

一、厅堂小讲堂

为进一步增强金融消费者权益保护意识，不断提升社会公众金融素养，招商银行枫林绿洲支行深入推进金融知识普及工作，宣传基础金融知识、金融风险防范技能及相关金融史，帮助金融给消费者和投资者理性选择适合自己的金融产品和服务，推动金融知识宣传活动的开展。围绕“消费者理性投资，强化消费者风险意识”主题开展了线上线下相关金融宣传客户活动。

活动宣传阶段，在厅堂设立咨询台，客户办理业务等候过程中通过发放相关折页，与客户沟通交流，尤其关注老龄客户及青少年，普及远离电信诈骗、非法集资、校园贷、盗刷及疫情相关陷阱金融知识。开展了金融知识小课堂，解析消费者八项基本权益，让客户对金融安全有了更深一步的认识，深刻认识到理性消费，爱护个人信用及远离非法借贷。普及个人消费贷款办理、信用卡消费主义事项及逾期后果。



二、线上直播

为加强客户服务，维护客户的权益，金融知识宣传，招商银行枫林绿洲支行积极参与西安分行举办“消保我来说”视频大赛活动，通过视频《有一种现实叫一夜暴“富”》，传播金融知识及数字化服务，该视频获得5144票，荣获第一名。与此同时，在3月14日通过抖音开展线上直播，以“寓教于乐”的形式在线上跟广大客户进行金融知识宣讲及互动。

诠释《金融消费者八项基本权利》给消费者带来权益，更通过银行实际业务探讨用卡安全、手机银行支付、典型诈骗案例等，告诉老年人及青少年如何规避风险，温馨提示客户刷卡消费时不要让银行卡离开视线范围，留意收银员刷卡次数、避免误刷、多刷带来的损失；刷卡、电子支付输入密码时，尽可能遮挡操作，以防不法分子窥视；拿回收银员交回的签购单及卡片时，认真核对金额及卡片是否为本人卡片；并对客户做了安全网上支付相关提示：不点击不明链接或电子邮件提供的银行网站；对“异常账户活动”或“银行系统升级”等理由要求提供银行卡号及密码的电子邮件或银行网站保持警惕；不要在网吧等公共上网场所进行网上交易，防范卡号及密码等信息被他人盗取；选择官方渠道及网站进行银行卡网上支付业务，防范不法网上商户盗取个人信息；保留网上消费记录，以备查询；经常检查银行账户交易明细（招商银行APP首页收支明细可随时查询）；并对客户做了特别提示：银行在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式要求客户将资金转入某一指定账户。

通过此次活动，观看人数286人，点赞数1.6万，大家纷纷积极互动，让金融知识传达的更为生动及活力，客户纷纷表示过程中体验愉快，还学到了金融安全知识，大大提升客户预期增值服务体验。枫林绿洲支行也感受到客户对线上活动的热情，枫林绿洲支行会持续探索线上经营之路，秉承“有担当、有温度、有特色、有尊严”的价值理念，带给客户不一样的温度，为业务持续发展奠定坚实的客户基础！持续深入开展金融知识宣传活动，为增强公众金融素养尽职尽责。



本次宣传活动，同时邀请广大客户以扫码的形式进行关注线上店APP，带领更多客户去体验招商银行APP的便捷化及多样化，首先，让小招带您用APP取号、扫码存取款、扫码办理业务；其次，在家就能洞察市场机会、捕捉投资资讯，更多理财产品供您灵活配置；另外，让客户能及时参与枫林绿洲支行线下开展的活动，例如此次为广大消费群体提升金融素养，让消费者各类理财保险产品有投资风险管理意识，逐步增强对各种非法金融活动的防范能力，使大家争做金融好网民，维护金融市场好风气，讲诚信，守底线，从自身做起。