

大田县农村信用合作联社文件

田信联〔2019〕318号

关于印发《大田县农村信用合作联社公众教育 服务工作管理办法》的通知

各分支机构、机关各部门：

为规范、持续、系统地开展公众教育服务工作，提高社会公众金融知识水平，经县联社同意，现将《大田县农村信用合作联社公众教育服务工作管理办法》，请组织员工学习，并遵照执行。



大田县农村信用合作联社

2019年11月5日

大田县农村信用合作联社 公众教育服务工作管理办法

第一章 总则

第一条 为规范、持续、系统地开展公众教育服务工作，提高社会公众金融知识水平，依据《银行业消费者权益保护工作指引》、《中国银行业文明服务公约》、《中国银行业公平对待消费者自律公约》和《中国银行业公众教育服务工作自律指引》等文件，结合大田联社实际，制定本管理办法。

第二条 本办法所称公众教育服务（以下简称公众教育），是指针对社会公众开展的解读金融政策、普及金融知识、宣介服务收费政策、揭示金融产品风险、引导依法理性维权等各项活动。

第三条 公众教育工作的目的，是通过对社会公众进行金融知识普及、金融意识和金融素质培养，防范和化解潜在矛盾，构建和谐金融消费环境，促进银行业健康可持续发展。

第四条 公众教育工作要坚持公益性、实效性、服务性和持续性的原则。

（1）公益性原则，是指要站在公共服务行业责任担当的角度，认识到公众教育是金融企业必须履行的社会职责，主动地、无偿地面向社会公众提供教育服务；

（2）实效性原则，是指公众教育活动要避免片面追求活动规模，忽视工作效果，提倡坚持以低碳、环保的方式开展各类公

众教育活动，注重活动的针对性，力争活动取得实效；

（3）服务性原则，是指开展公众教育活动要充分树立服务理念，以社会公众的实际需求为导向，提升社会公众的金融素养；

（4）持续性原则，是指社会公众金融知识、金融意识和金融素质的培养是一项长期性的系统工程，要将公众教育作为一项常态化工作常抓不懈。

第二章 基本要求

第五条 应研究制定适合本管理条线特点和目标群体特征的公众教育方针和方式方法，采取常态化和集中式相结合的方式，有针对性地开展活动。

第六条 应正确处理公众教育工作与产品和服务信息披露、风险提示、宣传推广等经营活动的关系，不以公众教育工作替代信息披露和风险提示，也不将业务宣传推广等同于公众教育工作。

第七条 应常态化开展公众教育工作，将公众教育工作有机融入业务发展和经营管理的各个环节。

（1）在产品研发环节，本着易于理解和接受的原则设计业务流程和交易规则，提升产品和服务的易用性；

（2）在业务宣传材料制作环节，以通俗易懂的语言、丰富多样的形式介绍产品与服务的基本概念、业务规则、风险点与收费政策等；

(3) 在客户营销环节，详尽讲解产品和服务的特征，充分揭示风险，根据客户实际需求、投资偏好、风险承受能力等有针对性地推介产品；

(4) 在业务签约环节，引导客户认真阅读有关产品和服务的重要协议条款、业务规则、操作注意事项等内容，帮助客户全面了解产品；

(5) 在客户服务环节，及时解答客户咨询，针对客户实际问题提供个性化解决方案。对于因客户理解偏差而产生的投诉事件，要耐心讲解银行业务规则，最大程度地消除误解；

(6) 在产品和服务的售后环节，做好跟踪维护工作，对于因国家政策、监管规章等因素导致的合同条款、产品投向、约定利率所发生的变化及时告知和解释，将宣教工作贯穿产品和服务存续始终，引导客户合理行使权利、履行义务。

第八条 应重视对残障人士等特殊群体的公众教育工作，通过宣介金融知识，普及银行无障碍设施和工具的使用方法等，提高特殊群体平等参与金融活动的程度。

第九条 应积极响应中国人民银行、中国银保监会、中国银行业协会、省联社等单位组织的公众教育活动，落实相关活动要求，并在活动结束后及时向活动发起单位报告相关活动情况。

