

邮储银行十堰市分行

温情服务 “邮”爱同行



网点营业人员为特事特办的客户测量体温。



邮储银行志愿者送防疫物资上门。

“邮储银行真是老百姓的贴心银行！”2月5日下午，邮储银行观音镇支行得知客户尤某因交通管制，无法前往网点给孩子寄生活费，十分焦急，立刻电联，并通过微信视频线上教学，20分钟时间就帮助尤某成功转账。虽是一笔看似简单的转账，但对客户而言，却是“天大的小事”。

长期以来，邮储银行十堰市分行就是秉承着这种“急客户之所急”的理念，站在广大金融消费者身边，大到“兴商利企”，小到“惠民救急”，一个个鲜活的例子，一项项贴心的产品，一次次温情的服务，将“邮储大爱”送进千家万户，也为广大客户权益保障筑起了一道坚实防线。

■文、图/记者 李强
通讯员 皇甫佳静

1 隔离不隔情 “邮”爱暖民心

2月25日，邮储银行十堰市分行发现商超、医院等单位现金存缴不便，连夜拿出《防疫服务行业现金归集操作指南》，加班加点清点零钞，两天时间为重点企业提供上门收款及资金缴存共计1000余万元，为防疫企业正常运转提供了服务保障。

疫情期间，“邮”爱相伴。记者了解到，面对特殊时期金融客户的各类紧急需求，邮储银行十堰市分行通过流程简化、服务定制化，让一位位客户从“一筹莫展”到“喜笑颜开”。

“你们来得太及时了，家里口罩正好不够，我正愁今天怎么出门去取菜。”2月27日，家住郧阳花

园的李大妈对邮储银行郧阳区支行志愿者连声道谢。为助力社区疫情防控，该行志愿者服务队深入郧阳区中岭社区郧阳花园C区，逐户上门为居民送口罩、测量体温，了解居民困难和需求。当天为该居民小区11栋楼32个单元的近500户居民发送口罩2480只、体温计466支，测量体温1100余人次，了解和帮助解决居民缴费、灌气、购物、看病等问题13件。

这样的例子，在该行每天都在上演。一句“你们是百姓身边的贴心银行”，既是广大客户发自肺腑的赞许，也是该行温情服务的最好见证。

2 好“雨”知企困 快贷降甘霖

郧西县天河建材市场做建材生意的董某，年前订的一批货即将到尾款支付期限，正愁没有付款来源的她，想到了邮储银行“线上E捷贷”。通过全程线上操作，4.7万元贷款秒到账，为其解了燃眉之急。

金融及时雨，缓解融资渴。邮储银行十堰分行不断创新产品，加大优惠幅度，让广大金融客户共享“雨露甘霖”。

“在线开户，在线申贷，10万元贷3年，每天利息不到9元！”该行老客户王某近日算了一笔账，对该行“极速贷”产品连连称赞。据介绍，该产品具有速度快、期限长、费用低三大特点，信用贷款最快

10分钟到账，最长期限两年；抵押贷款最快3天，最长期限5年，无抵押评估费，利率优惠。考虑到疫情期间客户出行不便，该行推出了线上办理渠道，通过邮储银行手机银行即可在线办理，足不出户、线上直达。

针对有理财需求的客户，该行推出邮储银行“U定投”专项业务，通过手机银行即可办理，在普通定投产品的基础上增加了目标收益设置，一旦达到目标收益，系统即会自动触发赎回。

随着客户金融需求多元化发展，邮储银行十堰市分行适时推出各具特色的金融产品，给客户提供更多选择，也让“邮储温度”温暖着每一位消费者的心。

3 密织保护网 消费更安心

组织保障到位、责任分工到位、资金投入到位、督导检查到位、活动宣传到位……织牢织密权益保护网，邮储银行一直在路上。

顶层设计强保障，主动宣传提素养。该行进一步发挥金融消费者权益保护委员会办公室的牵头作用，先后制定下发《中国邮政储蓄银行十堰市分行消费者权益保护实施细则》等系列文件，将消保工作作为银行文化建设的重要组成部分，同时积极开展防范电信网络诈骗、金融知识宣传、侵害消费者权益乱象整治工作，进一步提高产品服务质量和客户满意度。

健全机构有抓手、主题宣传有特色。该行主动开展“3·15金融消费者权益日”、防范和打击非法集

资、金融知识进万家、金融知识普及月、金融知识进校园、金融知识宣传月等系列活动，自觉践行普及金融知识的社会责任，与社会公众共同创造良好的金融秩序。

优化服务提水平，消保投诉有回音。该行致力于提升客户服务水平，同时畅通投诉渠道，不断健全肌理，完善自身。去年以来，该行有效投诉明显下降。针对客户反映的实际问题，该行迅速反应，处理满意度均为100%。

“邮”爱同行发展路，万水千山总是情。邮储银行十堰市分行将继续立足自身定位，用将心比心、无微不至的服务与城市同兴共荣、为企业保驾护航、为群众排忧解难，全力做好广大消费者身边的金融后盾。



工作人员在汽车引擎盖上签贷款合同。