

百年品牌 守信为先

——中国银行十堰分行信用服务工作纪实

记者马胜江 通讯员汪勇

作为有着百年历史的中国银行，无论在国内外，信用已成为其响当当的金字招牌。中国银行十堰分行传承着悠久的信用文化，始终把保护消费者权益、构建完善的普惠金融体系和争做一流服务银行作为其自身使命，从而为不断推进社会信用体系建设、构建良好金融消费环境作出了积极贡献。该行也因此多次收获“消费者满意单位”荣誉。

守信 从保护消费者权益开始

让消费者消费更透明，让消费者维权更方便。长期以来，中国银行十堰分行通过充分保护消费者权益，践行着其诚实守信的庄严承诺。

不断完善消费者权益保护制度。该行围绕消费者权益保护、产品和服务信息披露、产品和服务信息查询、金融消费者风险等级评估、消费者权益保护工作考核、金融知识普及和金融消费者教育、消费者权益保护工作内部监督和责任追究、金融消费纠纷重大事件应急处置等方面，建立了一套完善的保障制度。

在消费者权益保护、受理方面，该行根据省行《中国银行湖北省分行客户投诉处理实施细则(2015年修订版)》，制定管理办法，要求辖内各分支机构通过建立完善投诉渠道、规范投诉处理流程、细化投诉处理方法及提高投诉处理时效等，进一步强化投诉管理工作。2018年，该行在全辖开展“压降客户投诉数量，提升客户投诉处理质量”百日竞赛活动，并按按照《个人贷款业务投诉处理流程》及《中国银行湖北省分行维护金融消费者权益及时受理客户投诉应急预案》《中国银行湖北省分行代理保险业务客户投诉应急处理管理办法》(2011年版)《中国银行股份有限公司个人金融客户投诉处理实施细则》等制度，加大对消费者权益保护的力度。

在个人金融信息保护方面，该行按照省行《关于进一步加强个人贷款业务客户信息保护工作的通知》等文件要求，明确个人贷款业务客户信息保护工作要点，规范对个人贷款客户信息及数据的使用和管理，并通过开展“客户信息保密教育宣传月”活动等，不断加强客户信息保护工作。

为了规范理财产品的销售流程，控制理财产品销售合规性风险，落实监管部门和上级行要求，2018年，该行按照省分行《中国银行股份有限公司湖北省分行销售专区录音录像管理实施细则(2017年修订版)》等管理规定，从销售的组织体系、产品宣传用语、宣传销售文本、宣传材料、宣传动作、风险提示与评估等方面入手，规范产品和服务的信息披露。同时，严格加强销售价格管理和规范收费行为。

在不断完善消费者权益保护制度的同时，该行还将金融消费者权益保护纳入内部治理、企业文化建设和经营发展战略，制定消费者权益保护的总体战略和各项具体措施。

不断形成消费者权益保护体制机制。从完善制度到形成消费者权益保护体制机制，中国银行十堰分行在保护消费者权益的路上更进一步。2018年12月，该行按照《关于调整消费者权益保护工作领导小组成员单位的要求》，对消费者权益保护工作小组、职责等情况进行了重新调整，明确金融消费者权益保护工作牵头部门为其监察合规团队，并配备2名专职人员从事消费者权益保护管理工作。此外，该行严格贯彻落实监管要求，在消费者权益保护工作的牵头部门和各个职能部门，均配备了专门从事消费者权益保护工作的人员。在职责分工上，明确由该行法律部与合规部牵头金融消费者权益保护工作，工会牵头全行投诉处理工作，指定专门人员负责接待和处理客户投诉，个人金融

部、银行卡部、公司业务部、财务管理部、综合管理部、人力资源部等部门均指定专人负责相关的消费者权益保护工作。

2018年，该行通过加大消费者权益保护工作力度，很好地维护了消费者权益和自身信誉。

守信 从建立普惠金融体系开始

近年来，中国银行十堰分行通过构建完善的网格化普惠金融体系，把诚信文化和诚信服务延伸到每一个角落。为将金融服务网格化各项工作落到实处，该行成立了以行长为组长，其他班子成员为副组长、各部室负责人为成员的金融服务网格化管理工作领导小组，制定“金融服务网格化”工作规划，设置专职网格员，从金融服务信息收集与反馈、金融知识宣传普及、金融产品服务推广，以及架构搭建、职责分工、人员保障、目标分解等方面实现“五个到位”。

在有效机制的推动下，全行上下齐心，步调一致，努力搭建“责任网格化、建档标准化、产品多样化、服务精细化”的金融服务网格化体系，为实现信息共享、职责明确、运行高效、责任细化的工作目标共同努力，切实提升金融服务网格化的社会效益，让更多市民享受到金融服务网格化带来的便利。

在工作领导小组统筹规划和强力推动下，全系统按照强化系统对接、人员对接、产品对接、服务对接、机制对接的精细化管理要求，深入乡镇、街道、社区，积极与相关职能部门开展密切对接，全面为社区居民、小微企业等提供贴心、便捷、智能、专业的金融服务。截至目前，该行签约普惠金融网格化工作站79个，建设标准化工作站8个，接受社区居民金融咨询1万余人次，办理上门存款业务200多笔，发放农户贷款1500万元，支持小微企业近40家。