第三章 机制建设和职责分工

第十条 建立健全公众教育工作的长效机制。每年年初由风

险合规部制定公众教育工作年度计划，对当年度公众教育工作进行统筹规划，为公众教育工作持续稳步推进提供制度保障。

第十一条 建立上下沟通机制。各职能部门应常态化征集各分支机构对公众教育工作的意见和建议，各网点要及时将公众教育工作的经验、做法以及工作中遇到的新情况、新问题向相关职能部门报告。

第十二条 建立内部横向协调机制。各职能、各网点开展公众教育服务活动应明确分工、协调有序、密切配合，充分发挥各条线专业优势，提高公众工作效率和水平。

第十三条 建立与社会公众及消费者权益保护机构间的日常沟通机制，通过搭建多方交流平台，倾听各方建议和诉求，将社会公众迫切需要解决的问题与公众教育工作有效结合。

第十四条 风险合规部为大田联社公众教育工作的牵头部门，并设置专岗负责公众教育工作各项具体事宜。公众教育工作的牵头部门职责包括：

- (1) 拟定联社公众教育工作的年度计划；
- (2) 督促辖内各部门、网点开展各项活动，落实相关要求；
- (3) 组织各相关部门对公众教育工作中发现的问题研究改进措施；
- (4) 撰写大田联社公众教育工作年度总结报告；
- (5) 其他应由牵头部门牵头负责的事项。

第十五条 各职能部门负责在本条线各业务环节开展常态

化和集中化公众教育活动，具体包括：

- （1）拟定本部门、本业务条线公众教育工作的年度计划；
- （2）按照本办法第七条的要求在本条线各业务环节开展常态化公众教育工作；
- （3）制定集中式公众教育活动的流程和方案；
- （4）组织推动全辖各分支机构开展各项公众教育活动，落实相关要求；
- （5）对各网点公众教育工作的开展进行督促、检查；
- （6）分析和总结本条线公众教育工作中存在的问题，研究改进措施；
- （7）组织开展公众教育技能培训。

第十六条 各网点负责本机构公众教育活动的具体组织及实施。

第十七条 建立公众教育工作的内部检查机制。监察审计部负责定期或不定期对辖内机构公众教育工作执行情况开展监督检查。

第十八条 公众教育工作考核评价纳入消费者权益保护考核评价体系。

第十九条 风险合规部按年总结公众教育工作的开展情况，对存在的问题及时进行整改，积极宣传推广优秀经验和先进做法。

第二十条 人力资源部要强化公众教育人才队伍建设，通过

组织专题培训、编制学习手册、举办知识竞赛等形式，提高员工队伍公众教育工作水平。

第二十一条 对公众教育工作提供必要的人力、财力资源保障，各项公众教育宣传活动经费采用据实列支，但应坚持合理预算、统筹安排、高效利用，避免铺张浪费。

第四章 内容、形式和渠道

第二十二条 公众教育的内容包括但不限于以下几个方面：

- (1) 介绍国家金融政策法规，提高社会公众合法合规意识；
- (2) 介绍消费者权益保护法律法规，促进社会公众正确认识自身权利义务；
- (3) 宣介基本金融知识，提高社会公众金融素质；
- (4) 宣传银行卡、电子银行等常用银行产品和服务使用注意事项，引导社会公众正确使用银行产品和服务；
- (5) 提示银行理财、外汇、贵金属、基金、保险、信托等常见投资品风险防范须知，提高社会公众风险意识，倡导理性投资；
- (6) 加强个人征信重要性的宣传，讲授如何解读个人征信报告，引导社会公众科学合理使用贷款和信用卡等信用工具，珍视个人信用；
- (7) 宣介银行产品和服务收费政策，促进银行收费透明化；
- (8) 介绍常见金融诈骗、非法集资手段和特点，提高社会

公众风险防范意识;

(9) 宣讲假币和伪造商业票据的识别方法, 避免社会公众财产损失;

(10) 推广银行无障碍设施设备和服务政策, 提高特殊群体使用银行服务的程度;

