

金融为民谱新篇 守护权益防风险

招商银行厦门分行不断提升消保工作质效,助力经济高质量发展

晨报记者 白若雪
通讯员 林锦婷

为积极践行金融工作的政

治性、人民性,做好“五篇大文章”,一直以来,招商银行厦门分行深入贯彻“以客户为中心,为客户创造价值”的核心理念,以

全面提升消费者金融素养为目标,将消费者权益保护融入企业文化和经营战略之中,不断提升消费者权益保护工作成效,落实

金融消费者权益保护的主体责任,致力为构建公平、透明、安全的金融环境、推动鹭岛经济高质量发展贡献“招行力量”。

相关链接

“招小宝”课堂开班

9月,“2024年金融教育宣传月”活动正式启幕,为了提高公众的金融素养,增强大家防范金融诈骗的能力,“招小宝”金融知识小课堂正式开班。

当前,一些不法分子利用高科技手段,精心设计各种骗局,新型诈骗手段层出不穷,让人防不胜防。“招小宝”提醒,一定要警惕“共享屏幕”诈骗。不法分子以“提升信用卡额度”“取消名下不实贷款”“注销保险服务”“航班延误退费”“赠送礼品”等为借口,向个人发送短信或拨打电话,诱导消费者下载指定的聊天软件、网络视频会议软件,开启软件“共享屏幕”功能,得以“实时监控”消费者的手机、电脑屏幕,通过“指导”消费者进行银行卡绑定、密码修改等操作,同步获取个人银行账户、密码、验证码等重要信息,进而盗取账户资金。“招小宝”提示,陌生软件勿乱下、远程操控风险大,大家一定不要随意点击不明链接、下载陌生软件、注册陌生平台账号或添加陌生好友。

“招小宝”金融知识小课堂将通过一系列生动有趣的课程,向大家传授金融知识,解析诈骗案例,让大家在轻松愉快的氛围中,学到实用的防骗技巧,守护好自己的“钱袋子”,共同营造安全、和谐的金融环境。

(记者 白若雪 通讯员 林锦婷)

优化服务内容 提升消费者满意度

为了进一步提升客户满意度和金融服务质量,招商银行厦门分行不断优化服务内容,从网点布局优化、智能设备应用到个性化服务等全方位打造优质金融体验。

招商银行厦门分行注重网点的人性化设计,特别关注特殊消费者的需求。改造后的网点不仅配备了爱心窗口、辅助支撑器、无障碍通道等设施,还提供放大镜、老花镜、无障碍服务按钮等便利工具,确保每一位客户都能感受到尊重与关怀。

针对老年人和视力障碍人群,招商银行App特别推出了



“长辈版”和无障碍功能。大号设计让老年人操作更加便捷,而App内的无障碍改造也大大

方便了视力障碍人群的使用。“招小宝”视频号及招商银行厦门分行微信公众号还为年长

人士提供丰富的防诈骗和金融科普知识,真正使业务、服务更贴近老年群体,保障老年客户权益。

在保留和改进人工服务方面,招商银行厦门分行推出可视柜台手语服务,为聋哑客户提供业务咨询与办理的便捷途径。总行层面推出95555适老化“颐享专线”服务,通过全面提升客户识别能力,设置专属服务队列,为老年客户提供快捷接入一站式专属人工服务,展现了招商银行对适老化服务的重视、对弱势群体的深切关怀和对社会责任的坚定承诺。

普及金融知识 增强消费者金融素养

为持续提升消费者的金融素养,帮助消费者增强金融风险意识,招商银行厦门分行不断探索,逐步形成集中式和常态式、线上线下相结合的金融宣传教育模式,助力每一位消费者都能在金融的海洋中乘风破浪、安全前行。

每年,招商银行厦门分行通过“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、“普及金融知识万里行”活动、“守住钱袋子”活动,将金融知识系统性、多元化地传递给广大金融消费者,不断提升消费者对金融产品的理解,也增强了公众的风险防范意识。

招商银行厦门分行结合自

身地域特色,走进社区、校园、企业、商圈和村镇开展形式多样的金融知识宣传教育活动,聚焦农民、外来务工人员、青少年、老年人和残疾人等重点人群集中开展宣教工作,开展了老年人金融知识普及系列活动、举办了“一起守护这座城”消保主题金融知识宣传大赛等活动,向更多的人普及金融知识。走进社区老年活动中心,开展金融知识讲座,通过以案说法、答题互动的方式,提高老年人参与活动的便利性和积极性;在公交车车身投放公众宣传教育活动口号、防骗小口诀等内容,使得金融知识宣传得以延伸至城乡接合部或村庄,

扩大了宣传范围,确保了宣传效果的最大化;在行内开展了金牌讲师大赛,选拔出金融知识传播的佼佼者,组建了厦门分行金融知识十大金牌讲师团,为普及金融知识提供了强有力的支持。

招商银行厦门分行数十家网点均设立了公众宣传教育区;部分网点还设置了消保阅读专区;招商银行厦门分行还充分发挥互联网思维,以“招小宝”视频号、招商银行厦门分行微信公众号为依托,构建全渠道、立体化的“互联网+”教育宣传脉络,通过发布金融知识宣传文章、推送风险案例、制作消保小视频等方式鼓励金融消费者利用碎片化

时间阅读学习,使金融知识更加生动,帮助公众了解金融产品和服务,提高识别和防范金融风险的能力,切实将金融消费者权益保护工作落到实处。

展望未来,招商银行厦门分行将始终聚焦行业前沿,充分发挥金融科技的力量与创新的思维,不断创新服务模式、优化产品结构、强化风险管理,全面促进金融消费者权益保护工作迈向新的台阶,持续推进自律监督与业务发展相通互促,为构建更加公平、健康、可持续的金融生态不懈努力,书写新时代金融服务新篇章。

金融为民谱新篇 守护权益防风险

