



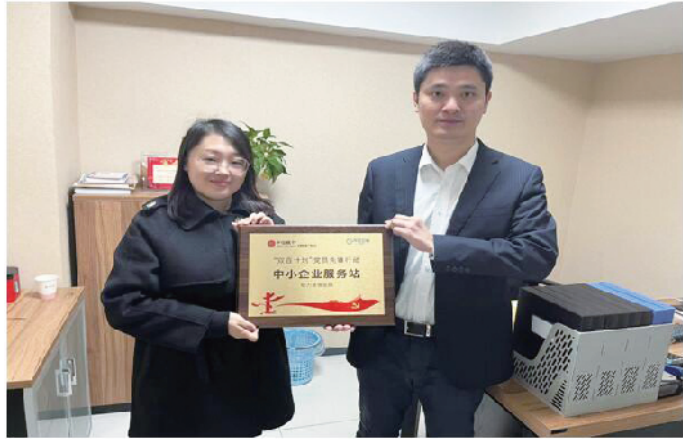
客户为尊服务先行 持之以恒践行初心

中信银行合肥分行：让金融服务更有温度

解决客户难题、提供暖心服务、普及金融知识……一直以来，中信银行合肥分行始终秉承客户为尊原则，将“信守温度”的服务理念贯彻到银行服务和风险防控工作中，不断提升金融服务的便利度和满意度，为广大客户提供专业、便捷、高效的服务，真正实现了为群众办实事、让群众享实惠。

金融便民服务暖人心

“太感谢你们了！”合肥徽州大道支行日前迎来一位携带大量硬币办理零钱兑整服务的女士。在此之前，她已经连续被两家银行拒兑。合肥徽州大道支行的工作人员在了解到该女士的需求后，第一时间为其安排了零钱兑整服务。不独有偶，滁州湖心路支行也遇到类似事件——一位好不容易要回欠款（大量新旧混杂的零散纸币和硬币）的蔬菜供应商需要办理零钱兑整服务。该行工作人员迅速将厅堂其他客户分流至自助设备和智慧柜台，并安排两名工作人员进行挑剔、分版、清点、扎巴，同时完成硬币的分类和打卷……精准仔细高效的服务让厅堂里的客户赞不绝口。



节假日是很多商户集中大量回款用款的时候，为了满足客户需求，合肥分行运营管理部协调各网点，提前备足各面额新钞，积极为前来办理业务的客户提供新币、辅币兑换服务。针对兑换新钞客户较多的节点，该行还开通绿色通道，设置专门窗口提供便捷服务。“只要客户在券别、数量合理的范围内提出的兑换支取请求，都第一时间办理。”

代发工资暖农心

自疫情暴发以来，出口业务激增，国际海运费暴涨，客户支付海运费时效要求越发迫切。为确保发货不受影响，合肥多家出口企业提出海运费紧急支付需求。中信银行合肥分行国际业务部迅速反应，安排专人加班加点，加急支付海运费近百笔，确保客户款项及时到账，出口货物及时发运。“分行个人信贷部信用管理室、按揭自营团队主动提出加班加点，完成按揭业务全部放款审核工作。”截至2月7日，该行顺利投放按揭业务100笔，合计金额7838.4万元。

帮助客户解难题显温情。一位客户匆匆走进政务区支行，表示要转账两百多万元，为农民工发放工资和施工项目工程款。考虑到客户要求跨行转账当天到账，工作人员立即联系总行沟通大额跨行转账业务，并协助客户进行转账，在当日10点前实现工程款和工资均及时到账。财富广场支行有个长期合作战略客户，其供应商、分包商多为建筑施工企业，急需发放农民工工资。支行了解情况后及时通过中企云链平台为供应商、分包商提供融资服务，解决了终端农民工工资发放难题。

开展金融知识普及

普及金融知识，护好“钱袋子”。为保护消费者合法权益，中信银行合肥分行各网点通过多种形式的宣讲，帮助群众了解金融知识，营造共筑金融安全防线的浓厚氛围。

中信银行合肥分行零售银行部、中信银行合肥望湖城支行党支部前往合肥市沁心湖社区，与社区党委深入开展“党史+消保”活动。在现场进行的防范电信诈骗讲座中，通过生动的宣传片以及发生在支行的真实案例，积极向广大老年群众普及防诈骗等金融知识，并现场为群众答疑解惑，叮嘱广大居民要警惕网络诈骗等新型电信诈骗，守住自己的“钱袋子”。南七支行工作人员利用客户办业务的等待间隙，通过介绍一些案例说明金融诈骗特点、表现形式和社会危害，引导客户在日常生活中擦亮眼睛、提高警惕，有效识别“高额回报”“快速致富”等误导宣传，保护自己和家人。六安分行通过在户外摆台、走访周边商户、散发宣传折页等方式，向来往群众进行征信知识宣传，重点对征信业务、征信信息内容采集及途径、信用报告查询、保护个人隐私等知识进行宣传，帮助大家更好地了解征信知识，提高爱护信用记录的意识。姜志远



“3·15”金融消费者权益日



善信者 民信之



权利 责任 风险

不辜负每一份信任
不懈怠每一份梦想

全国统一客服热线
95558
www.citicbank.com



长按识别二维码
查看更多消保知识