

青岛农商银行扎实做好金融知识普及工作

近年来,青岛农商银行秉承“以客户为中心”的服务理念,金融宣教体系日趋系列化、常态化、规范化,金融知识普及工作呈现出“全方位、多角度、广覆盖”特点,有效提升了社会公众金融知识水平,为增强人民群众获得感、幸福感和安全感发挥了重要作用。



“金融知识普及”走进田间地头



向客户普及金融知识



为老年客户提供专属服务



参加“金融知识大讲堂”



开展青岛市金融教育示范基地研学活动

细分受众 实现金融宣教资源精准投放

结合辖区实际和自身地方法人银行特点,青岛农商银行每年制定金融宣传工作方案,明确当年宣传目标和具体措施,不断完善考核评价,引导各分支机构有计划、有步骤地开展宣教工作。2022年,全行17个分支机构均制定全年宣传规划,全行累计开展金融宣传活动4229次,发放宣传资料13.41万余份,受教育群众超过400万人次。

聚焦重点人群、热点问题,青岛农商银行根据金融消费者年龄、地域、职业、受教育水平进行宣教工作细分,将金融知识输送到社会的“毛细血管”和“神经末梢”,实现了教育资源精准投放。对老年群体,聚焦网上购物订餐、生活缴费等日常生活消费场景开展智能化应用专题培训;对学生群体,开设普及金融知识专题实践课,在教

育孩子的同时,引导孩子将金融知识向家庭传播;对新市民群体,重点开展防骗反诈、防范非法集资等宣传教育,提高新市民的金融反诈能力;对城区居民,推进“网格化”金融教育宣传管理体系建设,引导一线员工当好“金融政策宣传员”“案例讲解员”“心理疏导员”,将金融宣讲送进社区、送进商户、送进企业;对乡镇居民,将青岛市金融教育示范基地“云课堂”送到田间地头、送进庙会大集,加大宣传渗透率和消费者参与度。

构筑阵地 扩大金融知识宣教覆盖面

2021年,青岛农商银行牵头建设了青岛市唯一一家省级金融教育示范基地——青岛市金融教育示范基地。基地面积1000余平方米,可同时容纳150人集中参观、学习。基地设置金融发展历史区、智慧金融场景展示区、金融创新展望区、消费者权益保护宣传区、多功能展播互动

区等7大功能区以及中国金融历史长廊、青岛金融史、货币发展史、数字时代等17个展区,可提供场景化、数字化、一体化的金融知识普及教育。建成后,基地积极联络驻青高校和中小学校,合作制定了“六个一”学生实践体系,启动“基地+课堂”的线下研学模式,创新“学员论坛”“宣教沙龙”“专题小组”等教学形式,累计举办学生参观、研学活动70余场,有效扩大了学生群体金融知识覆盖面。

此外,青岛农商银行积极参与新闻媒体宣传,如参与由青岛市政府办公厅、市广播电视台联合主办的热线监督节目《行风在线》,参加银行保险公益知识宣传栏目“银保服务直通车”“3·15金融消费者权益日大讲堂”等,用好媒体平台,通过“主动发声”扩大金融知识宣传的覆盖面。

锻造精品 奏响金融宣教“好声音”

青岛农商银行坚持“创新思路、贴近群众”,及时捕捉

社会关注焦点、客户关心热点,联动权威媒体平台,为社会推介优质金融宣教资源。推出“青岛市金融教育示范基地”微信公众号,上线“金融知识”“风险提示”“消保新闻”等宣传栏目,设计《关爱老年人,防范不法分子“角色扮演”》《莫让校园贷,“贷”走你的青春》《关于理财,那些你不知道的事》等原创高品质漫画40篇。精选内容鲜活、形式新颖的短视频作品进行线上展播,行内员工自编自导自演的《与虎谋皮》《愿者上钩》《睁大双眼,谨防征信修复陷阱》《当妈妈遇上养老骗局》等30部风险提示系列爆款微电影,巧妙结合当前社会热点,将金融知识融入老年人等特殊群体喜闻乐见的短视频当中,给予金融消费者全新的感官体验,让金融知识“入眼、入耳、入脑、入心”。到目前为止,“青岛市金融教育示范基地”微信公众号已累计推送微信图文221篇,触及消费者超百万人次,实现了金融“好声音”传得更开、传得更广、传得更深入。

