

打造“有温度的消保”

中信银行合肥分行全面加强金融知识普及教育

郑玲

三月春风暖人心，金融服务润心田。在第41个“3·15国际消费者权益日”到来之际，中信银行合肥分行用有温度的服务、有力度的宣教、有方向的推进，向消费者交出了一份满意的“答卷”。长期以来，中信银行合肥分行高度重视消费者权益保护工作，深入践行金融工作的政治性、人民性，并以金融知识普及教育为契机，多措并举，帮助消费者“懂金融·信金融·用金融”，切实维护消费者合法权益。

坚持以客为尊，让服务有温度

“快帮我办理转账，我赶时间！”一名50多岁的女士匆匆来到中信银行一支行网点转账，称自己手机银行受额度限制无法办理汇款。工作人员按照工作流程进行汇款“四必问”。这一问，为客户挽回了15万元的资金损失。

“您认识收款方吗？”在得知客户并不认识收款方后，

中信银行工作人员立即警觉起来，详细询问客户汇款原委。但女士含糊其辞，不停催促道：“就差这笔了，不能超时，你们赶紧给我办理吧！”会计经理也闻讯赶来，经再三了解，得知客户最近加入了一个微信群，群主告知其下载某APP，打入垫资款可得红利，完成多个任务即可提现。目前，平台显示客户如完成充值15万元的任务，就能获9万元奖励，但汇款如果超时，此前完成的任务也将被清

零。银行工作人员发现，这个APP在正规的软件商店中并不存在，客户极有可能遭遇到了电信诈骗。经过工作人员耐心劝阻并普及各种诈骗案例知识，该女士恍然大悟，及时停办了汇款业务，并在工作人员协助下拨打了110报警。“多亏中信银行工作人员的及时制止，避免了我的损失，真的很感谢她们的耐心劝阻。”该女士满怀感激之情地说道。

服务无止境，满目皆是情。中信银行合肥分行始终秉持“以客户为中心”的理念，切实履行社会责任，让优质的金融服务实现随手可得，全力守护和用心关爱消费者。

打造宣教平台，让普及有力度

随着时代的不断进步，科技为生活带来智能化便利的同时也给网络骗局提供了滋生的土壤。为切实维护消费者权益，中信银行合肥分行积极开展金融知识宣教，以实际行动守护客户财产安全，为消费者筑牢资金“防火墙”。

让宣传普及更有力度，中信银行合肥分行打造“六位一体”宣教平台，使金融知识惠及更多消费者群体。该行致力于将普及金融知识贯穿于日常业务推动过程中，通过“线上+线下”“网点+户外”相结合的方式，使宣教渠道全覆盖、宣教形式多样化、宣教内容系列化，推动金融宣教活动持续有效开展。

目前，中信银行合肥微生活公众号开设了“有温度的消保”小课堂专栏，“有温度的消保”金融知识宣传教育体系已全面覆盖门户网站、微信公众号、自助设备、营业网点等各大渠道，全辖网点设立公众教育区，并在合肥、安庆、马鞍山等地创建了属地化的金融教育示范基地，让金融知识覆盖更广泛人群，帮助更多的老百姓提升金融素养和能力。

聚焦重点人群，让宣传有方向

智能手机给人们的生活带来极大便利，但不断翻新出新的手机功能、各类APP却成了老年人难以逾越的“数字鸿沟”，对移动支付、网上购物等知识的缺乏，让越来越多的老年人掉进了电信诈骗的陷阱，造成了巨大的财产损失。为助力老年群体跨越“数字鸿沟”，中信银行滁州分行积极开展“关爱老年群体”主题活动。该行工作人员耐心指导老年客户使用智能设备，并提醒注意保护个人信息，防止个人信息泄露，同时向老年客户宣传电信网络新型诈骗的类型和真实案例。

聚焦消费者受教育需求，提升群众金融风险防范能力，让金融知识宣传有方向，中信银行合肥分行持续提升金融知识普及的针对性和有效性。一是聚焦重点人群，围绕“一老一小”、新市民、障碍人士等分层次开展金融知识宣传教育，弥补不同金融消费者群体的金融知识短板。二是聚焦金融常识，对消费信贷、个人信息保护、银行理财等涉及日常生活的服务场景和高频事项开展教育宣传，提高金融消费者维护自身合法权益的能力。三是聚焦重点问题，针对非法集资、养老领域金融诈骗、电信诈骗、非法代理维权等侵害金融消费者权益和金融稳定安全的行为，加大风险提示力度。切实将金融知识更精准、更高效、更广泛地输送给广大群众，助力营造良好的社会氛围和金融生态环境。

为进一步保障百姓“钱袋子”安全，2023年中信银行合肥分行将在全辖落地总行金融知识普及教育“一十百千万工程”，着力打造特色金融知识普及教育阵地、开展百场金融教育宣传活动，推动全行网点打造自身金融知识普及教育亮点，组织全行网点开办消保公益课程，切实增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

金融知识普及没有止境，下一步，中信银行合肥分行将持续打造“有温度的消保”体系，并通过“铸魂计划”提升全行员工消保意识、服务水平，改善客户体验，以实际行动保护好金融消费者的长远和根本利益。

中信银行

CHINA CITIC BANK

合肥分行

HEFEI BRANCH

中信幸福财富

Family Wealth Management

“3·15”消费者权益

保护教育宣传周

人之信

诺千金

共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

活动时间：2023年3月13日至2023年3月19日

全国统一客服热线

95558

www.citicbank.com

扫码了解详情

让财富有温度

广告