

优服务品质 促消费和谐

——兴业银行十堰分行维护消费者权益共促消费和谐工作纪实

记者马胜江 通讯员黄欲涛

近年来,兴业银行十堰分行始终秉承“真诚服务,相伴成长”经营理念,不断创新业态模式、认真落实惠企惠民政策,以“聚焦公众诉求、促进消费公平、提升品牌形象”为目标,把维护消费者权益、优化金融环境作为工作重要抓手,全面践行“维护消费者权益、共促消费和谐”初心,各项工作取得良好成效。

发挥产品优势 优化金融环境

为优化金融环境,落实惠企政策,兴业银行十堰分行推进“中小企业织网工程”,运用“兴业普惠贷”“兴优贷”“工业厂房贷款”“快易贷”等“线上+线下”产品组合,建立集群作业模式,积极对接企业差异化融资需求,借助兴业银行“普惠云”平台成功登陆十堰市企业金融综合服务平台,实现批量办理普惠小微企业融资业务。在此基础上,积极推动担保公司与政府主导的“科创贷”“产业升级贷”等惠企融资业务。

为服务企业发展,该行主动对接小微企业、个体工商户、小微企业主多样化融资需求,加快“兴业普惠贷”“快易贷”“快速经营贷”等普惠产品投放。2021年,累计为70家企业发放贷款15.8亿元,贷款余额28.5亿元。

为减轻企业负担,该行积极落实国家普惠金融定向降准、贷款利息增值税减免、信贷风险权重7.5折等支小政策,将先进制造业贷款、普惠小微贷款及绿色贷款纳入年度经营考评,出台贷款定价优惠政策,加大先进制造业贷款、普惠小微贷款及绿色贷款投放力度,持续减轻企业负担。2021年,累计为8户小微企业首贷户投放流动资金贷款3315万元。

自2020年实施延期还本付息政策以来,该行累计为7家中小微企业审核实施临时性延期偿还贷款本金,涉及贷款金额18302万元,累计为14家中小微企业审核实施临时性延期付息,涉及利息金额1883万元。其中,为5家普惠小微企业审核实施临时性延期偿还贷款本金,涉及贷款金额610万元,为10家普惠小微企业审核实施临时性延期付息,涉及利息金额84万元。

保障客户权益 提升客户体验

该行严格规范理财产品销售流程,在产品推介、信息披露等各个销售环节中,充分保障金融消费者知情权、隐私权和公平交易权。

与此同时,通过加强事中管控、事后监督、销售环节“回头看”等措施,确保产品销售合规、产品信息披露合法。

为全面抓好消费者权益保护工作,该行将消费者权益保护工作纳入三年发展规划,明确主体责任,加速推进消费者权益保护体系建设,确保消费者权益保护工作常态有效。

该行不断加强硬件设施建设,持续提升软实力,通过建设理财销售专区、设置产品信息查询平台、规范营销话术管理、抓实风险测评、升级改造理财“双录”系统等一系措施,不断提升客户体验,积极营造和谐繁荣的良好金融消费市场氛围。

维护金融安全 普及金融知识

为进一步提高金融消费者权意识和风险防范意识,引导金融消费者抵制非法金融活动,共同维护金融安全,该行积极响应监管部门及上级行号召,要求各机构每月至少开展2场金融知识宣传活动,并纳入日常工作管理。

发挥阵地宣传作用。该行依靠厅堂阵地,通过向客户发放“以案说险”宣传折页,利用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。

发挥线上宣传优势。该行各营业网点充分发挥线上宣传优势,积极组织员工、重点客户利用微信转发兴业银行武汉分行官微公众号发布的包括“金融消费者八大权益”“支付安全”及“防范金融诈骗”等内容的金融消费知识,不断扩大宣传受众面。在此基础上,通过广泛开展金融知识进社区活动,不断创新宣传形式,广泛拓展消费者权益保护宣传范围。

2021年,该行3家基层机构、2家社区支行全部参与金融知识宣教工作,公众教育服务投入资金达6万余元,累计开展专题金融知识宣传活动48场、综合宣教活动127次,发放宣传资料6000余份,6000余名群众受益。

服务只有更好,没有最好。维护消费者权益,只有起点没有终点。在未来发展中,兴业银行十堰分行将始终坚守消费者权益保护初心,不断提升服务品质,用客户满意的金融服务持续践行责任担当。



东风支行开展客户回馈活动



反洗钱宣传



防诈骗宣传



开展“3·15”消费者权益保护特色财商课堂活动



金融知识进校园