丰金融知识进万家校园陪伴成长计划”与“汇丰金融知识进万家社区志愿服务计划”，将在北京、天津、河北、河南、湖北、湖南、江苏、浙江、广西、山东10省市，为重点群体普及金融知识，提高金融素养，宣扬志愿服务精神，传递精神文明新风尚。



11月 内部消保宣传大赛收官

2022年我们首推了消保宣传大赛，鼓励分行积极参与、开展消保宣传活动，这一贯穿全年的活动，得到了分行同事积极参与和响应。从统计数据看，2022年分行精心设计、开展宣传活动，投稿量达到了106次，其中分行行长参与61次。从宣传形式看，从网点宣传、外出宣传，已拓展到线上视频、动画宣传等形式。丰富的宣传活动及易触达的宣传形式得到了监管及客户的一致好评，也达成了本次活动的初衷。

29家分行在2022年投稿宣传作品及活动报道，向公众及监管呈现了汇丰开展消保宣传教育的积极形象。期中，天津分行，广州分行，唐山分行稿量位居前三。广州分行、唐山分行、昆明分行、成都分行、东莞分行、济南分行分行行长参与度位居第一。

让我们感谢上述分行为消保宣传工作做出的努力，同时恭喜他们取得的佳绩。

分行	3月		6月		7-11月		总计	行长参与
	报道	视频	报道	视频	报道	视频		
天津分行	2		1	2	6	1	12	3
广州分行	3	1	2	2	1	1	10	4
唐山分行	1	1	1	2		1	8	4
深圳分行	1	1		2	2		6	1
昆明分行	1		1	2	2		6	4
成都分行	1		1	1	3		6	4
厦门分行	2	1			2		5	4
东莞分行	1	1			2		5	4
大连分行	1	1	1		1		4	2
太原分行			1	2	1		4	2
济南分行	1		1		1	1	4	4
佛山分行			1	1	1	1	4	3
武汉分行	1				1	2	4	1
郑州分行	1				1		3	3
长沙分行	1		1		1		3	3
无锡分行	1		2				3	2
重庆分行			1		1	1	3	2
青岛分行				1	1	1	3	1
宁波分行	1				1		2	2
沈阳分行		1			1		2	2
苏州分行	1		1				2	1
北京分行	1						1	1
南昌分行				1			1	0
福州分行	1						1	0
南京分行					1		1	0
哈尔滨分行					1		1	1
扬州分行					1		1	1
长春分行					1		1	1
南京分行					1		1	1
总计	22	7	15	17	36	9	106	61

