

梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司

关于 2018 年“金融知识进万家”活动总结的报告

根据《关于开展北京市 2018 年“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”金融知识普及活动的通知》（银管发〔2018〕230 号）的要求，为普及金融知识，提高社会公众金融风险识别能力，进一步加强我公司银行业消费者合法权益保护工作，我公司于 2018 年 9 月正式启动了“金融知识普及月 金融知识进万家”宣传服务月活动。现将活动开展情况报告如下：

一、筹备阶段

我公司高级管理层十分重视此次“金融知识进万家”宣传服务月活动，组织了法务合规部、销售市场部及客户服务部共同参与了此次宣传月活动。2018 年 8 月底，我公司自身实际制定了本次“金融知识进万家”活动宣传计划，本年度“金融知识进万家”宣传活动不仅配合监管要求在九月宣传月进行集中式、多角度、全方面宣传，还计划于第四季度进行延展宣传。我公司的宣传方式包括：营业场所宣传、进企业宣传、进社区宣传、短信平台推送金融知识主题、公司网站和微信主题宣传、公司员工内部培训、以及结合经销商大会进行宣传等。

二、活动开展情况

1. 营业场所宣传

我公司联合东南西北四个大区六家奔驰 4S 经销商，在 4S 店内摆放了金融知识宣传折页，张贴了金融知识宣传海报，并通过电子屏幕进行滚动宣传，奔驰金融顾问对汽车金融产品有兴趣的客户发放了金融知识宣传折页，开展了金融知识的点对点宣传，提升了金融知识的普及率和到达率。

2. 进企业宣传

我公司于 10 月份进行金融知识进企业宣传活动，并选择了重要的外包商大连简柏特公司，将由专人进企业通过物料发放、屏幕滚动等方式进行宣传。

3. 短信宣传

我司在活动宣传月期间，通过公司客户服务部短信平台，参照银监会提供的关于“银行业消费者权益保护”的短信内容，向奔驰金融所有合同存续期内的客户发送消费者权益保护宣传短信。

短信内容：“普及金融知识、追求美好生活”奔驰金融提示您：珍视信用记录，保护信息安全，防范金融风险。作为您的亲密伙伴，奔驰金融愿与您一起共建和谐金融环境。

4. 微信

我司已经在微信公众号“奔驰金融”微信平台上“关于我们”专栏下专门设立“金融知识进万家”宣传板块，但消费者需要点击较多层级才能看到相关内容，为了让消费者能更加直观接受到金融宣传知识，我公司计划在 10 月底进行板块改动，在微信主界面“快捷查询”下直接设立“金融相关公告”界面，届时消费者只需点击一次便可看到相关内容。微信宣传内容以银监局提供的金融知识进万家宣传页为主，加强公众教育服务，宣传普及金融知识。

5. 网站宣传

我司在公司官网“金融服务-关于我们”栏目下开辟“金融公告”空间进行金融知识及征信知识宣传，让更多的客户了解汽车金融、了解金融知识，加强消费者的自我权益保护意识。

6. 员工内部培训

我司组织了客服团队相关员工，于 9 月进行了关于消费者保护知识的培训。此次培训为契机，狠抓消费者权益保护工作，加强规范化服务管理，提升客户满意度，加强社会公众教育。同时，还将持续开展形式多样的消费者权益保护培训，从服务的细微之处入手，不断增强员工维护消费者权益的意识，进一步提升全公司消费者权益保护工作水平。

7. 经销商大会宣传

我司利用 9 月份召开的全国经销商知识竞赛大会，将消费者权益保护和金融知识宣传概念融入其中，设立独立章节向经销商普及金融知识，宣传消保理念。

以上是我司此次“金融知识进万家”宣传服务月的活动总结。奔驰金融本着多渠道、多角度的原则，在一定程度上提高了社会公众金融风险识别能力，不仅对引导公众提升金融维权意识有重要意义，同时对构建和谐金融生态环境维护金融行业的声誉也具有重要意义。