

中国建设银行安徽省分行： 暖心服务传递金融温度 多效并举体现大行担当

毛天润

中国建设银行安徽省分行始终秉持“以客户为中心”服务理念，紧盯消费者需求变化，帮助客户问题在第一时间得到解决，加强对客户反映问题的监测分析，持续优化产品和服务；重视消费者权益宣传教育工作，履行社会责任，提振金融消费信心，构建新时代消费者金融教育新格局。



铭于心： 坚持以客为尊 推出跨省通办

“你们建行的服务真是贴心，没想到跨城市也能为客户办理新社保卡，太感谢了！真是帮了我们一家啊！”王先生向建行马鞍山市湖南西路支行表达了深深的谢意。

2022年7月1日，王先生急匆匆地来到湖南西路支行，表示急需为异地住院的母亲办理一张三代社保卡。原来客户的母亲在南京鼓楼医院ICU住院，治疗费用非

常昂贵，已无力支付剩余的医药费用，如果不办理新社保卡只能先垫付出院后再报销，因此现在急需给他母亲办一张新的社保卡。客户需求是第一要务，支行当即安排两人到南京上门核实，在确认实际情况和老人真实意愿后，为客户办理了相关手续。客户感动得热泪盈眶，紧紧拉住支行行长的手，表示感谢。

想客户所想，急客户所急，帮客户所需。建行安徽省分行始终坚守“以客户为

中心”的初心，用真心、热心、诚心为每位客户提供优质服务，用实际行动诠释“善者、建行”，为金融消费者保驾护航，不断书写着“用爱打造、服务便民”的新篇章。

践于行： “优待”特殊群体 定制专属服务

近日，阜阳铁路段近2万名职工批量更换第三代社保卡，但一部分退休的铁路职工，年龄较大行动不便，到柜台办理业务有困难，但又急需激活社保卡发放工资。

阜阳建行能源交通支行负责人了解到这一实际情况后，安排工作人员利用下班时间携带龙易行设备上门服务，让“特殊”客户享受“特殊”服务。

老吾老，以及人之老。建行安徽省分行深刻认识“适老服务，是切实帮助老年人跨越数字鸿沟的有效措施”，积极建设“适老化服务特色示范网点”，在金融教育、智能设施、服务通道、服务流程等方面，为老年人提供差异化、精准的服务方式。完善老年人无障碍通道、绿色通道，开设“爱心窗口”，丰富“劳动者港湾”助老、养老、无障碍等方面服务内容和功能。对于存在实际困难的老年客户，及时且合规地提供人性化的金融服务，进一步做好老年客户权益保障和金融服务适老化工作，切实把好事办好，把实事办好，做老百姓身边有温度的银行。

成于效： 开展多维宣教 守好百姓钱袋

“好在有建行，不然我一辈子的积蓄都

要被骗光了。”李婆婆是一家企业的退休职工，住在建行黄山分行屯溪支行网点附近，经常来办业务。一日有人塞给她一张宣传单，上面高收益的理财产品引起了李婆婆的兴趣，动了想把定期取出来进行高收益投资的念头。大堂经理小刘意识到这肯定是养老诈骗，对李婆婆进行了劝阻，李婆婆一开始听不进去，但是小刘没有放弃，用身边案例进行劝阻，还拿出《养老诈骗防范指南》长图，里面的案例竟和她收到的传单一模一样，同时联系了辖区派出所，经过调查，民警断定就是养老诈骗。在民警和银行员工的一直努力下，成功避免了李婆婆遭遇养老诈骗和资金损失。

建行安徽省分行发挥数字化宣教优势，始终严格落实监管机构的工作要求，主动承担金融机构的社会责任，以网点厅堂作为宣传主阵地，积极推广面向大众的金融知识，在守护消费者资金安全的行动中展示了强大的建行力量。2022年开展“守住钱袋子”宣传活动，共触达消费者3718万人次，线上线下播放《一梦到徽州》《远离校园贷 青春不徘徊》微电影、《消费者维权金融知识宣教》微视频，推送《收到“银行”的提醒短信，里面的链接，你点击过吗？》《冰墩墩的诱惑》等长图等，“案例化”展现老百姓生活中的寻常小事，场景式讲述社会热点问题，运用浅显易懂的金融知识，教会消费者树立正确金融观。在马鞍山，环卫老人刘大爷通过建行生活APP学习了建行的“消保老年课堂”，成功识别一次理财被骗，现在成了建行义务宣传员，经常走进“劳动者港湾”，如数家珍般地讲述如何远离非法金融活动，乐享幸福晚年。

2023年
银行业保险业
3·15消费者权益保护教育宣传周
活动时间：2023年3月13日-3月20日

提振消费信心
金融消保来护航

中国建设银行
China Construction Bank

客户服务热线：95533
网址：www.ccb.cn

2023年
银行业保险业
3·15消费者权益保护教育宣传周
活动时间：2023年3月13日-3月20日

提振消费信心
金融消保来护航

中国建设银行
China Construction Bank

客户服务热线：95533
网址：www.ccb.cn