青苗计划启航 金融点亮生活

平安银行青岛分行3·15金融知识进社区活动纪实

牢记为民初心,平安银行青岛分行始终紧扣并充分发挥“金融+科技”优势,努力为消费者提供平等、透明、高效的金融服务。近年来,为贯彻落实国家有关政策要求,切实保护金融消费者合法权益,平安银行青岛分行从需求出发优化产品和服务,加大对消费者金融知识教育宣传力度,不断提高金融服务人民群众的广度和深度。



金融知识大讲堂环节集体合影

3月10日,平安银行青岛分行走进海尔公馆社区开展“平安守护 青苗计划”3·15金融知识宣传活动,向社区居民普及银行业消费者权益保护知识,激发老年人的权益保护意识,引导其正确识别和防范金融风险,拒绝金融消费“雾里看花”,依法保障自身权益。此次活动是平安银行青岛分行不断创新宣传方式、加大宣传力度,把金融知识送到消费者家门口的一个缩影。

活动有关负责人表示,平安银行青岛分行未来将持续贯彻“以人民为中心”的金融理念,不断创新教育宣传形式,通过开展有温度的宣传活动,提升社会公众的金融素养,为营造和谐稳定的金融环境贡献力量。

活动通过一个个和老百姓生活息息相关的消保问题引发现场消费者的思考,引入宣讲的主题。此次活动到场30余人,大多数是老年人,青苗宣讲讲师针对老年人的特点,以实际案例为切入点,生动地介绍了目前各种形式的电信诈骗、非法集资的形式、特点以及防范措施等,现场多次赢得了掌声,多个老年人分享了自己亲身经历的案例,并表示在本次活动中受益匪浅,欢迎青苗志愿者们继续授课。

不仅举办了金融知识大讲堂,在本次活动中青苗志愿者们还通过在社区绿化带设置青苗消保提示牌、在居民阅读区张贴以案说险漫画海报、有奖竞猜赠与居民青苗消保绿植的方式,创新深入开展金融知识进社区

宣传活动。

本次活动内容丰富、气氛活跃、形式多样,青苗志愿者们带来的“锦囊妙计”和暖心服务让居民赞不绝口。“这次针对金融消保的讲座对我们社区居民尤其是老年人来说实在是太重要了,帮我们守好钱袋子!老师讲的这些案例都是发生在我们身边的真实故事,我回去以后也要把这些故事告诉家里人,让他们也提高防范意识。”

据了解,坚守“人民金融”底色,聚焦客户“急难愁盼”,平安银行青岛分行近年来以做实做细各项消费者权益保护工作为指引,让金融消费者有更多获得感、幸福感、安全感,更加充分地享受金融业信息化发展成果。作为金融科技领域的先行者,平安银行秉承“专业,让生活更简单”的品牌理念,积极拥抱数字化转型,以数字化能力、金融科技能力和风险防控能力夯实业务基础,持续提升金融服务的可获得性和数字化水平,为广大用户打造“省心、省时、省钱”的三省体验,谱写美好金融生活篇章,助力用户连接美好金融生活。



青苗消保绿植及消保提示牌

招商银行青岛分行：积极开展适老化服务 保障老年人金融权益

近年来,招商银行青岛分行聚焦老年客户群体,持续优化贴心暖心服务流程,主动完善老年人日常生活涉及的高频服务事项,积极组织丰富多彩的线上线下教育宣传活动,同时多举措切实解决老年群体在使用银行智能服务中遇到的困难和问题,让“银发一族”享受温馨、安全、有温度的银行服务。

