

持续强化金融消费者权益保护工作 招商银行为美好生活添彩助力

云南省丽江市玉龙纳西族自治县拉市镇均良村，坐落于玉龙雪山脚下、毗邻拉市海，常住人口3080人。今年9月，村里的“乡村大喇叭”开始在每天上午7时30分响起，向群众播报金融知识教育宣传音频，切实增强群众维护自身合法权益的意识。这是招商银行开展金融教育宣传活动的生动缩影。

9月，国家金融监督管理总局、中国人民银行、中国证券监督管理委员会联合开展2024年“金融教育宣传月”活动，旨在汇聚金融全行业力量，广泛普及金融知识。为此，招商银行高度重视、精心部署，依托立体化金融教育宣传矩阵，扎实推进金融知识普及与消费者服务活动，持续强化金融消费者权益保护工作。

在云南省，覆盖州(市)、县、乡、行政村、20户以上的自然村的应急广播体系全面建成，大喇叭、音柱等各类主动发布终端超13.6万个。结合当地情况，在国家金融监督管理总局云南监管局的指导下，招商银行昆明分行联合云南省广播电视局，制作通俗易懂的金融知识资讯，将“书面语”转化为群众喜闻乐见的“家常话”，把“大道理”转化为有生活气息的“小故事”，通过乡村广播循环播放，将金融知识传播到田间地头。

围绕2024年“金融教育宣传月”活动，招商银行以金融为民为出发点，汇聚全行力量，通过“线上+线下”渠道，在各地举办多项活动。同时，立足经营实际及自身特色，兼顾不同消费者群体的习惯，做好金融知识普及。

招商银行昆明分行运用“乡村大喇叭”在云南省丽江市玉龙纳西族自治县拉市镇均良村宣讲金融知识

金融为民 以点滴小事彰显温度

招商银行武汉分行硚口支行地处老城区，老年客户偏多。结合老年人的习惯，该行以陪伴式服务为切入点，升级打造适老化设施环境，让星级员工守护爱心窗口，使用方言为老年人讲解常见的非法金融活动案例。

得益于因地制宜的适老化金融服务，今年9月，招商银行武汉分行的适老化实践入选国家金融监督管理总局湖北监管局2024年湖北省金融业“为民办实事”暖心工程系列举措。

用心用情，温情服务。招商银行始终聚焦重点人群尤其是“一老一少一新”群体的金融需求，完善差异化的服务标准和流程，开展有针对性的金融教育宣传活动，组织各地分支行因地制宜，为不同人群提供精细化、有温度的金融服务，持续用点滴小事提升消费者金融服务的获得感。

作为一座年轻城市，广东省深圳市的常住人口中，超七成是新市民群体。立足“青年之城”的特点，招商银行深圳分行组建“青骑兵”志愿服务队，密切关注新市民的金融需求，走近清洁工人、建筑工人群体，打造“身边的金融教育课堂”，通过金融知识宣传、警示案例普及等模式，引导新市民群体理性借贷、理性投资、理性维权，助力新市民群体提

升金融素养。

进入开学季，上海市2024级高校新生们收到了附有独特内容的录取通知书。招商银行上海分行携手上海市教育委员会、上海市公安局及上海市学校安全协会，共同打造“魔都大学生安全知识大比拼”小程序，这一创新平台以二维码的形式随着录取通知书一同送到学生手中，随着指尖轻点，便可体验趣味问答、学习案例知识、获取风险提示，让金融知识触手可及。

寓教于乐 让金融知识更加普及

本次“金融教育宣传月”活动历时一个月，涉及多方参与主体。在2024年“金融教育宣传月”活动启动仪式上，多家银行在现场设立集市展台，招商银行也设立了别具特色的展台。

在一面一人高的大屏幕上，一只猫头鹰的形象出现，不时与现场观众进行金融知识互动。这只“猫头鹰”是招商银行最新上线的“金融教育数字顾问”。这一数字交互场景的背后，依托的是招商银行强大的金融科技能力。基于AI技术，以招商银行金融教育品牌“招小宝”进行数字建模，生成招行版“金融教育数字顾问”。“金融教育数字顾问”通过对大量金融知识开展深度学习和语言训练，能与消费者进行数智交互对话，实现咨询问题的精准搜索和快速响应。目前，“金融教育数字顾问”已经可以对外提供消保权益、投资理财、合理负债、个人征信、电信反诈、养老防骗、支付安全等金融知识。

在助力金融知识走进千家万户的过程中，招商

银行注重以传播的趣味性提升触达的有效性。活动期间，招商银行结合国潮手绘、非遗文化等特色元素，通过微信公众号创新推出“非遗十二卷，卷卷有妙招”的策划活动，以一款与金融知识融为一体的沉浸式非遗卷轴卡牌小游戏，让参与体验的消费者在欣赏“皮影戏”“造纸术”“川剧变脸”等12幅非遗国画画卷的同时，可抽取一份专属的消费者权益保护提示。

通过多年实践，招商银行摸索出一条阵地化、品牌化的宣传方式，创立了具有公益性、独立性、严格区分于产品营销的金融教育品牌“招小宝”，持续推出寓教于乐、贴近生活的以案说险视频、歌曲、图文。

加强管理 将消保理念持续传递

在国家金融监督管理总局青岛监管局主办的2024年“金融教育宣传月”青岛启动仪式上，招商银行青岛分行崂山支行工作人员代表作为“青岛金融消保宣传大使”，朗诵诗歌《使命》，抒发一线金融员工的共同心声。

为做好“金融教育宣传月”活动，招商银行成立金融教育工作领导小组，坚持以人民为中心，以“金融为民谱新篇 守护权益防风险”为活动口号，统筹开展多渠道、多层次、多样化的金融教育活动，并重点组织各单位深入开展“担当新使命 消保县域行”专项活动。既面向群众普及反诈常识和理性投

资知识，提升金融消费者和投资者风险识别和防范能力，也面向行内员工大力培育和弘扬“坚持诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”的重要理念，开展诚信建设。今年以来，招商银行还启动“消保主题日”活动，围绕“保障权益防风险”年度主题，将每月15日定为全行金融教育宣传日。

当前，招商银行已形成“人人做消保、人人抓服务”的良好工作氛围。这与招商银行“价值银行”发展目标、“以客户为中心”服务理念密不可分。招商银行始终将“金融为民”的理念厚植于经营管理和企业文化中，将消费者权益保护视为一项系统性全局性的工作，从“人”和“产品”出发，建立完备的消费者权益保护产品和服务审查、内部考核、信息披露、个人信息保护、适当性管理等工作机制，并及时更新相关业务流程、操作标准和员工行为规范，加强业务经营行为管理。

开展金融教育宣传活动是消费者权益保护工作中不可或缺的一部分，是一项基础性、长期性、系统性工作。招商银行将以高度的责任感和使命感，立足实际、持之以恒地做好金融教育工作，持续引导消费者学金融、懂金融、信金融、用金融。

数据来源：招商银行



招商银行工作人员在2024年“金融教育宣传月”活动启动仪式上，向消费者普及金融知识



招商银行深圳分行“青骑兵”暨“招小宝”金融教育志愿服务队面向清洁工人开展金融教育课堂



招商银行武汉分行工作人员为老年人普及金融知识



招商银行在“招小宝”微信公众号推出非遗主题金融知识小游戏