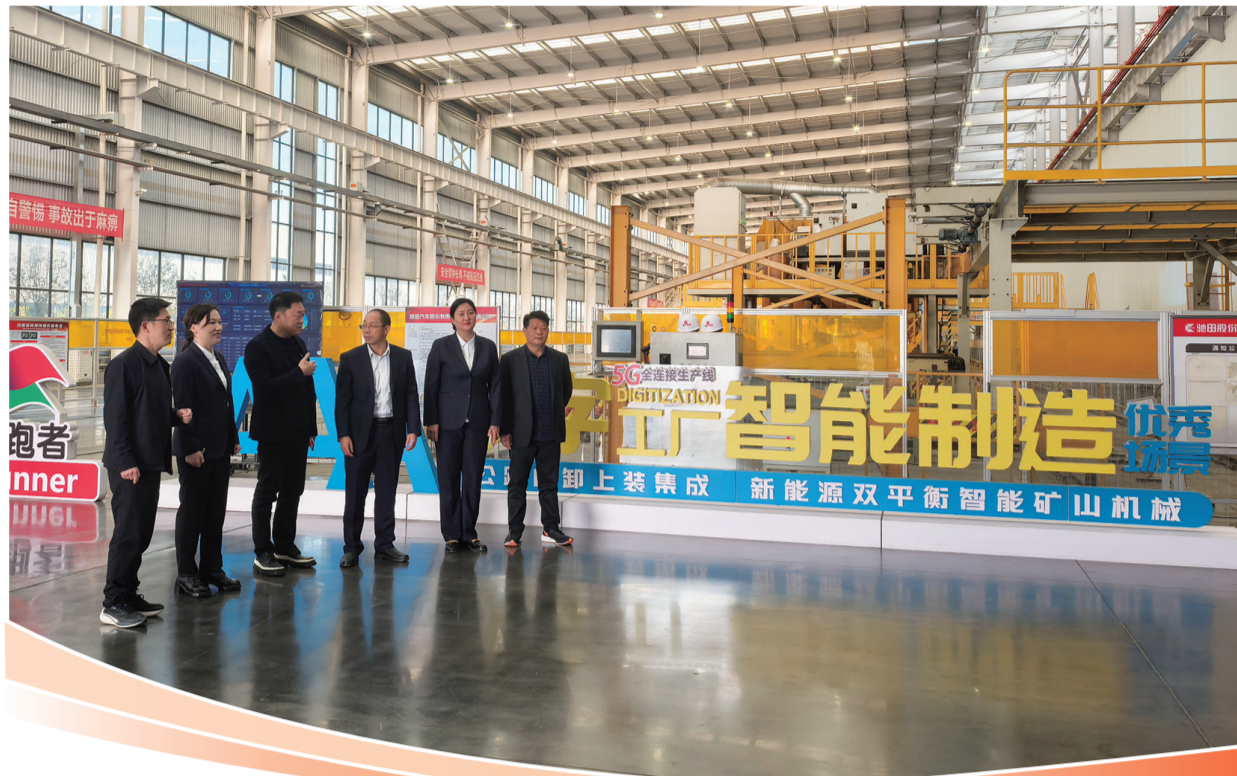


春风化雨润车城 金融消保暖民心

——农行十堰分行消费者权益保护工作纪实

记者潘雪 通讯员张玉淼



农行十堰分行相关负责人到企业调研走访。



农行十堰分行开展信用卡金融消费权益保护宣传活动。

早春3月,车城大地生机盎然。一场以“清朗金融网络 守护安心消费”为主题的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,正在农行十堰分行全辖网点同步展开。从制度保障到温情服务,从网点大堂到田间地头,十堰农行人将消费者权益保护融入每一次业务办理、每一场知识宣讲、每一次上门服务。他们用脚步丈量责任,以行动诠释担当,让金融暖流悄然抵达城市的每一个角落。

消保护航

筑牢制度防火墙

消费者权益保护,制度要先行。“要把消保工作融入业务发展全流程,做到同部署、同考核、同推进。”这是农行十堰分行党委一班人的共识。今年以来,该行进一步健全消保工作机制,成立由一把手任组长的消费者权益保护工作领导小组,明确各部门职责分工,构建起“党委领导、消保牵头、部门联动、全员参与”的工作格局。

在内部管理上,该行将消保考核权重提升至全新高度,对投诉处理、消保宣传、特殊群体服务等指标进行量化考核。同时,建立投诉处理快速响应机制,确保客户诉求“件件有落实、事事有回音”。定期开展消保专题培训,通过案例剖析、情景模拟等方式,不断提升一线员工的消保意识和处置能力。

今年2月,在十堰市2026年金融“早春行”政银企对接活动中,农行十堰分行作为主办银行之一,现场与十堰大数据运营有限公司、湖北昊能新能源科技有限公司等企业签订融资协议。签约之外,该行更将消保理念融入信贷服务全过程,向企业详细解读利率政策、还款方式、风险提示等内容,确保企业“贷得明白、用得放心”。这种将消保融入业务全流程的做法,正是该行机制建设的生动体现。

