

金融为民 书写新篇

——兴业银行十堰分行维护消费者权益工作侧记

记者毛以国 通讯员黄欲涛



金融知识进校园



在老年大学开展防范电信诈骗专题讲座

践行金融为民理念,涵养良好金融生态。自2011年成立以来,兴业银行十堰分行始终将金融服务与消费者权益保护工作深度融合,通过创新征信应用、打造精准服务、护航金融安全,不断满足市场消费主体差异化的金融需求,以实际行动确保消费者权益保护工作落在实处,为构建诚信和谐的金融消费环境贡献力量。

创新征信应用 赋能企业发展

服务实体经济是金融工作的主旋律,也是金融行业的本源初心。长期以来,兴业银行十堰分行牢固树立“征信为民”理念,致力于信用信息的整合、分析和应用,持续推进特色化动产和权利担保业务创新,陆续推出电费收费权、机械设备等抵质押业务,破解企业融资难题,助力企业发展成长。

该行积极拓展贷款担保方式,以项目对应的电费收费

权进行质押担保,变“应收账款”为“现款”,成功为房县60MWp屋顶分布式光伏发电项目投放贷款1.92亿元,及时满足了项目建设资金需求。在湖北宇浩高科新材料有限公司锂离子电池材料项目建设中,该行以企业机械设备为抵押,向企业发放1.5亿元贷款,及时解决了企业融资难题。

为有效缓解小微企业融资困难,提升该类企业信用贷款获得度,兴业银行以小微企业及企业主在本行的业

务信息及相关行外数据为依据,建立数据分析模型,以收益覆盖风险、大数法则、风险暴露纳入其他零售风险暴露为产品设计出发点,依托小微企业线上融资系统,创设信用类贷款产品“快易贷”。“快易贷”可通过兴业银行“兴业管家”APP等渠道向优质小微企业提供包括融资申请、受理、审批、签约、支用、还款等线上融资服务,极大满足了小微企业便利、高效的金融服务需求。

聚焦客户需求 打造精准服务

服务无止境,满意无终点。兴业银行十堰分行始终将金融服务的可获得性作为消费者权益保护工作的重要评价指标,着力在精准服务上下功夫,拓宽金融服务广度和深度,提高消费者满意度。

该行积极响应“支付降费、让利于民”号召,采取阵地宣传与营销外拓相结合的方式,保障小微企业和个体工商户支付手续费降费政策精准落地。其中,网点以营业场所为主阵地,通过在厅堂摆放宣传折页、向办

理业务的客户发放《支付手续费减费让利政策告知书》、在醒目位置公示服务收费价目、设置咨询台为客户答疑解惑等方式开展政策宣传。同时,该行利用常态化的营销拓客活动,通过现场悬挂横幅、发放宣传折页等形式,向群众讲解减费让利的具体举措。

针对老年群体,兴业银行十堰分行通过加强网点硬件设施建设、细化服务流程等措施,有效提升老年客户服务质量。各营业网点配置轮椅、药箱、老花镜、放

大镜等应急设施,在客户分流中优先为老年客户办理业务,对需要帮助的老年人做到全程陪同;密切关注高龄、空巢、失能、留守等老年客户特殊需求,必要时通过上门服务、远程视频等方法解决其实际业务困难。与此同时,该行持续推进“安愉人生”品牌服务升级,手把手教老年客户玩转智能手机、ATM机等智能设备,消除“数字鸿沟”;加强支付安全、敏感信息保护、防诈骗等方面金融知识的宣传普及。

强化宣传教育 护航金融安全

防范化解金融风险特别是防止发生系统性金融风险,是金融工作的根本性任务。兴业银行十堰分行积极履行维护经济金融稳定的职责,不断增强全行员工的消费者权益保护意识,加大公众金融知识宣传教育工作力度,全力维护消费者合法权益。

围绕消费者八大权利、维权方式和渠道、银行理财、非法集资等内容,兴业银行十堰分行持续对社会公众进行宣传教育,强化金融消费者风险责任意识,提升金融消费者保障自身合法权益的意识和能力,同

时积极倡导消费者理性消费,科学合理地选择合适的金融产品和服务。一方面,该行充分发挥厅堂阵地作用,通过发放“以案说险”宣传折页、视频讲解存款保险知识等方式,指导民众防范电信诈骗、远离非法集资、保护个人征信;另一方面,该行各网点充分利用线上平台,通过手机银行客户端、微信群等及时转发“金融消费者八大权益”“支付安全”及“防范金融诈骗”等群众关注度较高的热点金融知识,不断扩大宣传覆盖面。此外,该行围绕“存款保险”“支付

结算”“个人征信”“消费者权益保护”等主题制定全年金融知识宣传计划,并有序开展金融知识进社区、进企业、进校园活动,广泛延伸消费者权益保护宣传范围。

消费者权益保护工作任重道远。兴业银行十堰分行将始终把消费者权益保护工作放在核心地位,不忘初心使命,不断探索创新,将消保工作做实做细,为构建我市和谐金融环境作出新的更大贡献。