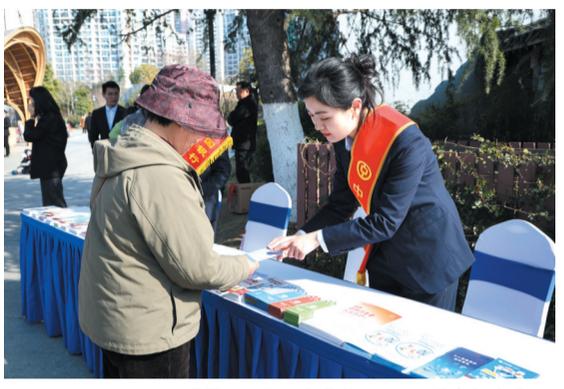




中国银行安徽省分行 守护安心消费 服务美好生活

守护金融消费者权益,既是责任,更是使命。中国银行安徽省分行坚持以人民为中心,通过线上线下多方联动,创新打造多维度、场景化、全覆盖的宣传矩阵,让金融安全知识精准触达千家万户,努力以更专业的举措、更贴心的服务守护金融消费者合法权益,以实际行动书写金融为民新篇章。



中行工作人员在合肥徽园向市民派发反诈折页

推动金融知识从“纸面”融入“人心”

中国银行安徽省分行持续推进金融教育宣传常态化、阵地化与场景化,坚持线上线下同频共振,将营业网点打造成消保宣传主阵地,同时以“五进入”活动为抓手,织密覆盖城乡的金融消保网络,切实增强消费者的风险识别与防范能力。

播撒“金融种子”,守护未来力量。中国银行马鞍山、宣城、六安、淮南分行纷纷走进当地学校,针对不同年龄段学生讲好“金融第一课”,让理性消费、安全用卡、防范诈骗的意识在青少年心中生根发芽。

守护“劳动果实”,聚焦资金安全。中国银行合肥、芜湖分行主动走进辖区企业,围绕企业资金安全、征信体系建设、

员工用卡等问题开展靶向宣教;中国银行亳州分行创新推出“宣教+传播”双向赋能模式,面向外卖骑手开展专场宣讲,并将金融知识宣传海报贴至配送箱,让新就业群体成为流动的宣传使者,把金融安全送入万户千家。

回应民生关切,贴近百姓生活。中国银行淮南、池州、黄山、阜阳等分行深入社区、公园,针对电信诈骗防范、银行卡安全、个人信息保护、理性投资避坑等群众关切,面对面答疑解惑,让专业金融知识以最接地气的方式融入日常,获得广泛好评。

护航“街巷经济”,助力稳健经营。中国银行蚌埠、马鞍山、安庆、滁州、宿州等分行走进繁华商圈,为沿街商户普及账户安全、支付风险、征信维护、商户反诈、反假货币等实用知识,以专业服务为商户经营保驾护航,守护城市烟火。

扎根“田间地头”,润泽乡村沃土。中国银行亳州、黄山、铜陵、淮北等分行深入农村一线,开展“乡村消保小课堂”活动,将金融知识、反诈技巧送至农户身边。以脚步丈量责任,努力打通金融普及的“最后一公里”,让普惠金融的阳光照亮乡村振兴之路。

构筑多维防线守护群众“钱袋子”

“姑娘,太谢谢你们了,要不是你们‘火眼金睛’,我的钱就要打水漂了!”近日,一位老人在中国银行池州分行营业部对工作人员连连道谢。

当日,老人匆忙前来办理境外汇款业务。厅堂工作人员发现其频繁查看手机、回复消息,行为异常。经询问,原来老人通过网络结识了“境外朋友”,对方声称要寄送内含“贵重物品”的包裹,要求支付1500元“入关费”;同时又称要委托老人代购房产,但需先支付保证金。对方还发送了有明显造假痕迹的“国外银行视频”和“身份证信息”作为证明。

工作人员判断这是典型的电信网络诈骗,向老人耐心剖析骗局细节,老人逐渐醒悟。经及时联系属地反诈中

心,民警到场确认诈骗事实并开展宣教。一场精心设计的骗局,在警银协作下被成功拦截。

这一案例,正是中行全力守护客户财产安全的一个生动缩影。中国银行安徽省分行创新构建“科技驱动、机制协同、宣教并重”的三维反诈防护体系,通过科技赋能强化风险识别与监测预警,完善机制协同提升拦截处置效率,深化宣传教育增强公众防范意识,全方位筑牢金融安全“防火墙”,以有温度的专业服务,切实守护好老百姓的“钱袋子”,彰显国有大行的责任担当。

践行“枫桥经验”以“一杯茶”化解纠纷

金融为民,消保先行。中国银行安徽省分行积极探索新时代“枫桥经验”的金融实践,努力将矛盾化解在基层、解决在源头,用温度与专业回应客户诉求,营造更加和谐健康、安全有序的金融环境。

作为这一理念的生动实践,中国银行淮北市分行率先试点,成为当地首批设立“一杯茶”调解室的金融机构,将地方传统文化与现代金融治理有机融合。2025年9月,调解室成功化解了首笔金融纠纷。一位客户因经营困难导致个人经营贷款逾期,情绪焦虑。该行第一时间联动当地银行业保险业消费者权益保护中心,启动调解机制。在“一杯茶”轻松平和的氛围中,调解人员耐心倾听诉求、细致解读政策,并为其量身定制了个性化贷款重组方案,既缓解了客户燃眉之急,也保障了银行资产安全,实现双赢。

从个案突破到机制创新,中国银行安徽省分行持续推动金融纠纷源头治理,并凭借在金融纠纷调解领域的积极探索与扎实成效,荣获“支持安徽金融调解工作优秀单位”。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。中国银行安徽省分行将深入践行金融工作的政治性人民性,以更务实、专业的举措和更温暖、优质的服务,守护百姓利益,回应群众期盼,服务美好生活。 张艳君 陈硕

2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

清朗金融网络 守护安心消费

2026年3月9日-2026年3月15日



银行 | 证券 | 保险
客户热线: 95566 www.boc.cn