



## 招行合肥分行延伸金融消费者权益保护场景 提升金融生态环境

金融消费内涵和场景正在延伸,招商银行合肥分行时刻谨记自身社会责任,致力于保护金融消费者合法权益的同时,给予消费者被重视、有温度的体验,诠释责任情怀,持续传递暖心正能量。

从总行到分行到网点,招行都在不断探索用更加轻型高效的方式普及金融知识,拓展更多消费者权益保护的场景。

### 公众号“招小宝”开启“吐槽大会”

2016年,一直坚持以消费者为中心优化服务的招行原创了消费者权益保护专属品牌——微信公众号“招小宝”。拒绝说教,而以紧扣热点且符合当前受众特点的有趣推文、小游戏和微电影等方式传播金融知识,“招小宝”的亮相令人耳目一新,成为消费者权益的在线守护神。

“借助总行平台,分行通过‘招小宝’内置的电子意见簿,持续倾听消费者声音,维护消费者权益。”相

关人士表示:“这里是招行用户的吐槽大会。”招行通过“招小宝”开展客户建议收集,把传统消保工作演绎得时尚有活力,温暖又亲切。

据悉,“招小宝”上线电子意见簿后,消费者意见反馈均能直达网点管理者,而网点会在第一时间快速高效处理,成功打开了消费者与银行间端到端、点到点的沟通渠道。

### 全力提升安徽省金融生态环境

近年来,招商银行合肥分行为传播行业正气,履行银行业消费者权益保护义务,积极开展各类公众教育普及活动。

2018年,分行在监管和总行的指导下,陆续开展“3·15金融消费者权益保护日”、6月“普及金融知识,守住‘钱袋子’”、7-9月“金融知识万里行”、9月“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”及“国家安全宣传周”活动推广。

2019年1月,以“如何防范金融诈骗,保护老百姓

钱袋子”为主题,安徽省20余家金融同业与媒体齐聚一堂,由人民银行合肥中心支行主办、招商银行合肥分行消费者权益保护与服务监督管理中心协办的“2018第九届合肥金融微笑天使总评选金融高峰论坛”盛大召开。

2019年3月,招商银行合肥分行举办“小小理财家”亲子财商营,向家长和孩子们普及了各类金融知识。“3.15金融消费者权益保护日”当天,全省36家网点还将一同启动延续了数十年的“行长值大堂”活动。

### 网点里有了“图书馆”

2018年6月,一家特殊的“有声图书馆”在招商银行合肥分行肥西路支行开张。

这被视为在新媒体语境下,银行业探索金融知识普及的新路径。实际上,“有声图书馆”并非展出实体纸质书,而是利用有声书的图书库,打造声音图书馆,让读者通过“听”的方式了解金融和金融风险。

“简单、实用、易操作。用户的反响很好。”肥西路支行相关人士告诉记者。据悉,支行将各类宣传教育活动的金融知识录制成金融知识小讲堂课程,制作成

可收听的二维码,客户通过扫描二维码直接收听最新金融知识,关注最前沿金融动向。

“随着科技社会的发展,金融消费内涵和场景随之延伸,也对金融机构的消费者保护提出挑战。”招商银行合肥分行相关人士表示:“分行正计划将‘有声图书馆’推广至全辖各网点。”“我们将金融知识普及作为履行社会责任的重要载体,全方位、系统化、持续性地推进这项工作,为全力提升安徽省金融生态环境发挥我们应有的作用。”招商银行合肥分行行长助理刘文明表示。

银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周

315  
2019年3月11日-3月15日

以消费者为中心优化服务

权益 服务 安全 保障

CBIRC  
中国银行保险监督管理委员会  
消费者权益保护局

## 招商银行APP 1分钱城泊停车

### 活动时间

即日起—2019.3.31

### 活动内容

- 客户在合肥停车APP选择招行一网通支付享受停车缴费5元含以下支付1分钱,5元以上立减5元;
- 活动期间每名客户享受4次,客户若交易失败则不享受立减优惠,如客户下单支付成功后,发生客户取消订单退款情况,仅退回客户实际支付金额,且不再享受优惠资格;
- 活动名额有限,先到先得。



扫码关注  
招商银行App



招商银行  
CHINA MERCHANTS BANK

因 您 而 变