温情守护

跨越数字鸿沟

数字化浪潮奔涌向前,如何让老年人等特殊群体不掉队?农行十堰分行用一次次暖心服务给出了答案。

3月11日,市人民医院一间病房里涌动着融融暖意。农行车城支行工作人员主动上门,为住院的老年客户办理社保卡密码重置业务。病床前,工作人员耐心细致地核对信息、核实本人意愿,并陪同代理家属到网点办理后续手续。老人难掩感激之情,家属也对农行的贴心服务连连称赞。

这样的场景,经常在农行十堰分行上演。针对老年客户及行动不便群体,该行建立起“特事特办、急事急办”绿色通道,将金融服务从柜台延伸至客户的家中。今年2月,郧西县社保局与农行郧西支行组建“社银联动”服务小分队,走进该县羊尾镇等乡镇,开展“社银服务进乡村”专项活动。在羊尾镇板桥村,长期卧床的张奶奶在上门的工作人员协助下,顺利更新了社保卡。她感动地说:“我出不了门,你们能来家里帮我办好,真是太感谢了!”据统计,此次活动累计接待群众咨询300余人次,完成待遇资格认证50余人,办理社保卡相关业务30余件。

在网点服务方面,该行持续推进适老化改造。按照“六个一”标准,在全辖网点配备老花镜、放大镜、医药箱等便民设施,并设置爱心窗口和老年服务专区。同时,推出电子指纹签名功能、手机银行大字版等适老化应用,帮助老年人跨越数字鸿沟,享受便捷金融服务。

除了老年群体,农行十堰分行同样关注新就业形态劳动者的金融需求。针对货车司机、网约车司机、外卖员、快递员等户外工作者,该行依托工会驿站打造“暖心港湾”,加强金融支持和金融知识普及,让这些城市“奔跑者”感受到金融温度。



深入学校开展金融教育宣传周活动。



工作人员走进社区为居民更换社保卡。



为行动不便的客户开启“绿色通道”,提供上门服务。



移动金融服务小分队为特殊群体提供上门服务。

下沉服务

深耕惠民责任田

消费者权益保护,重在基层。农行十堰分行坚持服务下沉、重心下移,将消保工作的触角延伸到乡村社区、田间地头。

2月27日,农行房县支行工作人员走进军店镇专场招聘会现场,设立金融服务咨询台,开展存款产品、信贷支持、消费者权益保护等政策宣传。工作人员主动向求职者、返乡创业人员发放宣传资料,普及存款保险、个人征信、防范电信诈骗等知识,用身边案例提醒群众守好“钱袋子”。3月初,该行再次联合人行十堰市分行走进红塔镇塘溪村,开展“筑牢货币安全网、守好群众钱袋子”主题宣传活动,用方言讲解典型案例,让金融知识飞入寻常百姓家。

今年1月,农行十堰分行组织员工走进市公

安局警训基地,开展针对性金融消保服务活动。现场开展大转盘消保答题、投壶抽消保礼包等趣味活动,发放宣传折页400余份,搭建起警银消保合作的桥梁。

风雪之中,同样有农行人的身影。1月19日至20日,我市遭遇雨雪冰冻天气,农行十堰分行青年志愿者闻令而动,全力开展扫雪除冰攻坚战。茅箭支行志愿者坚守网点服务一线,及时清理自助设备区域积雪;张湾支行志愿者深入周边居民区,重点清理人行道结冰区域;房县支行志愿者将温暖延伸到外委驿站,为往来奔波的骑手递上热姜茶;农行茅箭支行工会驿站全天候开放,志愿者们搀扶引导老年人安全通行,那一抹抹“志愿红”成为风雪中最为温暖的风景。

双向奔赴

传递金融温度

金融服务,从来不是单向输出,而是银行与客户之间的双向奔赴。去年12月14日,因银行卡销户问题辗转多地未果,陕西省西安市的叶先生驱车10多个小时赶到我市。当他焦急地走进农行十堰分行营业部时,内勤主管袁梦主动接手处理,细致梳理合约条款,经过沟通协调,最终研究出解决方案,圆满化解难题。客户离开后,特意折返送来水果饮品,再次郑重表达谢意。这场跨越400公里的暖心互动,正是农行十堰分行践行“以客户为中心”服务理念的生动注脚。

去年12月,农行十堰汽配物流支行工作人员接待了一位满面愁容的老人,其老伴久病卧床,无法到网点办理业务。网点当即决定特事特办,上门服务。工作人员来到老人家中,在病床前细心讲解流程,协助完成签字、按手印等流程。凛冽寒风中,老人紧握工作人员的手再三致

谢:“感谢农行人!”

去年10月,农行丹江口支行移动金融服务小分队驱车数十公里,奔赴凉水河镇北沟村,为多名行动不便的村民提供社保卡激活服务。当一位下肢瘫痪的老人用颤抖的双手接过已激活的社保卡时,眼中含泪,连声道谢。同月,该行工作人员又前往土关垭镇金山村,为百岁老人王文圣上门办理第三代社保卡,真正实现了“服务上门,温暖到家”。

消费者权益保护,只有进行时,没有完成时。从偏远乡村到城市商圈,十堰农行人将金融服务的温度传递到每一个角落。下一步,农行十堰分行将持续深化消保工作创新,不断完善服务机制,拓展服务半径,以更优质的金融服务守护人民群众的美好生活,为我市经济社会高质量发展贡献更多力量。



3月13日,农行十堰分行聚焦新就业群体,开展数字金融服务与“3·15”宣传。

(本版图片均由农行十堰分行提供)