

# 善“建”者 行稳致远

——建行十堰分行消费

者权益保护工作纪实

记者毛以国

通讯员乐俊锋



“每月一合规”主题教育



“金融特利行”支持企业复工复产



“劳动者港湾”为户外工作者提供歇脚地、加油站、充电桩等暖心服务



向客户讲解金融安全知识



深入社区发送医保卡

## 强化金融知识宣传 提升金融消费安全性

随着金融产品和服务种类日渐丰富,社会公众金融需求日益多样化,加强金融消费者权益保护已成为广大群众的热切期盼,我国政府更是将此项工作提升到增强金融消费者信心、维护金融安全、促进社会公平正义、维护社会和谐稳定的高度。

近年来,建行十堰分行始终坚持“以客户为中心”的初心,着力将金融消费者权益保护工作融入日常经营管理中,彰显银行全面履行社会责任的良好形象,该行分别获得十堰市“最佳用户体验银行”“消费者满意单位”等荣誉称号。

“多亏你的提醒,才使我避免被骗。”去年9月27日上午,建行十堰分行郧西县天河支行大堂经理秦磊接待了一位老年客户,表示要往手中纸条记录的银行卡账户汇款5000元。秦磊了解情况后,这位老人并未见过对方,也未使用过信用卡,只是早上接到一个电话说她信用卡有欠款,需要将欠款打到他们指定的账号上。秦磊判定这是一起典型的电信诈骗案件。他耐心向老人解释事情真相,老人连声感谢秦磊帮她挽回了经济损失。

无独有偶。去年11月22日,建行十堰分行张湾区支行组织员工走进湖北汽车工业学院,针对在校大学生宣传普及反洗钱、反假币、反电信网络诈骗、远离非法集资、安全用卡须知等金融安全知识。活动现场发放宣传折页300余份,提高了在校大学生金融安全意识,保护其财产安全和合法权益。

权益。

以上是建行十堰分行以金融安全知识宣传为抓手,筑牢保护消费者合法权益“防火墙”的一个缩影。多年来,该行高度重视消费者权益保护,出台《十堰分行消费者权益保护委员会工作规程》等,坚持消保工作进党委,坚持每季度召开一次消保工作推进会,严格按照消保规章建立健全金融消费者权益保护各项内控制度,确保消保工作做实做细做到位,切实维护消费者权益。

建行十堰分行积极开展金融安全知识宣传活动,除日常在辖内各营业网点通过LED电子显示屏滚动播放金融安全知识,在网点大堂经理台摆放金融知识、防诈骗等宣传折页外,还开展“普及金融知识万里行”、金融安全知识宣传进校园进社区等专题活动,并结合3月5日学雷锋纪念日、3·15“金融消费者权益日”等节点,广泛开展金融安全知

识宣传,指导市民辨别真假人民币,解答市民普遍关心的个人信用记录、安全用卡、移动支付等问题,对非法集资、金融诈骗、网络诈骗等进行重点宣传提示,对银行卡、手机银行正确使用进行辅导,提高广大市民金融产品服务操作技能、金融知识水平和风险防范能力。

建行十堰分行高度重视个人金融信息安全保护工作,建立专门的个人金融信息保护内控制度,如反洗钱制度、涉赌涉诈管理、“对公账户异常”排查制度等;建立个人金融信息数据库分级授权管理机制,如反洗钱管理等;落实个人金融信息保护制度要求,该行工作人员对业务过程中知悉的个人金融信息做到严格保密;制定个人金融信息保护应急预案,结合实际不定期组织应急演练,该行从未发生个人金融信息遗失、毁损、泄露或者篡改等情况。



加强对公条线从业人员警示教育



到看守所开展警示教育

## 创优金融服务举措 提升金融客户满意度

“感谢建行,感谢你们高效、热情的服务!给你们点赞。”去年1月6日上午,建行十堰分行东方明珠支行运营主管李健发现一位白发苍苍的老奶奶在网点柜台前徘徊,面色十分焦急。经询问得知,老奶奶急需取钱为急性中风住院的70岁老伴交纳医药费,但由于遗忘密码,多次尝试失败后,银行卡锁死。李健立即向支行行长汇报,征得同意后启动“特殊客户上门服务”应急预案,安排支行两名员工上门为客户服务,开设弹性窗口,柜台快速为该客户办理密码重置业务。随后,老

