



“相继荣获“十堰市支持地方经济发展突出贡献单位”“十堰市文明诚信示范企业”中国银行业协会文明规范服务“百佳单位”等系列荣誉;2021年,人行十堰中心支行对辖区内13家银行机构的消保服务年度评估中,交行获评A类行。

金杯银杯,不如百姓口碑。今年以来,交行十堰分行持续擦亮服务品牌,构建消费者权益保护“四梁八柱”,给出了服务经济发展的“交行方案”,暖心服务案例不胜枚举,真正让交行十堰分行成为了广大群众身边的放心银行。

■文、图/记者 李强



进企业开展金融知识宣传。

## 交通银行十堰分行

# “百佳服务”催开幸福之花

### 构建消费者权益保护“四梁八柱”

2017年2月,交通银行十堰分行成立消费者权益保护工作委员会,相继建立金融消费者权益保护工作考核评价制度、金融消费者风险等级评估制度、消费者金融信息保护制度等,一系列顶层设计文件密集出台,构建起消费者权益保护的“四梁八柱”。

今年以来,交行十堰分行迅速制订2022年度消保培训计划,每季按计划开展专题培训,培训内容包括服务规范、个人客户信息保护、投诉处理、合规销售、业务知识及风险防控等内容,全面提升队伍服务技能;业务办理环节层层把控,对消费者风险承受能力进行客观评价,坚持“将合适产品推荐给合适的客户”;2022年累计开展应急演练10次,有效提升了网点人员处置突发事件的能力,定期开展轮岗轮调、内部自查、学习培训,将合规文化建设贯穿发展始终。

一项项制度迅速铺开,让交行十堰分行成为了广大群众身边的“放心行”:客户信息保护密不透风,确保消费安全放心;严格按照要求宣传金融产品,尽到告知提醒义务,确保消费环境放心;从厅堂布局到业务引导,全程保障消费者知情权,尊重客户真实意愿,确保消费服务放心;不断完善客户投诉处理机制,客户投诉实行首问负责制,确保消费维权放心。

为切实履行金融宣传教育职能,该行在厅堂开展日常“交交说消保”金融知识普及活动,每季度还积极响应人民银行及其分支机构组织的金融知识宣教活动,如3·15“金融消费者权益日”“普及金融知识,守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”“金融知识进万家”等宣传教育活动,积极开展线上渠道特色金融知识宣传教育活动,有效提升了金融消费者的金融素养。



进社区宣传金融知识。

### 制订服务经济发展的交行方案

截至2022年9月30日,交行十堰分行各项存款余额52.29亿元、各项贷款余额65.79亿元,存、贷款规模在当地同期开业的银行机构中均保持前列。

今年以来,交行十堰分行迅速研究制定《关于全力做好金融支持疫情防控和经济社会发展的意见》《关于2022年进一步加大实体经济政策支持的通知》等文件,持续加大对重点领域的支持力度,同时通过展期、宽限期、还款计划调整、续贷、延期付息、降低利率等措施,为小微企业发展纾困解难。

今年以来,该行累计投放贷款28.74亿元、累计办理银承60.94亿元,为市属平台企业发债10亿元。截至9月底,该行累计向亿元以上重点建设项目和企业投放贷款10.38亿、签发银承39.19亿元;累计向民营企业发放贷款19.59万元;向科创企业发放贷款12.3亿元;向制造业企业发放贷款14.52亿元。

为积极践行普惠金融,该行精准对接各类名单制客户需求,为小微企业量身订制交行方案。针对政府采购供应商推出了

“线上政采贷”,有效缩短了审批流程,已经成功办理5户、1120万元;针对优质科创企业、制造业企业,提高信用贷款额度,并成功办理首笔小微企业中长期贷款;推进减费让利,小微企业除承担利息外,不再承担其他费用,持续降低小微企业融资成本。截至9月底,该行累计发放小微企业贷款9.23亿元,其中累计发放普惠小微企业贷款2.72亿元,小微企业贷款加权利率保持下降趋势,比去年同期下降0.38个百分点。

今年8月10日,交行十堰分行联合硚口支行为亚伏阳(十堰)新能源科技有限公司发放1亿元固定资产贷款,期限10年,用于东风十堰智能装备产业园区分布式光伏项目建设,实现该行首笔碳排放支持工具投放;今年下半年,该行新增绿色贷款投放1.35亿元,截至2022年9月末,交行十堰分行绿色信贷余额8.8亿元,较年初增长4.94亿元,增速128%。将金融服务瞄准绿色发展,不断提升经济社会高质量发展的“含金量”、“含绿量”。

### 高品质服务串联起温情画卷

“我又没老糊涂,自己的钱咋还不能做主了?”今年10月,一位70多岁的客户前往交行十堰分行柳林路支行办理30万元的跨行汇款,陪同前来的还有一公司员工,经询问了解,客户声称该公司养老理财产品收益更高,核实情况期间,该行员工发现收款账户、收益率、产品投资去向存在诸多疑点,核实期间客户情绪非常激动。

秉着为客户资金负责的原则,该行员工耐心安抚客户情绪,迅速层层上报并寻求警方协作,顶着巨大压力反复劝导,最终警方、网点在该公司提供的合同进行逐一核对时,陪同的某公司员工慌张起来,客户这才意识到不对,决定停止转账,避免资金损失风险。

凡事多想一步,多问一句,顶住压力也要为客户资金安全负责。交行十堰分行确保优质服务始终如一,正是因为每一

次的坚持和细心,才让放心银行的品牌越擦越亮。

为切实解决老年人运用智能技术的困难,交行十堰分行聚焦群众需求“急难愁盼”,在全部营业网点配备老花镜、放大镜等适老服务设备,优化自助智能设备适老性,在服务方式、人文关怀上精雕细琢,全力打造交银养老服务示范网点;同时保留传统现金、存单折基础服务,大力推广上门服务,累计上门解决行动不便老年人问题28次,让老年客户享受金融服务零距离。

金融服务只有起点没有终点。交行十堰分行将持续坚守以“饮水思源、端本正源、创新开源、财富聚源”为核心的“水源”服务文化,创新服务形式,完善服务环境,健全服务机制,营造服务氛围,以“百佳品牌”浇筑幸福之花。