

招商银行西安分行

坚守“金融为民”初心 多维创新构建金融消保生态圈

在数字经济浪潮与金融业态深度融合的当下,消费者权益保护已成为金融机构高质量发展的重要命题。招商银行西安分行深度践行“金融为民”理念,通过“线上+线下”立体化教育宣传、精准化服务创新及服务文化传承三大维度,构建起覆盖全域、辐射多元的金融消费者权益保护生态体系,为三秦百姓的“钱袋子”筑起坚实屏障。

科技赋能+场景融合:

打造“有温度”的金融教育宣传新范式

招商银行西安分行以“保障金融权益,助力美好生活”为主题,创新构建“沉浸式”金融知识普及场景。线上,依托数字化平台推出“招小宝”系列科普长图,将“以案说险”与金融知识相结合,累计触达超10万人次;原创“销售适当性”主题微视频通过网点智慧屏、社交媒体矩阵传播,实现金融风险提示的“可视化”与“轻量化”。线下,该行行长室成员及各支行行长化身“首席消保金融教育大使”,深入网点与客户零距离对话,耐心讲解金融知识,倾听客户心声。各支行在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间积极开展警银协作,联合周边派出所、反诈中心等,走进社区,向社区群众普及金融知识,提升其反诈反诈能力。

3月10日,在国家金融监督管理总局陕西监管局的指导下,招商银行西安分行与多家金融机构在碑

林区举办“3·15”主题宣传活动,通过互动游戏,让金融知识“活”起来,单日参与群众近千人。宝鸡、咸阳、榆林等分支机构同步在当地监管局的指导下开展特色活动,形成全省联动的金融教育宣传矩阵。

与此同时,招商银行西安分行持续推进“1支部1社区”教育宣传活动,2024年以来,充分发挥基层党组织先锋模范作用,将党建工作与消费者权益保护工作深度融合,以社区网格化服务,打通金融服务基层的“最后一公里”,创新推出“1+1+N”金融知识教育宣传模式。各基层党组织勇担先锋重任,开展了一系列金融教育宣传志愿服务,赢得了社区群众的广泛赞誉与高度认可。创新开展《金融消保网络夜校》节目,开辟了消保夜校系列金融知识线上宣传专题。2024年累计开展教育宣传活动3000余次,覆盖受众600余万人次。

精准滴灌+温情守护:

绘就“全龄友好”金融服务图景

如何引导各类群体守好“钱袋子”,是金融机构必须面对的“时代命题”。招商银行西安分行以精准化的消保策略,切实满足多元消保需求,传递金融温情。

对于老年群体,网点之内,老花镜、放大镜、助力器、助听器、轮椅、无障碍通道等“助老六件套”设施一应俱全,除此之外还增加了血压仪、血糖仪、外伤急救箱等医疗设施。为方便老年客户的业务办理,除了设置“爱心窗口”外,还为每位老年客户专门手写号码单;遇独自办理业务的老年客户,由专人全程陪伴业务办理,实实在在成为

老年人家门口的“首选银行”。网点之外,针对部分老年客户不方便来行,客户经理主动定期上门为其处理业务……这些平凡的日常小事,无一不在向客户传递着招行的服务温度。针对老年客户常见的金融诈骗手段,该行还制作了专门的宣传手册和视频,通过网点宣传、社区活动等方式广泛传播,帮助老年人提高风险防范意识,守护好自己的养老钱。

为了让金融知识惠及更多基层群众,招商银行西安分行将金融知识教育宣传工作下沉到县域地区,积极开展“消保县域行”活动,助力

乡村振兴和地方经济发展。该行创新制作的“金融知识大喇叭”广播节目,开展的“金融知识赶大集”活动得到广大村民的一致好评。通过农村广播系统定时播放的金融政策解读、金融产品介绍、金融风险防范等内容,让村民们在田间地头、家中院落随时收听金融知识,了解信息动态。2024年以来,该行教育宣传队伍走进乡镇集市,通过发放宣传折页、讲解金融案例、开展有奖问答等方式,向赶集的村民们普及金融知识,并为村民们提供一对一的金融咨询服务,让村民们在日常生活中潜移默化地提升金融素养。

文化传承+长效工程:

“强基行动”淬炼服务新高度

了解招行服务文化的人都知道,在初创阶段招行曾经有过用“牛奶咖啡”打开局面的动人故事。早在1998年,当市民走进招商银行西安分行的网点,就能感受到这里独特的人情味,向客户免费提供的牛奶咖啡,工作人员的接待热情可亲,招行人用细致入微的服务,成功拉近了与客户的距离。“牛奶咖啡”的背后,是招商银行不忘初心、始终如一、细致入微的服务体系及举措。

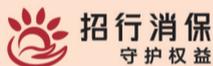
在服务陕西29年的时光中,招商银行西安分行传承独具特色且根

植于员工心中的服务文化。据悉,招商银行西安分行将在全行范围启动“服务强基行动”,从作风建设提升、服务质量提升、投诉管理提升和服务文化提升等方向全面发力,致力于打造更加卓越的金融服务体验。从“一杯牛奶咖啡温暖一座城”的温情故事,到“服务强基行动”的全面巩固升级,招商银行西安分行始终将服务基因融入发展血脉。

“服务不仅是流程,更是情感的传递。”一位西安分行的老员工感慨道,“当年我们用一杯咖啡打开市场,

现在要用更专业的素养守护信任。”这种传承与创新的交融,正推动招行从“服务领先”向“价值创造”跃迁。

守正笃行,久久为功。面向新时代,金融消保工作既是责任,亦是使命。招商银行西安分行将持续深化“金融为民”实践,以监管要求为纲,以客户需求为本,通过科技赋能、文化浸润、体系迭代,构建“事前教育预防、事中管控护航、事后维权保障”的全周期保护机制,让每一位消费者在享受金融便利的同时,真切感受到“招行温度”。 张翌晨



美好生活 招招护你

保障金融权益

助力美好生活

Better Life...



更多知识扫我



招商银行 CHINA MERCHANTS BANK

因您而变