

沧海横流,方显英雄本色,特殊时期,更知情脉相通。交行十堰分行自成立以来,始终不忘为民初心,将消费者权益保护工作作为头等大事,疫情发生以来,该行更是精准施策、积极作为,克服重重困难,以“咬定青山不放松”的姿态、以“百佳”服务的品质,始终确保渠道不断、服务不降、安全不松,牢牢站在广大金融消费者身边,成为了他们能放心、靠得住的金融后盾。

■文、图/记者 李强 通讯员 张君



疫情期间加强金融服务保障。

交通银行十堰分行

百年之“交” 心心相通

主动对接抗疫企业 咬定服务不放松

交行十堰分行深知,特殊时期高质量金融服务“停不得”,疫情发生以来,该行迅速结合自身优势调整服务模式,确保面对客户需求能够及时满足,从容应对。“自助银行、网上银行、手机银行提供24小时服务,很多业务可以在线上办理……”记者了解到,该行第一时间组建金融客户服务群,安排专人指导,定期发布该行各类优惠信息,保证了沟通渠道不堵,服务桥梁不塌。

疫情期间主动对接抗疫服务企业,2月7日,在了解到寿康永乐商贸集团融资需求后,立即启动绿

色通道,仅用一天时间完成了该公司1.25亿元综合授信审批,并于2月8日成功发放首笔1200万元,第一时间满足了客户保供应的资金需求。在东风部分企业资金流动性趋紧的情况下,积极争取上级行支持,在2月为东风商用车办理银承汇票5.1亿元、贴现4亿元、发放流动性贷款3亿元;分别为东风小康、东风实业和东风汽车贸办理银承汇票2.85亿元、1.1亿元、0.7亿元;此外,还为东风商用车上下游经销商开立银承汇票1700万元,为十堰保供应、保稳定做出积极贡献。

广泛宣传精准施策 守好资金安全关

建立严格内控措施、严格区分机构、自身财产和客户财产,不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等信息,不得虚假宣传……《姣姣说消保》是该行为保护消费者合法权益打造的一档主题栏目,通过卡通形象姣姣的持续提醒,让消保理念持续深入人心。

记者了解到,该行将消费者权益工作融入到企业文化建设中来,通过形式丰富的活动、寓教于乐的宣传、严格严密的督导,时刻提醒广大干部职工绷紧神经,守牢红线。疫情期间,该行更是将消费者权益保护放在重要位置,出台了系列举措,全力守好资金安全关。

广泛宣传,提升群众警惕性。及时整理关于疫情的诈骗套路的案例,制作宣传材料,多渠道广宣传,维护金融消费者的权益;

精准施策,信用还款宽期限。调整个人消费贷款还款政策,对于参与疫情防控的特殊人群可申请延长还款宽限期,并安排专人负责,全力保护好客户征信。截至目前共受理信用卡延期还款业务5笔、个人贷款逾期业务13笔;

优化服务,守好守牢安全关。该行细化客户服务指南,及时公告营业网点调整时间。进一步加大营业网点及自助设施现金消毒频次,为客户提供消毒液、洗手液等防疫服务,保证金融服务不断,安全管理不松。

百年之“交”,心心相通。拥有百年历史的交通银行,优质的服务便是其最耀眼的一张金名片,交行十堰分行始终传承着这一核心要义,善作善成、务实笃行,日常服务细致入微,在关键时刻敢扛大旗,不仅是客户的钱管家,更是他们贴心的老朋友。

推出星品牌新体验 “贷”得发展源头水

下载交行手机银行即可使用“员工报告”服务,员工可轻松快捷报健康,单位一键汇总员工情况,无需签约、无需填表,单位发起人可查看报告事项反馈情况,一键生成Excel表格发送邮箱,手机即可全程操作……疫情防控期间,企业信息统计工作繁重,该行适时推出“员工报告”,进一步助力企业提升效率,安心防疫。

产品是金融服务的重要载体。疫情发生以来,该行精准研判,加强创新,着力打造星级品牌,给广大客户提供更加优良的服务体验。

该行推出“惠民贷”产品,该产品具有纯信用贷款、无抵押、线上申请等特点,有效化解了广大客户

疫情期间融资难问题,最高可贷30万元,最快1分钟放款。最低年利率仅5.76%,随借随还;为缓解个体工商户资金压力,该行推出线上抵押贷产品,有房产即可抵押,最高1000万,线上申请,足不出户,贷款利率不足5%。

“疫情期间,应收账款没能及时收回,导致周转资金不足,企业运营面临巨大压力,通过交行的线上抵押贷,坐在家全程操作就能收到几百万贷款,为企业送来了救命钱!”该行老客户王某便是受益者之一,通过产品创新、政策减负,切实让广大中小企业在疫情中顶住了压力,保持了定力,提供了动力。



确保客户现金使用清洁安全。



疫情期间行领导探望基层服务员工。