2022汇丰全年奖项

2022年是汇丰消保宣传工作不平凡的一年。

虽然疫停肆虐，但总行、分行同心协力，将消保宣传工作推向了新高度。分行消保宣传的线下场次、线上作品数量、宣传质量，及分行高管参与度更是史无前例创下新高。

获奖支行	评价单位	奖项
北京分行	JA	“在北京分行WPB志愿者的带领下，北京朝阳实验小学荣获JA中国举办的“金融素养新生代创新挑战赛”三等奖。”
北京分行	行业协会	北京分行投稿的“汇丰金融财商公开课 呵护祖国的未来”入选北京市银行业协会简报【2022】第3期。
个人	北京广播电视台	“金融卫士”消费者群益保护、金融知识普及工作展示宣传活动获“十大金融卫士”。
北京燕莎区望京支行	北京广播电视台	北京燕莎区望京支行作为参赛团队，也积极参加了北京广播电视台举办的首届“首都金融卫士”活动的评选。员工莫星星、郭佳和李明轩在高温下身穿防护服，走进养老院为高龄客户圆满办理遗产继承的优秀事迹，通过层层海选，一并入围了社会参评阶段，获得广泛关注和好评。
大连分行	人民银行	大连分行在《创意金融点亮青春 理性消费伴我成长》大连市银行业金融宣传教育创意短视频大赛中，获得最佳演绎奖。
大连分行	人民银行	由大连分行投稿的《老年人谨防新型诈骗手段》宣教长图，在中国人民银行大连市中心支行举办的“守住钱袋子 长图话消保”活动中被评为“优秀作品”。
佛山分行	行业协会	佛山分行参加存款保险绘画比赛荣获三等奖,获奖作品在佛山市金融消费者权益保护协会公众号进行展示。
茂名支行	茂名支行	9月16日的消保通讯稿被“广东省金融消费者权益保护联合会”微信公众号采用，文章于2022-09-26发布。
茂名支行	金融消费者权益保护联合会	茂名支行的消费者知识宣传投稿，《警惕诈骗陷阱 守住养老“钱袋子”》被茂名市金融消费者权益保护联合会采用，于2022年6月27日刊登于公众号。
茂名支行	金融消费者权益保护联合会	茂名支行的消费者知识宣传投稿，《汇丰银行茂名支行开展存款保险宣传月活动》被茂名市金融消费者权益保护联合会采用，于2022年5月31日刊登于公众号。
茂名支行	金融消费者权益保护联合会	漫画作品《金融消费者权益 剪断诈骗套路》3.15期间获选为优秀作品，由茂名市金融消费者权益保护联合会2022年3月18日在其公众号文章“3.15茂名公益绘画优秀作品展示”中展播。
深圳分行	茂名市金融消费者权益保护联合会	九月联合宣传月活动中，“长者金融桌游”、“长者金融讲座”及“长者既然弄博物馆导览”等主题活动刊登在会员简报中。
深圳分行	消费者权益保护促进会	深圳银促会的九月联合宣传月会员简报（9月13日-9月18日）：汇丰银行深圳分行针对长者群体设计了“长者金融桌游”“长者金融讲座”及“长者金融博物馆导览”等主题活动，由汇丰志愿者参与其中，以多元有趣的游戏、讲座、参观等形式，寓教于乐，让长者在活动过程中了解金融基本知识。
深圳分行	深圳银促会	深圳银促会的九月联合宣传月会员简报（9月19日-9月25日）：汇丰银行深圳分行在网点的金融宣传教育专区摆放了《金融纠纷调解便民引导信息》及金融明白人公众号的宣传折页，同时也摆放了由总行精心设计制作的“2022汇丰金融教育服务日”活动宣传品，积极发挥网点阵地宣传作用。
太原分	人民银行	汇丰银行太原分行宣教活动开展情况获得人民银行总行宣教总结表扬。
天津分行	银保监会	天津分行报送的《精明耆英防骗宝典》被CBIRC 评为第二类（H5、微信公众号文章等手机载体作品）反赌反诈宣传优秀作品。
无锡分行	无锡银行业协会	万里行活动期间，无锡分行开展的普及金融知识讲座活动被选为“2022年无锡银行业保险业为新市民办实事”项目之一，并在无锡银行业协会及无锡市人民政府金融办微信公众号上展示。

获奖支行	评价单位	奖项
无锡分行	人民银行无锡市中心支行和无锡市金融消费者权益保护协会	无锡分行在“锡心守护钱袋子”金融健康vlog创作评选活动中，所提交的作品被人民银行无锡市中心支行和无锡市金融消费者权益保护协会评选为十个优秀作品之一，并在微信公众号上展示。
无锡分行	银保监会	万里行活动期间，无锡分行供稿的《汇丰无锡：情系客户伸援手，专业尽责解困境》被江苏银保监局外资处选中，被刊登在《江苏外资银行咨询参考》2022年第2期第51页。
无锡分行	无锡银行业协会	8月19日，无锡市银行业协会官网“会员风采”栏目业也发布了我行供稿的文章《汇丰无锡：情系客户伸援手，专业尽责解困境》。
无锡分行	无锡银行业协会	万里行活动期间，无锡分行撰写的文章“汇丰银行无锡分行积极开展普及金融知识进社区活动”被无锡市银行业协会录用，并刊登在官网“会员风采栏目”。
无锡分行	无锡银行业协会	万里行活动期间，无锡分行撰写的关于汇丰银行无锡分行加强厅堂宣传的报道被无锡市银行业协会录用并发布在微信公众号上进行展示。
无锡分行	无锡电视台	万里行活动期间，无锡分行走进新吴区春潮园第二社区，针对广大老年居民开展普及金融知识讲座活动。无锡都市资讯频道《今晚60分》栏目6月22日对我行此次活动进行了新闻报道。
阳江支行	阳江金消协	阳江支行原创视频被当地金消协采用。
阳江支行	阳江市银行业协会	《金融知识进社区——汇丰银行阳江支行在行动》通讯稿被“阳江市银行业协会”微信公众号采用，文章于2022-10-14发布。
阳江支行	阳江市银行业协会	《2022年9月金融联合宣教月——秋风送爽晒渔获 金融知识进闸坡 汇丰银行阳江支行支行在行动》通讯稿被“阳江市银行业协会”微信公众号采用，文章于2022-10-01发布。
阳江支行	阳江市金消协	撰写的《金融知识进社区——汇丰银行阳江支行在行动》通讯稿被“阳江市金消协”采用，文章于2022-11-17微信公众号发布。
韶关支行	苏州银行业协会	投稿的文章《【会员动态】汇丰银行苏州分行：提高特殊群体风险保障意识，时刻防范电信诈骗、校园贷、套路贷》由“苏州银行同业微信公众号”于2022-3-22发布。
厦门分行	人民银行	参加韶关市人民银行“守住钱袋子DOU来助力”抖音话题挑战赛活动，韶关支行投稿的《防范电信诈骗之网购退款退货篇》视频被“韶关市金融消费者保护协会”微信公众号采用，于2022-6-27发布。
厦门分行	厦门银协	厦门分行于9月8日前往厦门市演武小学开展金融知识宣教活动，活动报道获得厦门银协公众号表扬刊登。
扬州分行	扬州市银行业协会	扬州分行供稿的《诚信“3.15”消费者权益保护——汇丰银行扬州分行在行动》被扬州市银行业协会录用并刊登在其微信公众号。
扬州分行	扬州市银行业协会	扬州分行供稿的《汇丰银行扬州分行“金融教育服务日”扬帆起航》被扬州市银行业协会录用并刊登在其微信公众号。
扬州分行	人民银行扬州市中心支行	扬州分行拍摄的方言版存款保险宣传视频获得人行扬州中支认可，作为特色亮点录用进《扬州市存款保险宣传工作动态》并向人民银行南京分行报送。
扬州分行	人民银行	自行制作原创视频《高息现金反利被骗反假货币人人有责》刊登在唐山人行消保宣传内刊首刊。
南通分行	人民银行	南通分行在“晒晒我的存款宣传照片评选”中荣获三等奖。
汕头支行	汕头市银行业协会	汕头支行的消费者知识宣传投稿《以案说险之警惕骗子冒充银行工作人员实施诈骗》被汕头市银行业协会采用，于2022年9月19日刊登于公众号。