完善传统金融服务

招商银行在全行营业网点推行升级装修规范,在柜台台上标配老花镜、放大镜等便民服务设施,在网点室外设无障碍通道并公示求助电话,网点配置爱心业务办理窗口,解决老年客户使用需求。

对于如何做好老年客户大堂引导、陪同服务,招商银行《大堂员工服务规范》提出了明确要求。厅堂内大堂员工观察到老年客户进入营业厅时,服务需更加耐心主动,并可以走出引导台,更近距离谈话。老年人到网点柜台办理业务时,应积极做好陪同和辅助办理,应有专人引导客户在优先服务窗口办理,在此过程中,可搀扶协助客户行走等。

当客户进线95555后,系统通过主叫号码、卡号、身份证等信息主动识别是否为老年人,针对老年人提供差异化服务。在电话人工服务方面,挑选更适配老年人的服务专员,建立“颐享专线”提供一站式服务,让服务更有耐心和温度。

提升智能化服务水平

为解决老年人使用智能设备的“痛点”,把“智慧助老”做到实处,招商银行手机银行App推出“大字模式”,界面简单、操作方便,提高了老年人操作、使用手机银行的便利性,并通过对接招商银



长按扫描二维码关注“招小宝” 获取更多资讯

行大数据智能风控系统,实现老年人在注册、绑卡环节仅需输入手机号、验证身份证后6位即可进行卡片绑定,简化用户操作流程,降低App注册门槛。在App支付环节支持老年人使用指纹、面容等便利核验方式完成交易办理,目前轻核方式占比已超过55%。

普及宣传金融知识

招商银行充分借助网点宣传阵地,由网点大堂员工利用放大的字体、喜闻乐见的插画等形式,生动地向老年人展示招行App等手机App的使用。结合老年客户经常遇到的非法集资、电信诈骗等问题制作相关的宣传内容,如电话伪装公安检察机关、谎称孩子急需资金等多种场景,揭露背后的骗局,提高老年人的警惕性,防范金融风险,增强老年人对智能技术的了解和信任。

为更好地帮助老年人体验新科技,融入智慧社会,招商银行联合老年大学,在App上线“丰润学堂”系列课程,包括书法、绘画、摄影、茶艺等内容,同时在丰润人生专区上线“我的丰润人生”短视频,用生动真实的招商银行老年人故事,展现退休生活的丰富多彩。在线下营业网点集中式和常态化教育宣传工作中,除加强厅堂网点的针对性宣传外,还积极将“请进来”与“走出去”相结合,增加与老年大学、老年人较多

的社区等的沟通联系,在符合疫情防控措施的前提下,积极开展线下活动,为老年人群普及及防骗反诈等知识。

加强适老服务培训

在客户经理季度服务合规培训中加入老龄客户服务培训,重点对双录场景下老龄客户服务流程和技巧进行宣导,提升客户经理对老龄客户服务水平。不定期发布防骗、应急处理等与老年客户服务息息相关的行内交流刊物,引导一线员工互相学习交流,提升服务能力。

聚焦老年客户日常生活涉及的高频服务事项,加强针对老年客户服务突发事件应急处理、无障碍设施使用、智能机具及手机银行App操作、预防电信网络诈骗等相关内容的培训,切实解决老年人在办理业务、使用银行智能服务等环节中遇到的困难,提高窗口服务水平和应急处理能力。

面对老年用户不断变化发展的服务需求,招商银行青岛分行将继续优化适老服务,用爱与关怀,让老年人在“智能时代”得到更多的幸福感与安全感。这一系列消保与服务举措的背后,是招商银行青岛分行在“适老”金融服务这一课题上的不断探索与创新;也是招商银行聚焦特殊群体,推动解决“数字鸿沟”,实现更大范围消费公平的暖心陪伴。