

# 多措并举保护金融消费者权益

——兴业银行十堰分行保护消费者权益工作纪实

近年来,兴业银行十堰分行始终秉承“以客户为中心”的服务理念,积极开拓业务品种,拓宽服务渠道,用汗水耕耘、用智慧筑梦,唱响了支持地方经济发展的协奏曲,展现出了一家负责任的金融企业追逐中国梦的精彩历程。

■记者 沈明杰 通讯员 黄欲涛



该行积极服务市场主体,承办我市中小企业北交所上市培训会

## 健全机制抓长效 遍吹“温馨风”提升服务满意率

做好消费者权益保护工作、创建放心消费示范单位是展现企业形象的良好平台。兴业银行十堰分行始终秉承“以客户为中心”的服务理念,不断规范各项业务行为,将金融消费者权益保护工作渗透到业务经营的方方面面,从规范行为准则、完善组织架构、健全体制机制等多个方面不断夯实消费者权益保护基础工作,保证该项工作与时俱进、常态有效。

理财产品销售方面,该行严格规范销售流程,在各网点销售区域严格区分自有产品和代销产品,对产品进行充分风险揭示。在产品推介、信息披露、录音录像留存等销售环节以及厅堂环境、服务礼仪、服务流程、设备运营、销售宣传等服务环节中,充分保障金融消费者的知情权、隐私权和公平交易权。在事中管控环节,以内控检查为抓手,将消保工作执行情况纳入分行零售内控合规检查,督导机构在消保执行层面做到无死角。在事后监督环节,一是加强产品存续期内信息披露。消费者可通过兴业银行官网、手机银行等渠道实时进行产品查询,对各类金融产品风险信息变动情况及时了解。二是开展内控检查。分行定期开展销售质量监测及飞单排查,对销售环节进行“回头看”,确保销售人员合规销售,充分向消费者告知产品信息。

投诉处理流程方面,该行坚持“积极热情、来者不拒、有访必接、言者必听、有接必果”的原则,严格执行总分行相关规定。公布投诉电话、畅通举报渠道,明确岗位职责、规范处理程序,及时受理投诉问题,并组织人员进行调查处理,处理结果在规定时间内反馈给投诉人或举报人;对客户咨询或投诉实行首问负责制,做到件件有答复、事事有回应。



兴业银行十堰分行深入企业开展金融宣传。

## 构建新发展格局 持续为区域经济发展贡献力量

为不断提高新市民金融服务可得性和便利性,强化和完善新市民群体金融服务,增强新市民的获得感、幸福感,兴业银行十堰分行制定专属营销计划并同步宣传推广,充分展示该行履行社会责任、服务民生的良好企业形象。

围绕我市绿色低碳发展示范区建设和“一主四优多支撑”产业发展规划,兴业银行十堰分行聚焦产业转型升级、重点融资项目,充分运用该行“商行+投行”创新服务模式,发挥兴业银行集团金融全牌照资源优势,提供“融资+融智”的优质专业服务,以传统信贷、非标投资、产业基金等产品重点支持汽车、智能装备、新型材料、生物医药、文化旅游等产业,加大对政府重点招商引资项目的支持力度,持续为区域经济发展贡献力量。

一是数字赋能科创、小微企业。通过“兴

投资”“投联贷”“投贷通”“人才贷”等拳头产品,加快“专精特新”“金种子”等优质企业的培育,助力企业发展。借助“兴业普惠云”平台,以数字普惠金融业务为核心,为小微企业提供线上化、智能化、数字化的“金融服务+企业服务”,赋能企业发展,扶持企业成长。

二是政银联动支持创新创业项目发展。该行已与十堰市人民政府签订双创业务战略合作协议,满足企业、个体工商户及创业人士在创新创业过程中产生的融资需求,共同辅导、支持和培养有技术、有市场、有产品的创业项目发展,开创合作多赢的新局面。三是有效增强普惠金融支持力度。该行推出信用免担保融资产品“快易贷”和“税易融”,以“线上+线下”的融资模式,为因缺乏有效担保措施而导致融资受限的优质普惠小微企业提供信用贷款,缓解普惠小微企业融资难的问题,提升普惠小微企业融资获得感。

## 主动作为显担当 延伸服务半径维护金融稳定

兴业银行十堰分行充分发挥网点优势,加强阵地宣传。一方面以营业网点为宣传主阵地,在网点厅堂内设立反洗钱宣传窗口及咨询台,解答市民关于反洗钱业务知识的咨询并宣讲反洗钱知识,在业务办理过程中,工作人员主动对来访客户进行反洗钱及网络电信诈骗等相关知识的宣传,耐心解答客户对于金融方面的问题,详细讲解如何合法、理性解决金融消费争端等,提高社会公众保障自身合法权益的意识与技能。同时,通过播放宣传片、张贴宣传海报等方式,讲解真伪钞票识别技巧,提升金融消费者风险防范意识和防骗能力,有效帮助老年群体掌握必要的金融知识和技能,针对性提升消费者的权益保护意识。另一方面,各营业网点组织人员主动走访街道、社区、学校,向社区居民分发宣传折页,普及人民币、征信、支付结算、存款保险制度、防范非法集资等金融知识,并进行金

融消费者权益保护内容宣讲,增强居民的风险责任意识。另外,该行还通过手机银行客户端、朋友圈、微信群等线上平台开展广泛宣传,充分扩大宣传覆盖面,积极解答客户遇到的实际难题,第一时间为广大消费者提供合理的建议。

兴业银行十堰分行自成立以来,始终秉承“真诚服务,相伴成长”的服务理念,以专业服务、特色服务、创新服务赢得客户的好口碑,先后获得金融支持地方经济发展“突出贡献单位”“文明诚信示范企业”、百万消费者口碑活动“银行保险行业金口碑奖”等荣誉。

千里之行,始于足下。兴业银行十堰分行将持续加强消费者权益保护教育宣传工作力度,积极向消费者普及金融知识,帮助消费者提高金融素养,不断提升依法维权、理性维权的能力,增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感。