



### 健全体制机制 提升服务质效

招商银行西安分行持续健全和优化消费者权益保护体制机制建设。一方面，要求“一把手”靠前站位，主动倾听客户声音，从机制、产品、流程等方面响应客户诉求。另一方面，充分发挥消保部门统筹管理职能，完善消保管理联动机制。针对服务管理痛点及高频疑难投诉，复盘归类建立重点改进清单，组织各业务条线有序改进，形成问题分析、建立举措、回检监测的溯源改进闭环流程，扎实推动全行消保服务质量提升。

同时，该行持续优化服务工作机制，完善投诉管理、消保审查、教育宣传等服务管理体系，为提升服务质效做足保障。推出管理口袋书、标杆工作法等服务管理工具，萃取优秀服务经验，在全行复制推广，针对性做好一线服务人员赋能培训，提升客户服务前沿的精神风貌。

### 强化消保审查 筑牢首道防线

在产品和服务进入市场前，由专职部门对涉及消费者权益的政策、制度、业务规则等内容实施评估，对相关风险进行提示，并提出相应保护措施或建议的必要程序，

可有效防范风险隐患，保障消费者的知情权、选择权、安全权等合法权益。做好消保审查，是保护消费者权益、促进市场健康发展的重要手段。2022年，招商银行西安分行消费者权益保护专职部门审查新制度、新产品和新服务两千余件。

业务发展，消保先行。自消保审查系统上线以来，该行不断进行系统优化，2023年新增前置内审环节，在该行业务部门设置消保审查内审员，对相关业务和产品进行消保内审后，提交消保中心审查员进行复核，在强化消保审查检查力度的同时，以“双保险”筑牢金融消费者权益的第一道防线。

### 关爱老年群体 做好适老服务

近年来，招商银行西安分行聚焦老年客户群体，持续优化贴心暖心服务流程，对业务系统进行适老化改造，开展丰富多样的主题宣传活动，让“银发一族”享受温馨、安全、有温度的银行服务。

硬件设施方面，该行全面推行适老服务示范银行网点建设，打造了城东支行、高新技术开发区支行、长安国色天香支行、榆林分行营业部、宝鸡分行营业部、咸阳分行营业部等6家适老服务示范银行网点，网点内除急救药箱、老花镜、轮椅等硬件设施以外，还设置了老年人等候专区、老年人服务窗口，为老年客户提供快速便利的服务体验。同时，该行全辖网点均配有带靠背的爱心专座，开设“爱心窗口”，提供老花镜、放大镜等便民物品，为老年客户业务办理提供便利。该行还创新推出“助老服务爱心包”，为老年客户提供口罩、卡套、假币识别紫外灯、皮筋、便签纸等常用的物品，以可感知的服务契合老年客户的金融习惯。

软性服务方面，该行各网点均安排专人担任“爱心助老员”，佩戴定制徽章，当老年人到访网点时，“爱心助老员”将主动协助老年人，根据业务类型、复杂程度等情况，为老年客户提供“一对一”全程陪同服务，协助老年人使用网点智能设备，缩短等候及业务办理时长。同时，针对年龄较大、行动不便等特定老年人群体，在风险可控的前提下，该行采取上门服务办理相关业务，切实为老年客户提供有温度的服务。

线上服务方面，招商银行App“长辈版”进行多次迭代升级，将字体放大、功能精简、流程简化，旨在用心陪伴每一位长辈。首屏主要区域展示“转账、收支明细、支付”等高频使用功能，方便老年人快速找到想要的内容，首页底部增加了固定的客服入口，方便老年人寻求人工客服帮助，助力老年人跨越“数字鸿沟”。

### 关注重点人群 普及金融知识

在金融知识宣教工作上，招商银行西安分行重点关注老年、学生和新市民群体，针对不同群体特点及常见风险骗局，开展多样化的金融知识教育宣传普及工作。

新春佳节，大量新市民持续留岗工作，为践行金融机构社会责任，提高新市民金融防范意识，该行在除夕至正月十五期间，积极开展金融知识教育宣传“春节不打烊”活动，通过主动登门送教、走进街道、开展厅堂小课堂等方式，对返程及在岗工人开展教育宣传，讲解常见诈骗案例，提示新市民群体加强风险防范意识。

“3·15”活动期间，招商银行西安分行前往大学校园，开展“反诈游园会”主题活动，将反诈知识与游戏互动相结合，通过创意的设计、新颖的布展，为学生群体开展金融知识“小课堂”。该行还走进养老院、老年社区，以金融知识讲堂等形式，帮助老年群体守护财产安全；联合反诈中心警员开展线上直播，结合常见骗局案例解析，为广大消费者做好风险提示。同时，该行组织拍摄了《支行行长讲消保，八项权益要记牢》金融知识普及视频，讲解金融消费者八项权益，并在线上媒体及支行网点进行播放宣传，普及金融知识，提升金融素养。

未来，招商银行西安分行将持续做好消费者权益保护工作，严格落实监管各项政策要求，从内部机制体系建设、客户体验提升、金融知识教育普及等方面加强消保工作力度，切实保障金融消费者各项权益，为共同创造良好的金融消费环境贡献招行力量。（文/田雨 图/雷伟东）