与此同时，为健全金融服务渠道，拓展金融服务受众范围，更好地普及金融服务知识、产品和政策，该行还将湖北医药学院和湖北医药学院护理学院作为对口合作院校，常年在校园及其周边开展普及金融知识进校园活动。多种宣传方式和推广手段的综合运用，逐步形成运行稳定、信息采集及应用效率高、金融产品和服务全覆盖、客户满意度和社会认可度高、市场占有率不断提升的普惠金融网格化服务体系，切实达到提高服务实体经济和惠民金融质效的目的。

为搭建“责任网格化、建档标准化、产品多样化、服务精细化”的金融服务网格化平台，真正发挥“小网格大服务”作用，实现信息共享、职责明确、运行高效的工作目标，该行坚持线上、线下相结合模式，线下主要利用现有的物理营业网点，从厅堂向下延伸金融服务，线上主要利用网上银行、手机银行和电话银行等电子渠道产品，扩大服务范围，增加服务通道，构建线上、线下一体化的金融服务网络体系。同时借助智能柜员机、社区E站等创新开发的金融服务平台，融入企业单位、社区等广大居民的工作和生活，切实提高客户满意度。该行创新推出的“中银社区网格服务新模式”，更好地满足了社区居民的金融需求，为社区居民、小微企业等提供了贴心、便捷、专业的金融服务，目前已签约小区43家。

通过普惠金融网格化服务体系构建，中国银行十堰分行将打击和防范“非法校园贷”宣传教育活动作为重点，通过播放专题宣传教育片、发放宣传资料、接受现场咨询、开办讲座等形式，从介绍中国银行的高校金融特色产品及服务入手，向即将迈入社会的大学生普及金融知识。同时，通过典型案例解析，引导大学生树立文明、理性和科学的消费观，在增强金融风险防范意识和自我保护意识的

同时，通过持续探索高校金融服务的有效途径，精心呵护校园金融安全。

下一步，该行将通过网点服务和社区上门服务相结合、传统业务和新型渠道相结合、金融服务和非金融服务相结合的方式，推动多元化普惠金融网格化服务体系建设，不断提高网格内商户和居民满意度，创建多赢的金融服务格局。

守信 从打造“一流服务银行”开始

近年来，中国银行十堰分行紧紧围绕总行“建设新时代全球一流银行”发展战略，坚持依法经营、规范管理、优质服务、廉洁高效的经营理念，不断完善服务渠道，努力提升服务水平，切实维护金融消费者合法权益，树立了良好的对外服务品牌形象。

建立高效的工作机制。该行先后建立了完善了金融消费者权益保护工作机制、有效的投诉管理机制、规范的投诉处理机制，不断提高客户满意度。

规范自身经营行为。该行通过下发服务价格表，要求各机构将“中国银行服务收费业务价格表”摆放在醒目位置，方便客户查看；在营业场所醒目位置张贴“四公开”、“七不准”公告，确保收费公开透明；要求各营业网点服务人员主动与客户沟通，切实履行收费告知义务，确保客户享有服务收费知情权和选择权等，很好地规范了自身经营行为，最大化保护了消费者权益。

强化自我约束。针对国家和监管部门明令禁止的经营行为，该行结合阶段性整治活动，认真开展排查，对重点销售产品、大额异常交易、客户反映强烈的共性问题实施重点跟踪督查，注重整改落实反馈，做到让群众真正满意。

广泛开展金融宣传。该行以正引导客户的投资和消费理念为重点，积极开展“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“反假币宣传月”、“银行业消费热点评议”等活动。除了组织员工深入社区、市场、企业、校园，向广大客户宣传普及金融知识外，还通过宣传展板、电子显示屏、宣传折页等方式集中开展形式多样的宣传活动。

全方位打造优质服务文化。明确部门分工，形成齐抓共管局面。该行各责任部门严格按照分工履行各项服务职能职责，加强典型引导、激励约束，提升内部协调处置能力，落实服务工作监督检查。该行坚持以“现场检查与录像点评相结合、全面检查与随机抽查相结合、明察与暗访相结合、星级柜员系统评价与客户问卷调查相结合”的“四个结合”为重点，持续开展多种形式的检查，实施每月通报、未位诫勉谈话的服务检查考评制度，同时将考评结果纳入季度及年度绩效考核，增强服务功能，提升服务能力。该行在积极引入一线员工不断提升服务技能的同时，持续加大硬件投入，完善电子渠道，着力建设复合型、多功能、一体化的综合性服务网点。与此同时，通过积极推行网格化服务，形成点、线、面结合的服务网络体系，实现社会服务全覆盖。

良好的信用服务，带来的是持久的信任和声誉。如今，中国银行十堰分行的业务已遍及世界各地，并为我市经济社会繁荣发挥着重要作用。



中行领导到企业考察生产经营情况及项目产品需求



中行国际业务专家深入企业了解客户金融科技产品服务需求



在街开展金融知识宣传



向高校学生宣传讲解金融知识



活动时间：

2019年1月1日至
2019年8月31日

活动内容：

活动期间，通过中国银行手机银行信用卡成功办理信用卡的新客户，或通过网上银行申请渠道成功办理信用卡的新客户且为手机银行签约客户，均可获得1元抢购30元手机充值话费优惠，每名客户仅可获得一次优惠。



客户送来锦旗表示感谢