

中行十堰分行

加强金融供给 注入发展动能

消费者权益保护工作纵深开展,金融活水持续注入发展急需处,用中行的辛苦指数换取客户的幸福指数……强权益保障、强金融供给、强服务提升,长期以来,中行十堰分行坚持需求导向,为十堰经济社会高质量发展持续提振信心、注入动能。

■ 通讯员 易光辉



中行十堰分行相关负责人到企业调研。

提升消保水平 保障消费安全

2021年,中行十堰分行在十堰市金融消费者权益保护评估工作中被人民银行十堰市中心支行评定为A类银行,名列全市12家银行业金融机构第二位。

消费者权益能否得到有效保障,是检验金融服务质量的“试金石”。中行十堰分行始终把消费者权益保护工作摆在突出位置,不断强化组织保障、制度保障和宣教保障,赢得了信任,赢来了口碑。

迅速成立以行长为主席,各部门主任为成员的中行十堰分行消保委员会,积极制定《中国银行股份有限公司十堰分行消费者权益保护工作实施细则》,将消费者权益保护工作纳入季度考核范畴,进一步强化引领、明晰职责、细分任务、狠抓落实,确保消保战略目标和政策得到有效执行。

为进一步完善消费者投诉处理机制,中行十堰分行专门制定《关于严格规范客户投诉工单处理的要求》,对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”管理模式,对客户投诉处理流程进行明确规定,要求在规定时间内进行化解,主动做好解释工作,明确告知处理期限和办理情况,同时通过对网点环境、服务设施、投诉渠道、大堂服务、柜台服务、服务效率、服务收费及自助服务等环节的常态化自查,及时有效化解纠纷,确保件件有落实、事事有回音,倒逼服务提档升级,并定期组织员工进行典型案例学习,按季度对各机构消保工作情况进行审查和评分,不断促进消保工作规范运行,持续提升客户的体验感和满意度。

加大消费者权益知识的宣传教育力度,是推进消费者权益保护工作有效落实的关键举措。中行十堰分行认真组织落实金融知识宣传教育工作计划,积极开展以“3·15消费者权益保护”、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、“金融知识进万家”、“送金融知识进校园”、“打击非法集资”、“以案说险 防范电信诈骗”等为主题的宣传活动,采取多形式、多渠道拓展宣传,让客户最大限度地了解金融消费者权益保护有关知识、切实维护好自身合法权益。

加强金融供给 注入发展动能

“眼看着原材料价格上涨却没有资金进货,关键时刻,中行的贷款很快就批下来了,真是给我们帮了大忙!”十堰某汽车零部件制造企业负责人在一筹莫展之际,中行十堰分行张湾支行上门服务,仅用3个工作日就向企业发放了400万元贷款。

茅箭区个体餐饮业主郑某是十堰地区首个享受到中行“云商贷”服务的小微经营户,50万元贷款迅速到账,及时缓解了郑某流动资金不足的困境,让他对中行的金融服务打出了“五星好评”。

……

及时、精准、充足的信贷供给,为市场主体注入了蓬勃的生机和活力。

中行十堰分行守正创新,坚持需求导向,积极顺应金融需求多元化趋势,推动金融供给提质升级,一系列量身定制的金融产品层出不穷,为高质量发展送来了强劲动力。

全面助力科技型小微企业成长升级,对科技型企业“白名单”客户、国家级“专精特新”“小巨人”名单分层分类梳理,深入对接企业需求,个性化定制授信支持方案,以“知惠贷”为突破口,确保信贷支持强劲有力;依托湖北亨运云菜通公司的供应链平台打造“云商贷”,为小微企业和个体经营户量身打造信用类融资产品,具有免抵质押、免担保、低利率等特点,有效解决了涉农小微企业和个体商户融资瓶颈难题;依托“惠如愿·知惠贷”创新型特色产品,通过多类型知识产权组合授信为企业排忧解难……

此外,随着该行出口退税贷、首笔贸易融资、首笔慧农茶商贷、首笔商标权质押贷等系列贷款的成功落地,该行的服务广度和精度持续增强,金融供给能力显著提升,一笔笔金融资金注入发展紧要处,激发了活力,提振了信心。

聚焦“急难愁盼” 勇担社会责任

“我母亲的社保卡丢失,就医购药急需取钱,她年事已高,身体也不好,无法到柜台办理相关手续,这可怎么办?”接到客户的求助电话后,中行十堰分行东岳路支行当即决定特事特办,迅速开展上门服务。老人无法起身,工作人员就托起柜台采集影像,老人言语不清,工作人员就反复指导调试,精致入微的服务让老人连声致谢。



中行十堰分行东岳路支行员工为行动不便的客户提供上门服务。

金牌服务,尽职尽责。丹江口市某村民家中不幸失火,经初步鉴定,村民家中积攒的人民币损毁严重,将面临巨额损失。中行十堰分行得知情况后,迅速转变处理流程,连夜加班加点耗费9个多小时,对粘连的钱币用镊子小心复原,并紧急向人行十堰中心支行汇报情况寻求支持,同步启动“人行武汉分行网上在线指导——人行十堰中支现场鉴定”的联动工作模式,最终在多方努力下,该批人民币全额兑换,兑换率100%。

“群众的急难愁盼,就是我们努力的方向!”该行相关负责人表示。近年来,中行十堰分行坚持“以人民为中心”的发展观,从日常工作入手,从服务细节入手,着力提升广大群众金融服务的可得性和便利性,多元化的服务举措和特色化的服务品质取得了显著的社会效应。

三月的车城,生机勃勃。中行十堰分行将持续提供专业、高效、贴心的服务保障,不断提升市场主体和广大群众的获得感、幸福感、安全感,为全市构建良好的金融服务生态,推动十堰建设绿色低碳发展示范区给出了更多的“中行方案”,提供了更加坚实的“中行支撑”!