汇丰银行成都分行，荣获四川省银行业协会颁发的2022年四川银行业金融知识宣传教育活动评定工作先进单位“最佳普及奖”，充分发挥示范引领作用，共同推进完善四川银行业金融知识宣传教育长效机制，大力构建“线上+线下”“集中性+阵地化”相结合的宣传方式，贴近消费者的现实需求，创新开展常态化金融教育，为金融消费者持续提供丰富多样、更接地气的金融知识，共同构建全川和谐稳定的金融生态环境。

分行行长寄语

2022年消保宣传活动的积极开展得益于分行行长亲历亲为地大力支持，让我们来听下分行行长对消保工作开展的经验分享与寄语。



广州分行行长：

春华秋实，虽行万里路遥，广州分行始终将聆听客户之声，服务客户作为消保工作的目标。想客户之所想，为银行客户提供舒心、贴心的服务。



天津分行行长：

天津分行始终秉持以客户为中心，消保工作无小事的服务理念，坚持自上而下将消费者保护理念渗入到每一个员工，并在近两年始终保持较高的监管评级。我们坚持诚信为本，服务至上，积极引导消费者了解金融政策，提升金融知识水平，强化风险防范意识，将消费者的利益与银行业务可持续性发展紧密结合，为提升汇丰品牌形象，贡献天津分行的力量！



东莞分行行长：

汇丰银行东莞分行一直高度重视消费者权益保护工作，秉承“以客户为中心公平对待所有客户”的初心，积极承担社会责任，保护消费者的合法权益。



成都分行行长：

银行业社会声誉无价，消费者权益保护有道。



济南分行行长：

每位员工都是消费者权益保护工作的践行者和推动者，在总行指导下，我们将持续培养员工的消保意识，积极开展新常态消保宣传活动，扎实、用心地做好消费者保护工作，切实保障和维护消费者的合法权益。



