

要坚决打赢疫情防控阻击战,持续打稳消费者权益保卫战!这是建行十堰分行的最庄重的承诺,也是全体建行人为之奋斗的目标。

心之所向,素履以往。疫情发生以来,建行十堰分行积极响应,务实重行,克服疫情期间的种种困难,确保服务渠道畅通、金融供给有力、阻击疫情有为。

一项项政策的推行、一串串鲜活的数字、一个个坚定的背影,便是建行十堰分行交出的优质答卷。

■文、图/记者 李强 通讯员 乐俊锋 张强 洪波



郧西县天河支行职工林昭楚参加县小喜鹊志愿服务队服务抗疫。

建行十堰分行

# 从疫情防控阻击战 到消费者权益保卫战

## “加减乘除”强保障 助力发展有作为

越是在关键时期,越是要强化金融服务保障。全民战疫期间,建行十堰分行持续发力,善作善成,巧做“加减乘除”法,不断提升金融消费者服务体验感和获得感。

主动作为,有求必应,做好服务“加法”。主动与各级政府部门对接,对防疫企业伸出金融橄榄枝。该行迅速下调防疫企业及小微企业贷款利率,并远程指导客户进行线上申请,为企业高效运转及复工复产提供充足的活水支撑。

密切协作,高效办理,做好流程“减法”。该行将全力保障疫情防控重点领域信贷投放作为工作重点,迅速开通绿色通道,简化办理流程 and 办结时限,为企业抗疫争分夺秒,确保各类防疫应急资金能高效供给、及时满足。截至目前,该行已累计办理各类应急业务2万余笔,金额近3亿元。

严明纪律,强化管理,做好安全“乘法”。疫情防控期间,安全无小事。建行十堰分行及各大营业网点对大厅环境、自助机具、金库和库存现金严格落实消毒管理,专人负责;同时,营业网点、“劳动者港湾”休息区均投放有体温检测仪、免洗酒精消毒液等物资,提供最强防护措施。

加强监测,及时处理,做好投诉“除法”。针对疫情防控期间发生的业务咨询即转即办,限时办结,限时反馈,客户回访满意率100%。

此外,在疫情防控阻击战打响以来,建行十堰分行积极践行社会责任,分别向十堰市慈善总会捐款300万元、防护服10700套,向神农架林区慈善会捐款110万元、防护服700套。牵线搭桥,帮助宁夏银川志愿者孙波等人完成驰援湖北的心愿……贴心优质的服务、勇于担当的气魄,正是“善建者行,成其久远”这一理念的生动实践。



建行花果支行为老人办理现金支取业务。

## 四通八达服务区 畅通渠道“建”真情

业务一键办理、物资一键配送、医疗一键咨询、优惠一键领取……疫情发生以来,建行十堰分行立足广大金融客户的实际需求,将服务从线下搬到线上,全力打造四通八达服务区,为宅家群众送来建行真情。

转账汇款、投资理财、代发代扣、生活缴费、信用卡还款、快贷申请等便捷服务,只需动一动手指即可轻松办理,同时大力推广客户经理“云工作室”,开启线上实时服务,及时上架各类产品,目前,该分行已开通“云工作室”53个,客户经理“云工作室”实现全覆盖,在确保足不出户的情况下保证了金融服务不打折。

针对疫情防控期间,居民生活物资采

购不便等问题,该行迅速推出“建行线上菜篮子”渠道,关注中国建设银行、建行湖北分行、龙支付其中一个微信公众号,即可线上查看本地果蔬、鱼肉配送商家,实现一键采购,既为商家增加销货渠道,又为居民提供便捷服务。

此外,该行通过龙支付APP为广大客户提供了视频会员福利、1分钱抽奖等丰富多彩的线上优惠活动,进一步充实群众的宅家生活。在裕农通微信公众平台,该行开设疫情防控专区,发布抗疫举措、防疫指南等信息,并开通疫情实时查询、确诊患者同程查询、疫情防控线索征集、在线诊疗咨询等防疫便民服务,全力打造群众身边贴心的金融管家。

## 建功疫线勇担当 汇聚金融正能量

家中有位90多岁的母亲,爱人也奋战在防控一线,尽管如此,建行十堰分行职工杨柳毅然选择了舍小家、守大家。交通管制后,杨柳积极协调办理通行证,一次次逆行在金融战疫的路上,多次为预算单位办理资金清算,全力确保退休人员疫情期间生活保障资金及时到位……

在日常工作中,杨柳更是将守好消费者合法权益作为“头等大事”。得知市劳动保障监察局将通过公开招标方式确定工程建设领域农民工工资专用账户合作银行时,她努力争取,奔走协调,短时间内完成了农民工代发系统上线工作,有效保障了农民工工资能及时支付;为给广大市民争取服务资源,杨柳外出取经,在市分行的大力支持下,全市30多个网点均开通社保代征以及养老金支取业务,为市民办理业务带来更多便利。

该行郧西县天河支行柜员林昭楚积极参加郧西县小喜鹊志愿服务队,不怕吃苦,任劳任怨,父亲是单位职工,母亲和女

友是医生,一家四口齐上阵,成为了最美抗疫家庭;青少年官支行客户经理姚涛每天与社区网格员一起在卡点值守、发放宣传资料、开展消毒消杀工作;房县支行大堂经理胡雪松主动参与张湾区阳光社区抗疫工作,发现老人摔倒后迅速报告,帮助联系救治医院及住院时间;天竺支行客户经理李柔欣带领团队加班加点,3天为社区提供第一手大数据资料828户份;建行花果支行了解社区退休老人家中现金短缺,不会使用网上支付,特事特办,做好“量体温、做登记、限人数、控距离”四项措施后,帮助16位居民取出现金,获76岁老人连连称赞……

一个支行便是一个阵地,一名先进便是一盏明灯,正是因为无数星光的点滴聚合,才汇成了一片广阔的星空。道阻且长,行则将至。在阻击战、保卫战面前,十堰建行人绝不退缩,绝不下线,将始终以满腔热忱和拳拳丹心,筑起疫情防控和消费者权益保护的钢铁长城”。