



让金融服务更贴心

——湖北十堰农商银行加强消费者权益保护工作纪略

文/记者马胜江 通讯员叶松田蜜 图/通讯员程道银 刘平 熊巍 汪志军

“金融活，经济活；金融稳，经济稳。”金融如何稳，坚守诚信服务是根本。湖北十堰农商银行作为十堰地区首屈一指的实力大行、责任大行，长期以来高度重视信用服务体系建设和诚信服务体系建设，始终把诚实守信理念贯穿于保护消费者权益、维护群众财产安全、防控金融风险、支持地方经济健康发展等各个环节，为广大消费者提供温暖、贴心、贴心的服务，从而在金融行业树立起诚实守信服务的标杆。

2018年，该行各项存款余额683.4亿元，各项贷款余额431亿元，存贷款增量、规模、市场份额继续稳居全市同业第一，并连续5年获得全市“支持经济发展突出贡献单位”，2018年再获“金融保险行业金口碑”荣誉。



整洁亮丽的服务窗口

坚守合规底线 做市民群众“钱管家”

“对不起，为保障客户的资金安全，挂业务不得由他人代办，请您谅解！”这是农商行柜员小陈第三次向客户解释有关制度规定。“这不是为难人吗，老人家七十岁了，腿脚不方便，怎么自己来银行！”柜台外的客户情绪激动，心情烦躁。“您看这样可以吗，我和同事跟您走一趟，把挂失手续带到阿姨家里去办。”一场矛盾最终得到圆满化解，类似的场景经常在该农商行不同网点上演，带着工作设备上门服务客户，彰显着人性化服务之美，而对制度的坚持、

规章的遵守，则折射出湖北十堰农商银行坚守合规经营的良好作风。

长期以来，为当好让群众安心的“钱管家”，该行始终坚持以日常点滴做好合规文章：定期开展运营督导检查，确保每笔柜面业务账务清楚、办理无误；积极开展金融消费市场乱象整治，不断规范经营行为；严格按照规定程序办理信贷业务，有效保障金融消费者的自主选择权和公平交易权；加强信息识别，严格落实贷款“三查制度”，以科学严谨的调查发现并把控信贷风险；依法合规收取服务及手续费，让金融消费

者消费得明明白白；规范信息管理，全员签订《金融信息保密承诺书》，确保金融消费者个人金融信息各环节的安全；筑牢安全防护网，大力开展打击非法集资宣传教育活动，与公安、通信等部门建立多方协作机制，防范金融诈骗，切实维护消费者合法权益。

“坚守制度、自觉合规，既是员工自己对自己负责、对单位负责，更是对客户负责、对国家和群众的财产安全负责。保护消费者权益、坚守诚实守信，合规是最基础也是最根本的。”该行负责人表示。



湖北十堰农商银行党委书记周源(中)调研指导支行服务工作

坚持优质服务 做广大客户“自家人”

“如果不是农商行工作人员及时提醒，我还真不知道非法网贷有这么多坑！”去年8月22日，恰逢湖北十堰农商银行微贷吉祥物发布会在市民广场成功举行，市民李先生在现场工作人员的宣讲讲解下，了解到了非法网贷的诸多“套路”，进而打消了申请网贷的念头，在农商行办理了15万元经营性微贷，解了燃眉之急。

记者了解到，在湖北十堰农商银行，类似李先生这样的事例还有很多。“作为金融机构，保护消费者合法权益，维护消费者权益，是农商银行的职责所在，我们希望通过身体力行的宣传引导，让更多人了解金融知识，在面对各种诱惑和陷阱时，能提高风险防范能力，免受经济损失。”

2018年，该行开展“3·15金融消费者权益日”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“人民币流通服务进景区”、金融知识万里行、优化企业开户流程等各类金融知识宣传教育活动300多场次，受益客户达8万余人次。同时，全年组织6次、有3600余人参加的培训活动，扎实开展金融消费者权益保护宣传教育工作。

