

中信银行十堰分行

# 打造品质金融 提振消费信心

严格执行“四必问”，让电信诈骗原形毕露；全力维护金融消费者八项权利，为金融消费保驾护航；加大金融供给力度，为市场注入更多发展活力……以心相交者，成其久远。中信银行十堰分行扎根十堰、服务十堰，在金融安全、金融服务、金融供给等领域守正创新，以实际行动让高品质金融触手可及，充盈发展底气，提振消费信心。

■记者 李强 通讯员 王康



中信银行与驰田股份座谈交流。

## 当好金融卫士 为消费者保驾护航

“平台客服告诉我，我在APP上的贷款申请已经审批，需提交保证金，否则将承担法律责任！”中信银行十堰分行得知客户赵先生的情况后，敏锐识别到客户可能遭遇电信诈骗，立刻阻止客户汇款，在最后关头成功避免客户遭受财产损失。

是否认识对方？为什么转账给对方？是否接到过自称是“公安、法院、检察院、电信、邮局”等单位要求将存款汇入“安全账号”的电话？是否知道电信网络诈骗……中信银行十堰分行严格落实“四必问”反诈宣传要求，精准掌握客户办理汇款业务的来龙去脉，凭借着丰富的经验和高度的责任心，精准识别电信诈骗，全力为客户守好资金安全的“最后一道防线”。

“如果不是中信银行工作人员的一再追问，恐怕我就要中招了，感谢你们的帮助！”中信银行十堰分行张湾支行客户陈某前往网点办理业务，在该行工作人员执行“四必问”期间了解到，客户遭遇网络刷单诈骗，迅速向其普及电信诈骗相关知识，引导客户在国家反诈中心APP报警处理，成功避免财产损失。

长期以来，中信银行十堰分行认真贯彻国家和监管机构关于打击治理电信网络诈骗工作部署，除严格执行“四必问”等有效举措，该行迅速落实“断卡行动”，积极组织辖内各级机构开展存量账户的排查，对公安机关发布的涉案账户及时采取交易限制等措施，对新开卡客户讲解《反电信网络诈骗法》，并制定合理有效的开卡审核机制，确保堵截涉案账户开户，为斩断银行卡买卖链条、打击电信网络诈骗犯罪贡献金融力量。

守护好金融消费者的合法权益，就是守好银行业发展的根基。中信银行十堰分行始终秉承“以客户为中心”的服务理念，竭力维护广大金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权八项权利，聚力打造安全、便利、高效的银行，持续为客户提供专业的金融服务，充分践行社会责任，筑牢反诈防线，当好金融卫士，为金融消费者保驾护航。

## 提升服务质量 让金融消费更舒心

配备老花镜、高血压、爱心座椅等助老便民设施，设置绿色通道、爱心窗口和弹性窗口，无障碍通道、防滑防跌设备全网覆盖率达100%……中信银行十堰分行积极落实金融服务“适老化”改造，创新多项服务方式，让老年人感受有温度的金融服务。

近两年来，中信银行十堰分行累计为老年人等特殊客户群体办理各类上门服务十余次，服务人群百余人，打通重点人群金融服务的“最后一公里”。

服务提升永远在路上。中信银行十堰分行致力于打造高品质金融，在“硬设施”和“软服务”两个领域全面发力，持续为客户提供更加专业、舒心的金融服务体验。

“严”字为先，夯实制度基础。立足多元化客户服务需求，中信银行十堰分行通过会议部署、培训解读、业务指导“三管齐下”，确保柜面业务人员有章可循。并持续加强员工行为准则和职业操守培训教育，推动优化柜面服务各

项决策部署落实落细。

“便”字为民，增强客户体验。该行按照“提前审核、一次性告知办结、限时办结”的工作要求，在风险可控的前提下，简化开户流程，保障单位账户服务优质高效。通过手机银行、网上银行、便利化上门服务渠道，让广大群众切实享受到便利的金融服务。

“效”字为要，强化工作落实。该行通过设置零辅币兑换窗口、实施非现场监测各网点券别的库存情况、突击暗访等工作措施，加强对网点小面额票币及残损人民币兑换工作的管理，做到想客户之所想，解客户之所需，切实营造良好的人民币流通环境。

“暖”字为魂，提增服务质效。该行各网点加大网点适老化改造力度，在营业场所内配备爱心座椅、老花镜、老年人服务标识等助老设施。积极提供现金、存折、存单等传统金融服务，确保不方便使用电子智能设备的客户能够通过人工柜台获取相应服务。

## 创新服务方式 让金融市场活力迸发

“在公司筹建智慧新工厂和疫情防控的关键时期，中信银行十堰分行先后为我们送来了6500万元的信用贷款，为公司发展提供了充足动力。”我市某汽车公司对中信银行十堰分行的服务竖起了大拇指，“只要我们有需求，中信银行都会及时出手，照单全收！”

“仅用8个工作日，客户就拿到了批复，并通过中信网银线上自主提款，当天500万资金就到账了。”中信银行十堰分行相关负责人介绍道，我市某汽车内饰生产企业受资金限制，项目无法达产，中信银行迅速给企业申办“科创e贷”，高效的审批效率和便捷的提款方式备受好评。

记者了解到，“科创e贷”产品，是中信银行在各地中小企业主管部门提供的“专精特新”企业名单基础上，结合征信、工商、司法等数据维度，通过线上线下相结合的方式，为科技型

小微企业提供的用于生产经营等的流动资金贷款服务。单户最高贷款额度1000万元，纯信用、无需抵押物，支持随借随还，具有在线审批、极速放款等优势，为企业融资提供更多选择。

今年1月，中信银行十堰分行投放制造业贷款4亿元，快速响应“金融支持制造行动”，将服务十堰制造业高质量发展摆在突出位置，助力企业科技攻关，支持企业现代化产业平台建设，围绕战略新兴产业集群，推动科技基础设施升级，为十堰制造业做大做强提供有利条件。

创新赋能，服务发力，一项项硬核举措密集落地，为城市发展注入了更多源动力。中信银行十堰分行始终当好金融助推高质量发展的“探路者”，加快信贷资源投入的“拥护者”，服务实体经济的“实干者”，立足十堰，服务十堰，充分发挥国有银行的责任担当。