人顺利从柜台上取到现金。

还是在东方明珠支行,家住附近的陈大爷一次办理完业务后,发现网点大厅一角的“劳动者港湾”有报纸、杂志等读物,于是坐下来浏览。老人眼睛不太好,看得费力,大堂经理瞿胜英为其送来老花镜和放大镜,并递上一杯热茶。此后,他经常来建行“劳动者港湾”看报纸,支行工作人员每次都是热情接待,陈大爷十分感动,对建行的服务赞不绝口。

长期以来,建行十堰分行始终践行以“客户为中心”的服务理念,不断提升服务能

力,彰显服务关怀,创优服务品牌,将保护消费者权益落实到日常服务中。以上正是该行创优金融服务的真实写照。

建行十堰分行在全辖35家网点启动“劳动者港湾”建设工作,打造环卫工人、出租车司机、交通警察、城管执法人员、快递员、志愿者等户外工作者及其他劳动者的“歇脚地”“加油站”“充电桩”“暖心窝”,不断深化“劳动者港湾”服务内涵,丰富服务内容。如青少年宫支行乐龄港湾,服务东风公司医保社保老年客户群;花果支行读书港湾,每年

六一儿童节前夕,邀请小朋友开展读书比赛;公园路支行助力高考港湾,向高考学子开放,提供热水、考试急用品、临时休息场所;车城支行借助劳动者港湾,在扶贫专柜摆放蜂蜜、花生等农特产品,向客户推介。

为进一步解决老年人金融服务难题,建行十堰分行制定了《建行十堰分行关于切实解决老年人运用智能技术困难服务方案》,通过加强资源保障、优化服务方式、加强大厅管理、抓好普惠金融服务,多措并举增强老年客户金融服务满意度、获得感,营造便捷、安全、舒适的服务环境。此外,该行采取多种形式开展助残日活动,做好特殊人群十项服务措施,满足特殊消费群体金融服务需求。

## 践行普惠金融使命 提升金融服务获得感

湖北巍武贸易有限公司是一家从事医疗器械销售的企业,去年受新冠肺炎疫情影响,医院账款无法及时结算,导致公司短期资金出现困难。恰逢建行十堰分行“云义贷”产品上线,该公司立即申请了200万元专享额度,解了燃眉之急。

“汇款、转账不用出村就能办理;代理交费手续不用跑路,手机APP上就能搞定。”在广大农村,建行十堰分行普惠金融产品激活乡村振兴路上奋力前行的每一个村庄。推广建设“裕农通”服务点,就是该行解决乡村金融机构覆盖率低、金融产品和服务结构单一的举措之一。“裕农通”是建行依托新

一代金融科技搭建的县域普惠金融综合服务共享平台,可为没有物理渠道的县域乡村农民提供实惠便捷的金融与非金融综合服务,使村民足不出村就可以享受存款、取款、转账、汇款、交费等服务。同时,“裕农学堂”还提供非法集资、防假防骗、安全用卡等金融知识培训。目前该行共搭建“裕农通”服务点2147个,实现行政村“裕农通”服务点全覆盖。

将金融消费者权益保护工作融入日常经营工作中,通过践行普惠金融使命,提升消费者金融服务获得感,是建行十堰分行深化消费者权益保护内涵的一项切实之举。

2020年,建行十堰分行普惠金融贷款余额24.4亿元,普惠金融业务取得“一个突破、两个翻番和三个率先”的优异成绩。“一个突破”就是小企业重点产品(新模式)贷款余额突破15亿元,新增9.6亿元,新增额远大于前3年的累积余额。“两个翻番”就是小微快贷新增翻番,余额11.9亿元,新增5.9亿元,增幅98%;贷款客户数2390户,较年初新增1040户,增幅76%;“惠懂你”APP授信客户2780户,新增2160户,实现翻两番,增幅346%。“三个率先”分别是搭建全市首个“企业氧舱”,这也是全市首个助企复工复产

产融资对接服务平台;实现“云义贷”“抵押快贷3.0”全省首单。

同时,该行“百行进万企”融资对接工作成效突出,全面完成1637户企业四项问卷调查和融资对接,为324户企业提供信贷服务,在金融同业居领先地位;扎实做好小微企业贷款延期还本付息工作,对受疫情影响的客户,及时进行延期调整、结息调整、征信修复等业务。截至2020年12月31日,累计完成小微企业延期调整462户,金额2.79亿元,申报小微企业征信修复111户。

加强金融消保工作,坚守金融为民初心。建行十堰分行将继续采取有效措施,切实承担起金融消费者权益保护职责,大力营造良好社会氛围,为金融业持续健康发展作出积极贡献。