

**招商银行股份有限公司
普惠金融服务要点
(2025 年版)**

一、引言

为推动普惠金融发展、提升金融服务的包容性与可得性，招商银行股份有限公司（以下简称“招商银行”“我行”）恪守“因您而变”的服务理念，致力于以公平、透明、负责任的方式，为更广泛的社会群体提供有温度的金融服务，让金融发展成果惠及社会，助力增进民生福祉，促进经济社会可持续发展。

二、具体服务要点

（一）创新服务，响应所需

招商银行立足于普惠金融重点群体的真实需求，通过市场调研与客户反馈，持续创新并拓展触手可及、价格合理的金融产品与服务。服务重点聚焦于因各种因素导致金融服务获得受限群体的需求，努力为其提供适配的服务渠道与交付方式。

（二）渠道定制，体验随心

招商银行为普惠金融重点群体提供便捷、友好的服务渠道，包括但不限于不断优化线上服务的无障碍和适老化设计，并加强在偏远地区的金融服务覆盖，让服务的提供方式贴合目标群体的具体需求与使用偏好。

（三）赋能于人，提升福祉

招商银行不仅提供金融产品，更将持续开展广泛的金融知识普及与教育活动，帮助广泛的社会群体（特别是普惠金融重点群体）提升金融素养。

（四）责任担当，预防风险

招商银行建立并持续完善、严格执行审慎的信贷评估程序，主动识别和预防普惠金融重点群体的过度负债风险。同时，对于暂时遇到还款困难的客户，我行提供人性化的沟通与协商机制，共寻解决方案。

（五）畅通渠道，维护权益

招商银行为普惠金融客户建立并维护多元化、易于使用的沟通与投诉渠道。我行积极倾听客户的声音，并以此为依据，持续优化客户权益保护机制与服务体验。同时，我行通过清晰易懂的信息披露方式，对服务条款与费用标准进行告知。

（六）尊重为本，专业服务

招商银行对全体员工进行专项培训，以尊重、专业的态度服务客户。我行禁止任何形式的高压、误导销售或不尊重客户的行为，致力于创造有温度的服务体验。

（七）开放合作，共建生态

招商银行秉持开放协作的精神，积极加强与政府部门、监管机构、社会组织、同业伙伴等利益相关方的沟通与合作，

共同探索和拓展普惠金融的边界，扩大服务触及范围，合力推动建设更加包容和健康的金融生态系统。

（八）高层监督，保障执行

招商银行普惠金融的整体发展情况由董事会及其下设专门委员会推动与监督。我行已建立明确的治理架构，以确保以上承诺能够在全行范围内得到有效规划、执行与评估。

三、检视与更新

本制度由招商银行负责制定、解释和修订。我行将根据国家政策、监管要求、行业发展和内部管理需要，适时对本制度进行检视和更新。