

中国邮政储蓄银行个人业务与客户营销政策要点

一、政策总则

为加强本行个人客户营销宣传行为管理，规范化、系统化及专业化开展相关工作，充分保护金融消费者权益，促进业务健康长效发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》《金融消费者权益保护实施办法》《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》《规范促销行为暂行规定》等法律法规、监管规定和本行内部管理要求，结合行内实际，制定相关政策。

二、基本原则

本行开展个人客户营销宣传行为应当遵循以下基本原则：

1. 依法合规，严格消保。应当遵守国家相关法律法规、监管规定和社会公序良俗，诚实信用、公平竞争，使用严谨规范的营销宣传话术和物料，不得损害国家利益、社会公众利益，不得超出业务许可范围开展宣传推广；在个人营销宣传推广中要确保不涉及国家秘密、工作秘密和商业秘密。完善营销宣传全流程管控机制，从营销源头上把控和解决问题，防范营销宣传风险，在营销宣传过程中切实保护消费者合法权益，确保业务合规开展。

2. 客户视角，营销适配。应当以满足客户需求为中心，以帮

助客户创造价值为目标，符合人民对美好生活的向往，注重客户体验与反馈，不得泄露个人隐私。始终坚持将合适的产品与服务精准提供给契合的客户，精简客户旅程，促进各环节营销体验连贯通畅。

3. 权责一致，健全机制。遵循“谁组织的营销宣传行为谁负责”“谁的业务谁负责”“谁的营销人员谁负责”原则，对本单位及所属从业人员的营销宣传行为管理承担主体责任；建立健全本条线、本级行个人客户营销宣传行为管理机制，落实金融消费者权益保护有关要求。

三、适用范围

本政策适用于本行各级机构及代理营业机构。

四、营销宣传活动合规管理规定

1. 本行各级机构开展营销宣传活动不得有下列情形：

（1）使用或者变相使用中华人民共和国的国旗、国歌、国徽，军旗、军歌、军徽；

（2）使用或者变相使用国家机关、国家机关工作人员的名义或者形象，利用学术机构、行业协会、专业人士、受益者的名义或者形象作推荐、证明；

（3）使用“国家级”“最高级”“最佳”等用语；

（4）损害国家的尊严或者利益，泄露国家秘密；

（5）妨碍社会安定，损害社会公共利益；

（6）危害人身、财产安全，泄露个人隐私；

（7）妨碍社会公共秩序或者违背社会良好风尚；

- (8) 含有淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力的内容；
- (9) 含有民族、种族、宗教、性别歧视的内容；
- (10) 妨碍环境、自然资源或者文化遗产保护；
- (11) 含有损害未成年人和残疾人身心健康的内容。

2. 各级机构不得以欺诈或引人误解的方式对金融产品或服务进行营销宣传，主要包括：

- (1) 不得引用不真实、不准确的数据和资料；
- (2) 不得隐瞒限制条件；
- (3) 不得对过往业绩进行虚假或夸大表述；
- (4) 不得对资产管理产品未来效果、收益或相关情况作出保证性承诺，明示或暗示保本、无风险或保收益；
- (5) 不得使用偷换概念、不当类比、隐去假设等不当营销宣传手段。

3. 各级机构不得以损害公平竞争的方式开展金融营销宣传活动，主要包括：

- (1) 不得以捏造、散布虚假事实等手段恶意诋毁竞争对手，损害同业信誉；
- (2) 不得通过不当评比、不当排序等方式进行营销宣传；
- (3) 不得冒用、擅自使用与他人相同或近似等有可能使金融消费者混淆的注册商标、字号、宣传册页，使用的图片、字体及内容不得存在侵权、违反广告法等情形。

4. 各级机构不得利用政府公信力进行金融营销宣传，主要包括：

(1) 不得利用国务院金融管理部门或地方金融监管部门对金融产品或服务的审核或备案程序，误导消费者认为国务院金融管理部门或地方金融监管部门对该金融产品或金融服务提供保证，并应当提供对该产品或服务相关信息的查询方式；

(2) 不得对未经国务院金融管理部门或地方金融监管部门审核或备案的金融产品或金融服务进行预先宣传或促销。

5. 各级机构不得损害金融消费者知情权，主要包括：

(1) 应当通过足以引起金融消费者注意的文字、符号、字体、颜色等特别标识对限制金融消费者权利和加重金融消费者义务的事项进行说明；

(2) 通过视频、音频方式开展营销宣传活动的，应当采取能够使消费者足够注意和易于接受理解的适当形式披露告知警示、免责类信息。

6. 各级机构不得利用互联网进行不当营销宣传，主要包括：

(1) 利用互联网发布、发送的广告应当具有可识别性，显著标明“广告”，使消费者能够辨明其为广告；

(2) 利用互联网开展营销宣传活动，不得影响他人正常使用互联网和移动终端，不得提供或利用应用程序、硬件等限制他人合法经营的广告，干扰金融消费者自主选择；

(3) 以弹出页面等形式发布营销宣传广告的，应当显著标明关闭标志，确保一键关闭；

(4) 不得允许从业人员自行编发或转载未经相关金融产品或金融服务有权审批者审核的金融营销宣传信息。

7. 各级机构不得违规向金融消费者发送营销宣传信息，主要包括：

（1）未经金融消费者同意或请求，不得向其住宅、交通工具、通讯工具等发送金融营销信息，也不得以电子信息方式向其发送金融营销信息；

（2）以电子信息方式发送金融营销信息的，应当明确发送者的真实身份和联系方式，并向接受者提供拒绝继续接收的方式。

8. 各级机构不得在中小学校、幼儿园内开展营销宣传活动，不得利用中小学生和幼儿的教材、教辅材料、练习册、文具、教具、校服、校车等发布或者变相发布营销宣传广告。

9. 各级机构开展营销宣传不得规定我行单方享有解释权或者最终解释权。不得含有限制或者排除金融消费者合法权益的格式条款，及借助技术手段强制交易等不合理条款。

10. 各级机构不得开展法律法规和国务院金融管理部门认定的其他违法违规金融营销宣传活动。

本政策要点由中国邮政储蓄银行负责解释和修订。