昆明分行行长：

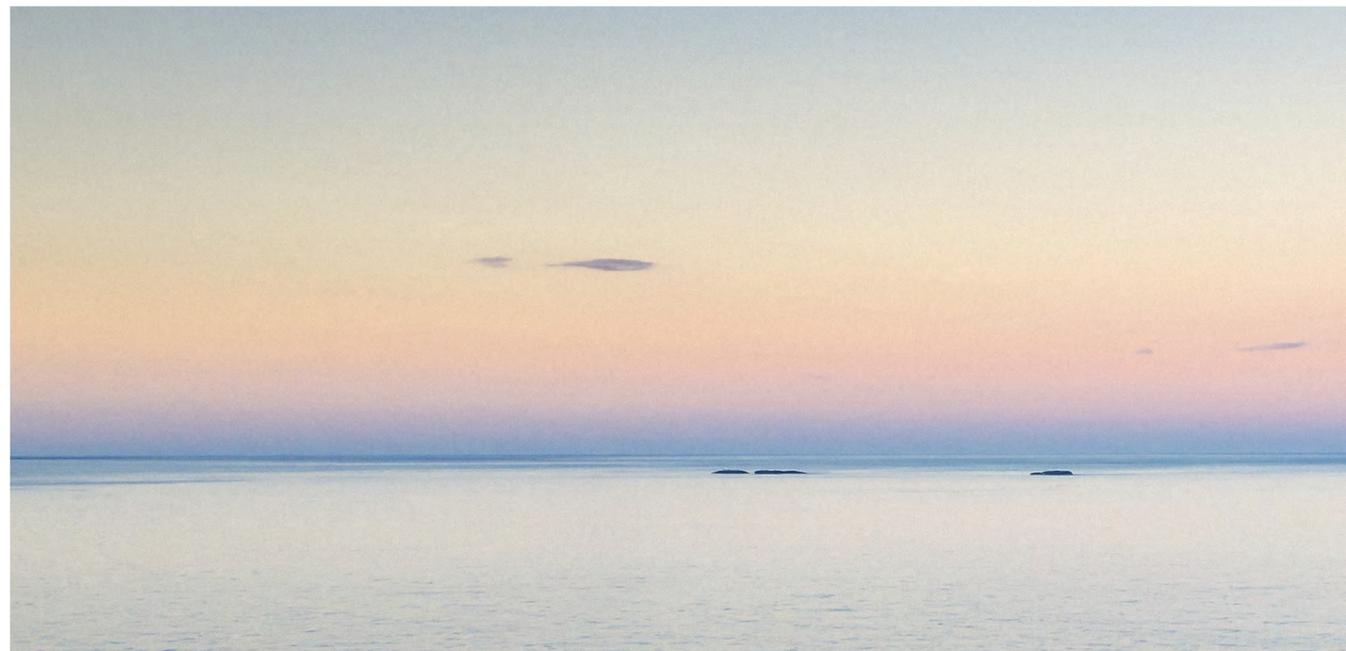
做好金融消费者权益保护工作，已经成为衡量一家金融机构履行社会责任、提高合规经营水平、树立良好形象的重要标志，也符合汇丰一贯坚持的“以客户为中心”的服务理念。一直以来，昆明分行高度重视并持续加强金融消费者权益保护工作，多次举办消费者权益保护相关培训，持续提升全行员工的消保意识，不断提升消保队伍的履职能力。同时在总行指导下，通过“汇丰金融教育服务日”活动，用公益行动服务最广泛的消费者群体，把金融知识送到消费者身边。2023年，我们将“不忘初心，方得始终”，砥砺前行，消保工作我们一直在路上。



唐山分行行长：

在2022年，汇丰唐山分行持续深入学习贯彻《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，成立了由分行行长及柜台管理人员为主要负责人的工作小组履行消费者权益保护相关职责，同时，设立“分行消费者权益保护工作牵头人”协调各部门落实消费者权益保护工作。我行今年共计开展消费者保护分行学习会十余次，重点以3月、6月、9月消费者保护集中学习宣传为依托。共组织社会集中宣传十次以上，分行管理团队带头，全行员工一起参与，共计宣传受众人群1000于人，发放宣传资料超过两千份。同时，利用新媒体等刊登发表消保宣传文章30篇以上，组织参与总行志愿者联合消费者保护活动专场数场。与此同时，在消费者保护多元化宣传方面，我行积极响应政府和监管机构的号召，携手汇丰公益伙伴合作，以员工志愿服务等方式，面向多元化的金融消费者，以丰富的活动与多元媒介相结合，发布风险提示、宣传基础金融知识和金融风险防范技能，旨在帮助更多学生、青年、长者和家庭了解金融知识、金融风险，倡导理性投资，远离非法金融活动。唐山分行在2022年消保工作能取得一点成绩，是靠分行全体同仁的热情参与，大家不畏酷暑，不辞辛劳，在做好自己岗位工作的同时，牺牲了休息时间，识大体、顾大局，展现了分行同事们做为汇丰人追求卓越的精神。希望在2023年，唐山分行能够继续在消保工作取得佳绩，并得到监管机构满意的评价。

守护更多消费者的简述



汇丰银行重视消保知识的传播，多年来为不同群体提供了多形式金融教育，不断帮助金融从业人员精进金融素养，为消费者打造了财富健康评分体系，这些措施不仅是汇丰多年来注重金融服务的表现，更是守护更多消费者的决心。

让消费者们能在明确自身保护权益的基础上，提升风险防范意识，更好地使用金融产品，享用金融服务，是汇丰的初心。