



市场星报电子版 [www.scxb.com.cn](http://www.scxb.com.cn)  
安徽财经网 [www.ahcaijing.com](http://www.ahcaijing.com)

消费者  
权益日

315



金融消保在身边  
保障权益防风险

市场星报

T1

2024年3月15日 星期五  
编辑/杨晓春 组版/胡燕舞 校对/陈文彪

315



在3·15来临之际,本报将重点介绍金融消保权益及相关知识,提示金融风险,倡导理性投资理念,提升读者的维权意识,提高读者的维权能力,为读者的金融消费保驾护航。

未来,本报将继续认真履行媒体责任,普及金融消保知识,弘扬金融正能量。

董方

消费者权益日

INTERNATIONAL DAY FOR CONSUMER RIGHTS

## 招商银行合肥分行—— 一家走心入微、温暖服务的银行

### 聚焦网点服务场景 制定适老化服务提升方案

随着人口老龄化的持续加深,围绕老年客群需求,招商银行合肥分行不断优化基础金融服务,推动“适老化”网点建设,着力提供更优质、更贴心、更有温度的金融服务。

为进一步提升老年客户服务体验,针对残障老人或高龄老人(70岁及以上),合肥分行安排各家支行挑选服务亲和力强、沟通能力强、懂本地方言的大堂主管为招牌向导,为客户提供全流程陪伴服务,解决老年客户无人关注、业务协助指导、信息对接、智能设备使用等各类问题。

此外,合肥分行各支行差异化配置“绿色通道”,并进一步优化老年客户服务窗口和叫号配置,专属或优先服务老年客户,同时保障其他客户在窗口按卡片等级正常叫号。各支行结合网点老年客户排队等候情况,有选择地组织反诈金融知识宣教、智能移动服务普及等厅堂活动,分散老年客户对等候时长

的注意力,改善排队等候体验。定期开展不同主题的“金融知识小讲堂”,如近期着重关注AI换脸等新型的诈骗手段,邀请等候客户参与知识竞猜和防诈经验分享有礼活动,在组织“3·15”等宣传活动时制作大字版纸质反诈测试题目,并配备铅笔橡皮可反复利用。

在适老化服务中关爱老年人,聚焦老年人的需求,从便利性入手,于细微处用心。在网点环境方面,各网点配备了专用轮椅、老花镜、放大镜、大字版填单模板、爱心座椅、无障碍通道等为老年客户提供便利。为满足老年客户金融业务需求,合肥分行开展特色化弹性服务,为行动不便的老人提供上门服务、特殊业务代办服务。合肥分行紫云路支行凭借优质的适老化服务被中国人民银行安徽省分行授牌,成为合肥市六家挂牌“长春花”适老化支付服务特色银行网点之一。

### 开展普及金融知识宣传 时刻守护百姓钱袋子

一直以来,招商银行合肥分行高度重视金融消费者权益保护教育宣传工作。2024年,合肥分行开展“福暖四季·消保主题日”活动,每月制定不同的宣传主题,如“守护百姓钱袋子”“防范电信网络诈骗”“合理配置资产”等,并在每月15日宣传主题日期间,合肥分行的工作人员进乡村、进社区、进校园、进企业、进商圈,开展常态化宣传。

招商银行合肥分行 夏婷



因您而变 未来更好  
让美好的世界可持续



### 践行ESG理念, 共创多元价值

招商银行积极践行可持续发展与 ESG 理念,以“价值银行”为战略目标,坚持“源于社会,回报社会”的社会责任理念,优化完善葵花可持续发展模型,与利益相关方携手,致力于为社会创造长期多元价值,努力实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展。

更多信息,请致电 95555,或登录 [cmbchina.com](http://cmbchina.com)



扫码关注  
手机银行



招商银行  
CHINA MERCHANTS BANK

因 您 而 变

广告