维护金融消费者权益，离不开优质的服务。该行想客户之所想，帮客户之所需，将“一切为了客户，为客户一切”服务理念贯穿于工作的点点滴滴，以实际行动践行消费者权益保护行动，做广大客户贴心满意的“自家人”。

2018年，该行不断推动服务升级，共建成助农取款点46个，新增存取款一

体机6台；实现郧西县、丹江口市投资建设的“银医通”“驾银亭”成功运行，郧阳区社保卡项目实现发卡；创新金融产品，根据客户需求定制推出“定期宝”“薪金存”等智慧产品，因“户制宜组合创新信贷产品，向小微客户提供精准金融服务；深入了解辖内医院、高校、个体工商户等客户信贷需求，建立金融消费者档案，推出便民、利民金融服务；加强投诉管理，全面畅通客户投诉渠道，不定期开展明察和“神秘人”暗访，强化考核问责。通过持续发力，该行不断提升金融服务质效，受到客户广泛认可，近年来先后获得“全国十佳创新服务小微企业银行”、“十堰市突出贡献金融机构”等多项荣誉。



持续深入开展金融精准扶贫工作

坚持责任担当 做经济发展“领头羊”

作为十堰本土成长发展起来的责任大行、品牌大行，湖北十堰农商银行始终将支持民营经济健康发展作为实现高质量发展的重要抓手，以扎实的金融支撑、树立起诚信服务、支持地方经济发展的标杆。

为解决中小企业融资难、融资贵问题，该行出台《支持民营经济健康发展“十条”意见》，承诺“3年内每年对民营企业信贷投放不低于50亿元，每年投放民营企业贷款余额占信贷余额的70%以上，当年新增贷款投放中80%用于支持民营企业，农商行支持的客户数中90%为民营企业。”同时，该行围绕地区发展特色，推出“活”“火”“混”“金”系列特色信贷产品，形成八大帮扶模式，切实解决小微企业融资难。2018年，全市农商银行小微企业贷款余额达345亿元，占贷款总额的80%。

“特别感谢十堰农商行的支持！”去年年初，茅箭区二堰街办百二河村残疾

村民老梁，望着自己丰收的蜂蜜，脸上洋溢着喜悦。老梁身残志坚，借助农商行扶贫小额贷款发展养蜂产业，一年收入超过7万元，实现真正脱贫。

“金融精准扶贫 农商行先行”，这是湖北十堰农商银行履行社会责任、助推十堰发展的又一行动。2015年以来，该行主动扛起金融精准扶贫的大旗，将金融精准扶贫作为党心、民心、良心“四心”工程来抓，全力打造听党指挥、替政府分忧、让广大群众满意的负责任行，形成了政策支持、信贷投放精准、产业对接精准和金融服务精准金融扶贫新思路，走出了一条具有十堰农商银行思维、经验和特色的金融精准扶贫新路。2018年末，全行新增小额贷款8.04亿元，扶贫贷款余额达47.9亿元，帮助8.3万户建档立卡贫困户摘掉了“贫困帽子”，托起了广大贫困乡亲的致富梦。

党的十九大以来，该行及时出台

《金融支持乡村振兴工作方案》，为助力乡村振兴战略持续发力。经过坚持不懈的探索实践，该行坚决按照省信用联社工作部署，紧紧围绕中央提出的服务乡村振兴“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”二十字总要求，深入推进支持乡村振兴“八大工程”，扛起使命责任，创新总结出以“九大抓手、六大对接、五大保障、六大机制、八大样本”为内容的金融服务乡村振兴“96568”工作法。同时，深入践行普惠金融战略，深入推进金融服务网格化，让农民增收、农业增效、农村增绿。2018年，全行累计投放乡村振兴实体经济贷款185亿元。

以匠心精神树优质服务品牌，以大行担当助经济发展。作为有担当、善作为的“责任大行”，切实保护消费者权益，构建和谐金融消费环境。全力助推企业自身和全市实体经济高质量发展，湖北十堰农商银行在努力前行。



倾力支持实体经济经济发展



为特殊人士提供无障碍服务