

长期以来,中信银行十堰分行以建成“最佳综合金融服务企业”为发展愿景,坚持“客户为尊”,秉承“平安中信、合规经营、科技立行、服务实体、市场导向、创造价值”的经营理念,坚持服务实体经济,持续优化服务水平,稳健经营、与时俱进,创优服务品牌,为十堰地区贡献金融力量。

■文、图/见习记者 王堂 通讯员 赵珠汛

## 中信银行十堰分行 倾注真情关怀 创优服务品牌



去年3月,张湾支行理财经理付晓宇为市民开展测血压的贴心服务。

### 管控合规 金融消费更放心

近日,客户张某匆忙来到中信银行十堰分行营业部,手持一张中信白金信用卡来查询信用卡信息。经过仔细核对辨别,工作人员发现该卡卡面与中信银行信用卡存在多处不符,卡面制作较为粗糙,认定该卡系伪造信用卡。经了解,该“信用卡”系通过客户网站弹窗广告进行申请。办卡网站“客服”要求其在指定账号存入1000元才能激活该卡片,张某觉得比较奇怪,特意来网点柜台来查询。工作人员及时识破骗局,避免了客户经济损失的发生,得到了客户的高度赞扬。

认真对待每一位客户的咨询,不放过每一个疑点,该行精益求精的服务态度和敏锐的风险意识让金融诈骗分子无机可乘。

严格执行录音录像制度,实时监控,确保公平交易;对购买理财产品的客户进行风险告知,并签署《风险提示书》,确保客户明白消费;每月召开一次消费者权益保护专题会,针对本月客户投诉及建议进行集中处理,搜集群众诉求……该行高度重视内控合规工作,通过培育合规文化、健全管理制度等举措,切实织牢资金安全网,让客户消费更安心。

另一方面,该行多次通过现场宣讲、网络视频、文本宣传形式开展风险文化、合规守则、专业技能、职业操守等培训教育活动,同时借助总行搭建的风险文化建设沟通平台,通过微信平台、邮箱等方式实现纵向上传下达和横向沟通交流,不断丰富该行风险文化建设内涵。



去年9月,中信银行十堰分行青年员工在郧阳区龙州广场开展卫生清扫活动。

### 精致服务 客户体验更亲切

栉风沐雪奔波整日,来回辗转数百公里,只因客户有需要……张湾支行理财经理付晓宇在与客户交流中得知,武汉某医院耳鼻喉科医生开的一种药对缓解该客户的鼻炎很有帮助,而客户却因工作繁忙没时间去开药,付晓宇便将此事记在了心上。她主动询问客户药品的详情和需要的数量,并表示会帮客户代购该药品。

今年1月初,她根据自己工作时间的调整,为自己制定了周末去武汉的计划。她清晨出发赴汉,深夜沐雪归堰,经过一天的曲折奔波,终于顺利买到客户所需的药品。客户得知后非常感动,对付晓宇连连道谢,说自己在隆冬中感受到了中信人别样的温暖。

为保证疫情期间客户资金的正常使用,中信银行十堰分行会计柜员唐睿多方沟通协调,克服交通管控等困难,在做好全面防护保证自身安全

的前提下,步行至行内帮助企业办理应急金融业务。2月7日至2月24日,她累计为客户办理电票解付业务90余笔,开立银承671笔,贴心高效的服务获得客户一致认可及好评。

记者了解到,近年来,中信银行十堰分行将有温度的银行品牌定位内嵌到各个环节之中,以不断提升客户体验作为工作的出发点和落脚点,刀刃向内,提档升级,得到社会各界和广大客户的一致认可。

为在全行营造客户为尊的良好氛围,充分发挥先进典型的引领作用,该行在内部持续开展“我为中信加一度”主题活动,通过讲述温暖故事,传递银行大爱;每日上班前,召开晨会期间,都将礼貌用语、微笑服务作为必修课……如今,优质服务已成为中信人的一种习惯,成为了他们由内至外散发出来的独特气质。



去年8月,中信银行十堰分行开展党建教育活动。

### 产品创新 信贷服务更精准

在客户最需要服务的时候,提供最恰当、最专业的产品,就是银行给客户的温度。近年来,中信银行十堰分行持续打出产品“创新牌”,针对企业发展遇见的各种融资难题,推出系列金融产品,通过“保姆式”服务为小微企业发展顶住了压力,注入了活力。

为满足广大企业疫情期间线上快速提款的迫切需求,该行全新推出新型对公线上流贷产品“信e融”。整个流程从客户自助提交提款申请到放款成功,时长仅约2分钟,得到了市场和客户的认可,彰显了中信银行线上化、专业化、体验化的对

公业务服务能力。

针对部分中小企业收到下游客户支付的商票后无法及时变现,但公司又急需现金周转的情况,该行推出了票据贷业务,该产品可实现降低融资成本、低成本对接、高综合收益,可有效破解小微企业融资难题。

小微企业融资需求具有“短、急、频、快”等特点,该行为小微企业量体裁衣,创新推出多种金融服务产品,全力化解融资难、融资贵、融资产品单一难题,不断提升小微企业融资的满意度和可获得性。

### 智慧金融 线上渠道更高效

客户不出门,服务送到家。疫情期间,该行加强对社会公众的线上引导,引导客户熟练使用网上银行、手机银行、银企直联等线上渠道办理业务,提升服务效率。

一部手机、一个APP,连接起银行与客户间7×24小时的不间断服务,做到了“客户需要的时候,中信银行的服务就在那里”。

目前,中信银行手机银行不仅提供包括理财、基金、保险等金融产品的个性化金融服务,同时也提供电商服务、出国服务等生活服务。客户还可以通过手机银行领取“饿了么”、“京东读书会员卡”、“双人体检大礼包”等热门权益,改变了手机银行常见的软硬件配置跟不上客户需求的尴尬情况。

历经5次大版本的升级改造,中信银行手机银行功能更丰富,流程更快捷,界面更清新,以“有用、有趣、有情”为核心的“有温度”服务新范式,获得了业界和用户的好评。目前,中信银行95%的金融产品是在线上渠道销售,客户不用往银行跑,手机银行轻轻一点就能满足大部分金融服务需求。

中信银行十堰分行将持续创优服务品牌,以诚立业、以信铸魂,为广大客户提供更多有温度的服务,为区域经济发展提供更多支持。