

# 展行业风采 树品牌形象

——工行十堰分行优化金融服务 打造“客户满意银行”工作纪略

记者马胜江

通讯员李敏



工行十堰分行党委书记、行长李述伟(左二)走访小微商户,了解金融服务工作情况



工行十堰分行党委书记、行长李述伟(左一)走访小微企业,听取意见建议



工行十堰分行党委委员、副行长赵卫国(右二)带队到某再生资源企业走访



工行十堰分行开展营业部反电诈、合规用卡知识宣讲



工行十堰分行青年先锋队服务群众

## 创新产品服务 增强企业获得感

服务水平不断提升,客户体验更加良好。

2021年以来,工行十堰分行以打造“客户满意银行”为抓手,制定《工行十堰分行客户体验指数评价规则(2021年版)》等系列管理制度,把客户体验放到首位,聚焦产品服务创新、客户权益维护、打击电信网络诈骗、加强金融知识宣传等工作重点,不断擦亮品牌形象。

2021年,该行累计通过特事特办为客户提供上门服务500余次,全年各项贷款净增同业排名第二,存款余额增量同业排名第一。

创新产品服务,持续优化业务流程,加大普惠金融工作力度,全力支持小微企业。2021年以来,工行十堰分行在全行推广“一次办好”普惠信贷业务流程,持续优化客户体验,增强企业获得感。

为扩大企业融资渠道,提高企业融资效率,该行推出线上融资为主、线下融资为辅工作方法,以经营快贷和数字供应链业务为抓手,发挥融资规模、融资效率、增信措施等多种优势,不

断提高客户融资获得感。

2021年,该行实现全行数字供应链业务余额3170万元,比年初增加2566万元,累计发放普惠型贷款1.92亿元。在产品服务创新上,充分利用工行大数据优势,通过手机银行、网上银行等新渠道,大力推广经营快贷、e抵快贷等线上业务,为小微企业提供便捷高效的综合性金融服务,经营快贷比年初增加1.91亿元。

针对小微企业质押品不足的现实困难,该行以经营快贷营销为突破口,主动提高信用贷款比例。其中,成功为我市一家大型汽车零部件有限公司发放1200万元专利权质押信用贷款,是工行湖北省分行内首笔创新型专利权质押信用贷款。

2021年,该行信用贷款余额4.74亿元,比年初增加2.65亿元,累计为525户小微企业发放普惠贷款8.79亿元,其中信用贷款占比98.63%。

## 维护客户权益 提升行业美誉度

长期以来,工行十堰分行始终把维护客户权益作为各项工作的重中之重。

2021年以来,该行从党委书记、行长到分管相关业务的副行长,多次通过召开服务工作委员会会议等形式,就提升客户满意度与强化基层行服务考核工作对支行分管行长提出具体要求,要求各支行提高站位、认真落实工行湖北省分行客户体验痛点治理和“我为群众办实事”服务提升行动,强调从员工入手,扎实落

实《消费者权益保护培训工作方案》,解决好客户诉求、改善客户体验,维护客户权益。

为扎实开展消费者权益保护工作,该行通过强化“消保一把手责任制”,细化分解目标措施,压紧压实主体责任。2021年,全行通过客户之声系统受理各类工单,在转诉分流、合力攻坚、过程督导上形成闭环管理。对处理客户诉求不履职、不负责任行为坚持“零容忍”,对治理效果较差的分行、支行和专业条线重点督办。通过加

快打造精细化、标准化投诉管理体系,持续强化消保组织机制建设。

与此同时,通过加强合规管理、举办《个人信息保护法》培训、开展“消费者权益保护教育宣传周”活动等多种形式,营造消费者权益保护良好氛围。

2021年,工行十堰分行在国家外汇管理局十堰市中心支局年度外汇业务合规与审慎经营情况评估中脱颖而出,成功晋级A类行,为近三年首次。



上门为客户提供金融服务



走上街头开展反诈宣传

## 推行暖心服务 提高客户满意率

让每一个客户暖心,为每一个客户解难。

长期以来,工行十堰分行坚持用心用情服务,持续推行“特事特办”、暖心服务,对老年群体等特殊客户实施上门服务,客户满意度不断提高。

通过扎实开展业务旺季“暖在厅堂”活动,以高度的责任心落实环境亮化升级、厅堂服务升温、服务规范升级、客户抱怨压降“三升一降”目标;以“工行驿站”服务品牌为载体,开展志愿服务,辅导老年客户使用智能手机、保证资金安全;通过聚焦群众关注的共性需求和普遍性问题、痛点难点问题,真正把工行服务温度传递到群众心坎里。

为全面做好老年客户群体服

务,该行打造老年客户服务绿色通道,出台《关于进一步加强老年客户个人金融服务的工作方案》,明确网点针对重症住院、行动不便等特殊客户无法到网点办理须本人亲自办理的业务时,要按照规定严格落实“特事特办,急事急办”要求,对确有必要的,应按照该行个人金融“特事特办”相关服务工作规程开展上门服务,确保“做好传统方式、做好专用通道、做好人工服务”。

2021年,工行十堰分行累计为老年客户上门服务500余次,受到广大老年客户的一致好评。

除了在实体网点、针对特殊群体开展暖心服务外,该行还通过加快推进智慧场景建设,为广大客户提供暖气费代扣、代缴等涉及日常

生活缴费的各类便捷服务,让客户充分享受该行优质服务带来的生活便利。

2021年11月,京能东风(十堰)能源发展有限公司暖气费代扣、代缴业务在工行正式上线,标志着该行向实现区域内暖、水、燃气收费单位全覆盖目标又近一步。

工行十堰分行组织市区全部网点职工参加智慧缴费专项培训,让工作人员全面掌握智慧平台场景特点、客户需求导向等具体操作内容,为客户提供“一站式、全产品、多场景”综合服务。目前,工行十堰分行暖气费线上代扣、代缴业务覆盖东风公司小区近4万户居民,获得了客户高度肯定。



向群众宣传反“电诈”知识



给客户讲解金融理财知识

## 打击电信诈骗 护好客户“钱袋子”

深入推进“反电诈”宣传,大力开展个人结算账户涉案专项整治,广泛开展金融知识宣传,积极参与争当“金融好网民”评选活动……长期以来,工行十堰分行形成“上下一盘棋”,重拳打击金融电信网络诈骗、涉案账户等违法违规活动,全力守好客户“钱袋子”。

2021年7月,工行郧西支行成功堵截一起电信网络诈骗,为客户追回10万元资金的事迹被媒体广泛报道。

去年以来,为有效打击、防范金融电信网络诈骗,工行十堰分行党委书记多次组织召开防范电信网络诈骗新型违法犯罪专题会议,成立以行长负总则、分管行长具体抓和个人金融业务部、运行管理部、

内控合规部、办公室等部门共同参与的涉案账户治理小组,督促各部门、辖内支行,把个人涉案账户治理工作作为“一把手工程”推进到位,通过联防联控,有效阻断涉赌涉诈等违法犯罪活动资金链。

在增强防范意识、加大打击力度的同时,该行以深入开展“金融宣传月”活动为契机,扎实推进“金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等系列金融知识宣传活动,深入院校、社区、工厂、企业,积极开展金融知识讲解、金融业务咨询和打击金融电信网络诈骗等公益宣传活动。其中,通过与传媒机构合作,在全城100个重点社区、写字楼、公共



指导客户办理业务