



# 创新服务 创优环境

### ——农行十堰分行精心服务消费者工作综述

记者马胜江 通讯员王洋



2023年“春天行动”综合营销大会



贷款发放仪式



征信知识宣传

良好的消费环境,是增强消费者安全感、获得感的有效保障。

近年来,农行十堰分行以扎实开展“3·15”消费者权益保护教育宣传,以及“新市民金融服务宣传月”等活动为载体,不断创新金融服务,持续优化金融消费环境,全面保障金融消费者权益,充分满足金融消费需求,为金融消费市场注入全新活力。

2021年以来,该行先后被十堰银行业协会、十堰市保险业协会授予十堰市“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”宣传服务月优秀组织奖,被十堰市政府授予“金融支持地方经济发展突出贡献单位”称号,农行十堰车城支行营业室荣获湖北省银行业金融机构“金融消费者权益保护示范网点”称号。

## 创新宣传方式 优化消费环境

2022年“3·15”期间,14家支行、60个网点,累计开展消费者权益保护主题教育宣传活动17次,接受市民咨询4000余人次,发放各类宣传折页3万余份,受众1.5万人次……

一直以来,农行十堰分行始终把“3·15”消费者权益保护教育宣传,作为营造良好金融消费环境的重要内容,成立以分管行长任组长、各部门负责人任成员的领导小组,细化任务、明确责任、创新方式,广泛开展各类教育宣传活动。

发挥网点阵地优势,线下宣传扎实

有力。该行充分发挥网点覆盖城乡优势,在每个营业网点利用电子显示屏滚动播放“增强金融消费者获得感”“树立理性消费观念,谨防过度借贷”“高息回报有风险,投资理财需谨慎”等提示标语,在所有网点自助机具显著位置设置个人信息保护风险提示,提醒金融消费者注重个人信息保护、提高风险防范意识、远离非法金融活动。在网点营业大厅滚动播放消费者维权海报、小视频,在营业大厅消费者权益保护专区、折页宣传架、业务窗口等醒目位置摆放抵制非法集资、防范电信网络诈骗、合

理使用信用卡等宣传资料,在网点门外设置宣传展台,为过往群众答疑解惑。

发挥新媒体优势,线上宣传深入人心。该行组织全行员工通过微信朋友圈转发总行、省分行及兄弟行、监管部门制作的金融消费者权益保护宣传链接,及时将省分行制作的“消保微课堂”线上宣传资料通过完善的线上传播渠道推送到消费者身边,不断增强消费者权益保护意识。通过门户网站、掌上银行APP、线上直播“警示案例”等线上宣传渠道提醒消费者正确认识金融市场风险,守牢财产安全防线。

突出部门联动作用,合力宣传效果明显。每年“3·15”,该行都会积极组织辖内各机构对接政府主管部门、行业监管单位开展金融消费维权宣教活动,如农行十堰分行个人金融部牵头组织内控合规部、信用卡中心、运营管理部等部门,联合农银人寿十堰中支开展大型宣教活动;农行郧阳支行积极参与郧阳区金融办、创文办、市场监管局等单位在郧阳文化广场开展的“维护金融消费者权益”主题宣传活动等,通过发挥部门联动作用,形成强大宣传声势,增强全社会消费维权意识。

## 创新服务模式 保障消费权益

为充分保障消费者权益,农行十堰分行针对农村地区中老年人、在校学生、进城务工“新市民”等特殊消费群体,采取上门服务、精准服务等模式,传播金融知识、优化服务渠道,保障消费权益。

结合能力作风建设和“我为群众办实事”等主题实践活动,针对农村金融机构较少、中老年消费群体多、金融知识相对缺乏等情况,农行竹山县支行组织宣传队,深入辖区村组现场帮助

中老年用户下载安装国家反诈中心APP,为他们讲解“如何防范电信网络诈骗”“如何正确识别假币”“如何正确购买金融产品”等金融知识,用身边的具体案例帮助群众识别电信网络诈骗。农行张湾支行深入张湾区柏林镇开展3·15消费者权益保护教育宣传活动及“防范电信网络诈骗”活动,向广大群众宣传个人维权及反诈防骗知识,深受好评。

针对学生群体防范电信网络诈骗

意识弱等问题,该行以深入开展“金融知识普及月”活动为契机,在秋季开学季及教师节来临之际,联合湖北医药学院、十堰科技学校等多所学校,持续开展金融法律知识普及等金融消费维权活动。通过在学校设立宣教咨询台等方式,主动向发放金融安全宣传资料,讲解个人信息保护、个人贷款识别和远离不良校园贷款等知识,增强学生群体个人信息保护意识。

为更好服务“新市民”,确保广大

“新市民”消费权益得到有效保障,该行以扎实开展“新市民金融服务宣传月”活动为契机,加大宣传最新“新市民”金融服务政策、金融专属服务产品等知识,手把手教会“新市民”操作掌银,了解相关金融产品,享受农行优惠政策。同时,通过搭建金融缴费场景,更好满足“新市民”互联网金融需求。

2022年,该行累计为全市5万多名学生家长提供线上金融服务,交易数近15万笔。

## 创新金融产品 扩大消费需求

长期以来,农行十堰分行不断创新金融产品、丰富服务内涵,为满足更多消费需求提供金融保障。

为让更多进城务工等“新市民”享受优质金融服务,该行组织专班、携带开卡设备到工地为务工人员推介“工薪宝”“筑福卡”等专属产品,为

他们现场办理开卡激活业务,给予免收年费、短信费、小额账户管理费和本行异地交易手续费等优惠的同时,针对“新市民”住房装修、购买车辆、家电,以及子女教育等合理消费需求,积极推出集团E贷、房抵E贷、网捷贷和信用卡专项分期等消费

信贷产品,满足“新市民”消费信贷需求。

对“新市民”进城从事个体经营和创办中小微企业,该行积极推出多种普惠经营类贷款产品,如针对企业推出“简式贷”、线上“微捷贷”,针对个人推出“助业贷”“惠

农E贷”等产品,为助力“新市民”创业、扩大消费提供优质高效金融服务。

2022年,该行获批保障房租租赁住房项目贷款7.4亿元,累计投放2.5亿元,为“新市民”租房购房提供了充分金融保障。