(11) 宣介消费者投诉维权的渠道、方法和流程, 引导社会公众依法、合规、理性维权。

第二十三条 开展公众教育活动, 力求渠道多元化, 形式新颖化, 内容生动化, 构建效果好、成本低、覆盖广的公众教育模式。公众教育的形式和渠道包括但不限于:

(1) 以营业网点为阵地开展宣传, 如利用 LED 显示屏、液晶电视、自助设备等媒体播放宣传内容; 设立服务台、宣传栏, 张贴宣传海报, 发放宣传材料, 安排人员提供现场咨询讲解等; 举办专题教育讲座或培训;

(2) 深入社区、学校、厂区、市场等, 通过设立摆摊设点、金融服务车、服务站等形式开展有针对性的集中式公众教育活动;

(3) 借助各类新兴电子渠道开展宣传, 如在门户网站开辟公众教育专栏或园地, 通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博等渠道推送金融产品小贴士等, 扩大受众范围;

(4) 利用主流传播渠道, 如在报纸、期刊、杂志、第三方网站上刊登金融知识宣传教育文章, 组织金融知识有奖问答和竞

猜活动等；

(5) 将产品推介会、宣讲会、联谊活动、业务研讨会等营销活动作为开展公众教育活动的重要平台，但要避免以产品营销推介替代公众教育活动；

(6) 与监管部门、银行业协会、人民银行、高校及其他金融机构等部门合作开展活动，扩大宣传覆盖范围和影响力；

(7) 其他合规有效的方式。

第二十四条 开展公众教育活动，应针对不同的宣传教育渠道深入剖析目标群体特征，制定有针对性的宣传教育策略。包括但不限于：

(1) 营业网点的客户群体以中老年客户为主，可在预防电信诈骗、提高假钞识别能力、防范理财产品误导销售等方面有所侧重；

(2) 门户网站、手机银行等电子渠道的用户群体以年轻客户为主，可加强对投资理财风险须知、银行卡安全使用方法、电子支付风险防范等方面的宣传。

第二十五条 开展公众教育活动可结合实际，不断创新金融知识宣传教育的表现形式，通过简洁清晰、形式活泼、通俗易懂的形式，如图片、视频、案例、漫画、常见误区解析、在线课堂、有奖问答等提高宣教效果。

第五章 组织实施

第二十六条 开展集中式公众教育活动，要加强组织领导，指定活动牵头部门或领导小组，周密部署，明确分工。

第二十七条 对于集中式公众教育活动，活动牵头部门或领导小组应制定总体活动方案，明确活动主题，统一活动时间，选定活动内容，确立活动目标，确保全行步调一致。异地分支机构可根据总体活动方案，结合当地业务特点和目标群体特征，制定符合本地实际的活动实施细则，确保活动效果。

第二十八条 开展各类公众教育活动应坚持低碳、环保的原则，合理预算、统筹安排、高效利用、避免铺张浪费。要注重活动的针对性、实效性，避免活动表面化、形式化。

第二十九条 开展各类公众教育活动应妥善管理宣传物料，做好事前规划与统计，活动前及时配发到宣传点，保障活动顺利开展。根据活动规模合理控制物料印制数量，避免资源浪费。金融知识宣传材料应尽量做到与银行产品营销材料显著区分，突出公众教育活动的公益性。

第三十条 开展各类公众教育活动时，活动牵头部门和各分支机构要加强组织管理，严肃活动纪律，维护活动秩序，落实应急保障措施，确保宣教活动安全、有序、平稳开展。

第三十一条 对于集中式公众教育活动，活动牵头部门要注重对各地活动情况的监测跟踪，及时掌握活动方案实施情况，评估活动效果，对于活动开展情况不佳的网点及时进行督促整改。

第六章 附 则

第三十二条 本办法由大田县农村信用合作联社负责解释和修订。

第三十三条 本办法自印发之日起施行。

抄 送：省联社三明办事处，县人行、县监管组。

内部发送：县联社领导。

联系人：林廷瑜

联系电话：0598-7225920

大田县农村信用合作联社办公室

2019年11月5日印发
