



听民意 解民忧 纾民困 暖民心

——建行安徽省分行坚守人民立场“为群众办实事”



党史学习教育开展以来，中国建设银行安徽省分行始终坚持人民立场，把“我为群众办实事”实践活动作为党史学习教育的重要内容，在践行新金融行动、维护消费者权益、履行社会责任和关心关爱员工中解决事关群众利益的“急难愁盼”，围绕服务社会、服务客户、服务员工，推出一批为民惠民便民的金融服务举措，切实担起金融为民的大行责任。



合肥肥西支行客户张大哥为柜员小韩点赞，赞叹小韩耐心认真，严谨负责，即便是午饭时间也不急不躁，仍用过硬的专业技能做好服务，解决客户的燃眉之急。



合肥城西支行积极践行“以客户为中心”服务理念，从保障客户财产安全出发，普及宣传金融知识，成为居民“钱袋子”的守卫兵。

一道防线守护百姓“钱袋子”

为提高人民群众的防诈骗意识，该行积极开展防诈骗宣传，利用线上线下多种渠道，发布原创消费风险提示或“以案说险”信息，用心做好客户的“金融卫士”，全力保障人民群众财产安全。

“小刘，麻烦你教我怎么把这3万块钱通过微信转出去。”在建行黄山市分行营业部，李阿姨对大堂经理刘露敏说。

“请问您认识对方吗？”出于职业敏感，刘露敏问道。

“她是个外地的网络主播，说是我儿子的女朋友，急用钱，今天催了好几次。你看，她还给我写了一张借条呢。”

刘露敏仔细看了那张借条，虽然写了借款人的名字，但明显是个网名，而且身份证号码等关键信息缺失。刘露敏又问道：“李阿姨，您儿子知道这件事吗？”

“不知道咋回事，今天我儿子的电话就是打不通。”

刘露敏基本上确定了这是一起网络诈骗，她向李阿姨详细介绍了网络诈骗的几种常见方式，并告诉李阿姨一定要多方核实，以免被骗。

第二天，李阿姨特地赶来：“我联系上我儿子了，那女孩果然有问题，谢谢你的提醒，不然我这养老钱就打水漂了。”

近年来，科技的发展推动了社会各方面的进度，但相伴而来的，是一些不法分子利用电信、网络等手段骗取钱财。分行秉承“以客户为中心”的服务理念，通过强化培训让一线员工练就一双双“火眼金睛”，让诈骗无处遁形，守护好百姓的“钱袋子”。今年以来，累计开展金融知识教育宣传活动881次，受众消费者数量709万人，线下发放宣传资料30万份，线上推送宣传资料1万次，线上宣传点击量1100万次，媒体报道量百余篇。

一渠“活水”滋养万千小微

“建行这款智慧快贷太好用了，不仅额度充足，操作还十分简便。”贷款资金到账后，李其虎激动地给客户经理打电话。在合肥经营着一家电器公司的李其虎，因没有合适的抵押物，周转资金迟迟未能落实。一天，他在新闻中看到“智慧快贷”的宣传，想着自己经营公司这些年来一直保持的良好信誉，便下载了“惠懂你”APP，录入相关数据后，短短一分钟，近百万元顺利到账，资金难题迎刃而解。

让李其虎赞不绝口的“智慧快贷”，是建行安徽省分行与合肥市人民政府联手创新的普惠金融贷款产品，也是合肥市首个上线的政务数据类全线上纯信用信贷产品。依托“惠懂你”APP，产品为客户提供“三个一”的优质信贷体验，即一分钟融资、一站式服务、一价式收费，小微企业通过一部手机、一个小

程序、一分钟就可以轻松获得纯信用贷款。同时，该产品以多维涉企政务数据作为贷款发放依据，创新优化了额度计算模型，彻底改变了传统信贷业务依赖抵押担保的风控模式，贷款获得率比以前提高40%，户均额度提升了20%，成为小微企业“有数据即可贷”的专属产品。产品上线后，小微企业反响热烈，截至目前，已累计为5000余户小微企业投放信用贷款25亿元。

在创新产品、优化体验的同时，分行通过一系列纾困惠企举措，践行服务小微的使命担当。继续执行延期还本付息和减费让利等疫情防控有关惠企政策，主动为近2000户小微企业延期还本，金额约9.5亿元；完成近8000笔线上小微快贷办理续贷；下调贷款定价，为小微企业让利8000多万元。

一处“港湾”让金融便民落到实处

提起建行安徽省分行的劳动者港湾，很多人都会竖起大拇指，一个个小小空间为爱停靠，因爱坚守，无论酷暑严寒，无论刮风下雨，“港湾”都向社会大众伸出温暖的手。

建行宿州埇桥支行员工小张准备下班的时候，发现支行劳动者港湾的爱心座椅上竟然还坐着一个孩子，看上去六七岁的样子，两眼不住地望向小张，身边并没有大人陪同。小张急忙走过去，轻声问孩子：“小朋友，你为什么一个人在这里？你家大人在这吗？”孩子低着头，搓着小手，一言不发。

小张温和地同孩子聊了起来，还给了孩子一块巧克力。尽管不肯拿巧克力，但是和气的孩子让小张一点点感到了信任，终于开始回答小张的问题。几番问话之后，小张终于弄清楚，孩子是下午同姥姥一起出小区的，趁姥姥在小区门前登记的时候，偷着跑了出来。因为记不起回家的路，误打误撞地跑进了“劳动者港湾”。了解情况后，小张问孩子：“记得爸爸的电话吗？”孩子低头思考片刻，报出了电话号码。小张拿出手机拨通了孩子爸爸的电话，说明了孩子所在位置。不一会，一个年轻人风风火火地跑进了“港湾”，一把抱住孩子，激动地对小张说：“我们找了很多地方，都快急疯了。谢谢！太谢谢你们了！”

港湾在哪里，关爱就在哪里。分行利用丰富的网点资源为社会赋能，依托辖内440余家“劳动者港湾”，



合肥蜀山支行在劳动者港湾公共法律服务延伸工作室为环卫工人开展法律和金融知识普及宣传活动，并针对劳动者感兴趣的人民币现钞鉴别问题，提供防伪标识讲解，切实解决他们日常工作和生活中的困惑与难题。

主动为消费者提供咨询指导，业务办理、技术支持等服务，同时，为特殊人群提供延伸服务，妥善做好各类客户群体的人性化、差异化服务，切实发挥“为爱停靠、金融相伴”的便民利民作用。

一枝一叶总关情，点滴服务暖民心。一场场用心用情的“我为群众办实事”实践活动，一件件事关群众利益的“急难愁盼”事，诠释了建行安徽省分行对党的忠诚和对人民的赤诚，也展现了国有大行服务实体经济、服务百姓民生的情怀与担当。