

中信银行合肥分行 初心护权益 温情暖江淮

数字便民破壁垒 暖心服务解民忧

金融服务有温度，消保守护无死角。中信银行合肥分行聚焦老年、残疾、重病等特殊群体，打破服务壁垒、开通绿色通道、提供上门帮扶，把有温度的金融服务送到家门口、病床前，让消保关怀真正覆盖每一位客户。

中信银行合肥蒙城路支行曾用十余天的坚守与奔波，为一个陷入困境的家庭点亮希望。客户王某因突发意外成为植物人，巨额医疗费用让家庭不堪重负，其妻子方女士急需重置银行卡密码、支取资金救命，却因无法到场办理陷入困境。了解情况后，支行立即启动特殊客户绿色通道，工作人员主动上门核实情况、协助整理材料，在严守合规底线的前提下，最终助力客户顺利完成业务办理，解了一家人的燃眉之急。一面印着“为民解忧 情系百姓”的锦旗，是客户最真挚的认可。

而中信银行合肥徽州大道支行则完成了一场跨越千里的“限时守护”。2026年春节前夕，身在外地的客户张先生因银行卡限额无法转账用款，焦急万分之时，支行工作人员靠前服务，依托“哨兵”系统与远程尽调机制，仅用10分钟就完成身份核实、资料上传、额度调整，得到客户发自内心的点赞，真正实现“风险可控、服务提速”，让异地客户安心过年、温暖过节。

数字赋能让服务更便捷，消保初心让服务更有温度。中信银行合肥分行深耕数字化服务创新，将远程尽调、移动服务、线上授权融入日常服务，打破物理网点的时空限制，让数据多跑路、群众少跑腿，用科技力量打通金融服务“最后一公里”。



适老服务无障碍 银发守护暖人心

跨越“数字鸿沟”，让老年客户共享金融便利，是中信银行合肥分行不变的坚守。该行全面推进适老化服务改造，打造硬件有爱、服务有心、宣教有声的全链条银发服务体系，用贴心、细心、耐心守护老年群体金融权益。

把服务做到老人心坎上，针对行动不便、独居高龄老人，中信银行合肥分行常态化提供上门服务，密码锁定、卡片过期、业务咨询，一个电话、一声求助，工作人员便主动上门办理，同步手把手普及反诈知识。在中信银行蚌埠凤阳东路支行，曾接待一位年过八旬的老人，因银行卡过期、预留手机号无法验证，多次办事未果。工作人员全程耐心陪伴、细致讲解、反复操作，一点点帮老人解决难

题，老人感动之余，特意手写一封感谢信送到网点，字里行间满是赞誉：“中信银行是实实在在为民服务的好银行！”

如今，中信银行合肥分行下辖网点均开设“银发绿色通道”，配备爱心座椅、老花镜、医药箱、饮水设备，安排专属引导员，为老年客户提供全程陪同、人工协助、优先办理等一站式服务。聚焦老年人高频金融场景，该行已累计开展700余场适老化金融宣教活动，用接地气、听得懂的语言，讲解屏幕共享诈骗、虚假理财、冒充公检法等常见骗局，推广大字版手机银行、语音导航等适老功能，让老年人敢用、会用、放心用智能设备，稳稳守住“养老钱”“保命钱”。

常态宣教筑根基 全域覆盖惠万家

践行金融为民初心，精准护航重点群体。中信银行合肥分行重点聚焦校园青少年等群体开展金融宣教活动，让金融服务更接地气、更具温度。该行走进安徽大学，围绕理性消费、防范校园贷和职业背债人陷阱等热点话题开展知识讲座，帮助学生树立正确的金融观念。此外，该行还联合易丰搬家公司，创新开展“金融护航·信易同行”行动，通过培训搬家师傅成为宣传员，随着每一次服务，将金融知识精准送达到社区和百姓家中，实现“培训一个人，影响千万家”的良好效果。

在金融知识普及与消费者教育工作上，中信银行合肥分行宣传教育活动形式丰富、覆盖面广，社会反响普遍良好。2025年，该行以“春夏秋冬”四季为主题，结合“五大篇章”系统开展常态化、特色化金融教育宣传活动，让金融知识走进千家万户、融入百姓生活。活动期间，该行协同老乡鸡外卖团队开展金融知识送万家活动，将反诈与消保知识随餐送达；在该行扶贫点何大村建立金融知识宣传点，由驻村干部常态

化为村民开展金融教育，把金融安全知识送到田间地头；深化集团内协同合作，打造麦当劳场景化金融宣传基地，以沉浸式体验拉近与群众的距离；同时积极参与、协办监管部门和银行业协会举办的9月大型集中教育宣传活动，以多元载体、全域覆盖推动金融知识普及走深走实，切实提升社会公众金融素养与风险防范能力。

消保之路永无止境，为民初心始终不渝。中信银行合肥分行以科技反诈+数字便民+适老服务+群体保障一体化体系，用专业守护权益，用服务传递温暖，用担当践行使命。中信银行合肥分行党委书记、行长钱学洪表示，将持续响应监管号召，以3·15宣传为契机，常态化推进消保宣教与服务升级，深化数字金融赋能民生，优化适老金融服务，强化重点群体保障，以更严的风险防控、更优的服务质效、更暖的民生举措，守护江淮百姓安心消费、放心支付、舒心生活，为营造清朗金融网络、推动金融高质量发展贡献中信力量。

钱嘉佳 陈杨

清朗金融网络 守护安心消费

2026年3月5日-3月15日

3·15

引领 · 陪伴 · 共同成长

