

湖北十堰农商银行

“疫”往无前 密织消保防护网

疫情发生以来,为给广大金融客户排忧解难,湖北十堰农商银行精准施策、畅通渠道、活用政策、健全机制,全力做到有求必应。这只是该行持续做好消费者权益保护工作的一个缩影。

漫漫消保路,殷殷农商情。作为地方法人银行,该行始终坚定履行责任担当,心系地方经济发展,倾力支农支小,做实金融保障,优化提升服务,用实际行动成为广受地方党委政府支持、企业客户信任和广大群众信赖的责任银行。

■文、图/记者 李强 通讯员 叶松 熊巍



湖北十堰农商银行党委书记、董事长周源(左二)检查营业网点复工准备情况。

战疫“连环策” 全力投入见真章

该行积极响应地方党委政府抗疫工作要求,及时高效推出了“主动服务+特事特办+专项支持”等一系列政策,全力支持配合开展抗疫,做实金融保障服务。

关门不停业。疫情发生以来,该行2800多名干部职工随时待命,确保防疫资金及时汇划到位,防疫贷款高效发放到位,服务需求第一时间响应到位,金融消费者权益保障充分落实到位。1月25日以来,累计处理汇划防控防疫资金3845户、金额2.12亿元;全面开展党员干部志愿下沉工作,参与联防联控。截至3月10日,已向社区(村组)报到712人,累计开展群防群控社区服务4290人次。

放贷加速度。该行进一步优化信贷审批流程、简化信贷审批手续,全力支持客户复工复产,为小微企业纾困解难。截至3月10日,已累计发放防控防疫贷款20户、金额1.13亿元。人行支农支小再贷款政策出台后,该行高效对接,目前已发放再贷款8笔、5129万元。

产品“及时雨”。疫情期间,省农信联社及时为企业、广大医护工作者量身开发了“荆楚发展贷”“荆楚保医贷”“荆楚天使贷”三项专项金融产品,同时建立绿色通道,确保符合规定的金融客户应贷尽贷。截至3月10日,已成功办理“抗疫荆楚三项贷款”37笔、11961万元,正在办理7笔、8500万元。该行还积极开展爱心捐赠,已累计捐款287.13万元,累计为一线医护人员职工家属送出“健康关怀包”200余个,发放慰问金36万元。

服务不断档,客户权益有保障

“各级党委政府的要求、广大企业和群众等客户的金融需求,便是全体农商行人的心之所向,不因疫情改变!”该行党委书记、董事长周源如是说。连日来,该行始终将客户权益保障工作放在重中之重,全面强化措施,确保客户权益不受损。

主动对接无遗漏。为全面保障疫情期间客户合法权益,该行要求客户经理通过电话形式全面对接回访。截至目前,已对全辖2月、3月到期的所有定期存款客户逐笔与存款人进行了联系沟通,讲解政策,答

疑解惑;对因疫情影响未能及时还款的客户,提高贷款逾期容忍度,依规合理保障贷款客户征信不受影响、信用等级不降低、贷款风险分级不下调,并及时建立容缺机制,合理调整小微企业还款期限。

线上服务不打烊。该行全面开启线上办公服务模式,主动对接了解客户金融服务需求,并加大监督问责力度。截至3月10日,该行已通过电话形式回访存量零售客户6.6万户,及时满足小微需求2223户,预约贷款需求5.07亿元;累计

拨打电银客户电话3.25万个,办理电银产品1432笔。

安全防护无死角。疫情防控期间,该行始终将客户和全行员工身体健康和生命安全放在首位,全辖全面加强辖内营业场所及自助设施设备、值班区域、值班场所等防疫消杀,每日均至少进行三次清洁及消毒;对辖内所有营业网点取消ATM机自循环模式,加入的现金严格执行消杀程序后才能对外使用,确保现金使用安全到位、安全流通,为客户提供“放心钱”。

消保举措实,机制完善促长效

该行始终将消费者权益保护工作融入内部管理和企业文化建设中,通过“五个加强”,全力守好客户钱袋子。截至目前,该行未出现一起重大突发事件和重大负面舆情,未发生违反法律法规、虚假宣传及个人金融信息泄露等事件。

强化组织领导。该行全面健全金融消费者权益保护工作机制,将其纳入经营管理战略目标与企业文化建设体系之中,为消费者权益保护工作健全了组织保障、制度遵循。

注重绩效考核。建立金消保考评制度并强化运用,将消费者权益保护工作纳入经营目标考核,同步完善考核管理办法,与整体工作评价挂钩,发现问题严肃督办、限期整

改,确保成为每一位干部职工的思想自觉和行为自觉,贯穿始终。

提升服务能力。积极开展消保宣传活动,通过进社区、农区、商区、园区、校区,营造良好社会氛围;仅2019年举办3·15金融消费者权益保护等户外宣传活动及金融知识讲座370余次,受众客户超过28万人。全面强化特殊群体服务,对特殊客户实施上门服务,开辟爱心通道,健全服务设施,加强风险提示。

严格规范经营。信贷业务行为有效规范,保障金融消费者的自主选择权和公平交易权;服务收费行为有效规范,坚持“四有”和“四公开”,让金融消费者明明白白消费;金融信息保护有效规范。坚持“合

法、正当、必要”的原则采集个人客户信息,确保信息不泄露。

抓好投诉管理。妥善处理投诉,确保事事有回音、件件有落实,不断堵塞服务漏洞、优化业务流程、完善业务制度,确保投诉渠道畅通,全部办结,客户回访满意度100%。同时,及时更新重点领域业务流程,确保问题整改率达到100%。

湖北十堰农商银行党委书记、董事长周源表示,将坚决把金融消费者权益保护工作作为“一把手”工程,始终把服务作为核心竞争力,不断顺应金融消保新形势要求,深化产品与服务管理,提升金融服务的覆盖率、可得性与满意度,让社会大众共享金融服务的雨露甘霖。

湖北十堰农商银行抗疫专属贴心产品

荆楚发展贷

贷款对象:辖内依法从事生产经营、受疫情影响面临短期流动资金不足,但能复工复产的小微企业和个体工商户,包括小微企业的法定代表人、主要股东和实际控制人。

贷款额度:单户最高2000万元。

贷款期限:最长3年。

贷款利率:年利率低至4.5%。

荆楚保医贷

贷款对象:辖内依法从事医疗生产经营的医疗企业、医疗机构。

贷款额度:单户最高5000万元。

贷款期限:最长3年。

贷款利率:年利率低至4.5%。

荆楚天使贷

贷款对象:医疗防疫机构的医生、护士(含合同制护士,不含行政、工勤等非医疗防疫一线员工)。

贷款额度:单户最高50万元。

贷款利率:年利率低至3.15%。

贷款方式:纯信用方式。

贷款期限:最长8年。