

当好金融消保守护者 用“兴”构建和谐金融环境

【核心提示】

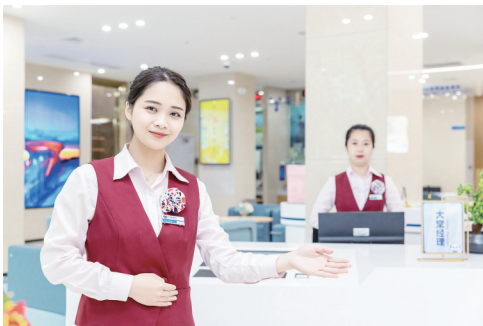
金融消费者权益保护工作是维护金融稳定的基础。兴业银行漳州分行坚持“人民金融”，践行“消保为民”，秉承“真诚服务、相伴成长”的服务理念，采取多维度、多举措、多方式切实维护消费者的合法权益，积极构建和谐文明社会环境。

01 在客户满意度上做『加法』

营业网点是银行服务网络的“神经末梢”，也是优化民众服务的“前沿阵地”。近年来，该行不断对营业网点进行升级，从细节入手，重新规划客户动线，开展标识标牌融合，合理布置功能区，使营业厅焕然一新。在优化外观布局的同时，还提供各种便民设施，从细节上为客户打造舒适温馨的环境。

该行依托辖内21家营业网点，着力打造“兴公益”惠民驿站。驿站内配备饮水机、微波炉、手机充电器、应急药箱、老花镜、轮椅等便民设施，为客户提供免费饮水、充电等40余项服务设施，为有需求的公众提供了极大的便利。同时驿站还向环卫工人、外卖员等户外劳动者开放，为其提供力所能及的帮助。

为了不断提升社保金融服务水平，支持漳州社会保障体系建设，在原有开立社保服务窗口的基础上，今年该行运用“互联网+社保服务”科技手段，设计建立漳州市首家专属社保服务体验馆，全面延伸服务触角和经办链条，全力打造社保服务新模式。截至目前，该行已为群众免费制作、发放社保卡超75万张。

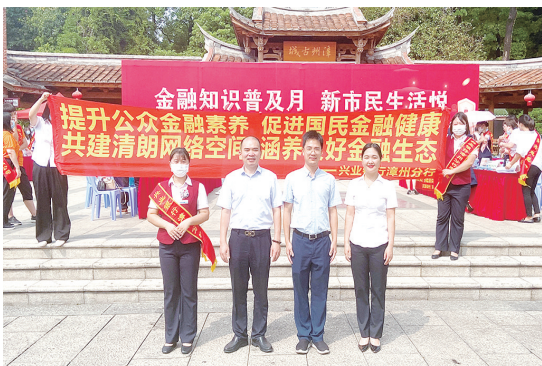


优质服务提升客户满意度



营业厅环境舒适温馨

03 在公众获得感上做『乘法』



开展金融知识普及月活动



指导客户使用智能设备

为认真贯彻落实银保监会《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》精神，该行持续加快数字化转型步伐，聚焦客户全周期金融需求，通过加强线上线下全渠道建设，重塑客户旅程，优化客户体验，提升惠民质效，改进服务水平。

该行与漳州市商务局共同制定“数字农贸”主体溯源方案，搭建漳州市“数字农贸”服务系统。该系统把兴业银行的“兴e付”收款系统运用到农贸市场服务场景建设中，既方便消费者购物，又满足了消费者关注食品安全的需求；与漳州城投集团

02 在案件发生率上做『减法』

消除权益侵害隐患，畅通金融和谐道路。近年来，该行主动、持续开展金融知识宣传教育工作，以网点厅堂为主阵地，设立“公众教育区”，配置以理性投资、存款保险、防范网络诈骗等系列金融知识为主题的宣传折页、宣传海报供客户阅读，营造宣教氛围，让更多人知金融、懂金融，保护自己的“钱袋子”。

根据新形势的传播特点，该行组织员工走进社区、校园、养老院、企业等场所，宣传包括反洗钱、理性投资、非法集资等系列金融知识；开展线上渠道的金融知识普及，以漫画、短视频、案例风险提示等形式，设计制作公众号推文和短视频，风格诙谐幽默、轻松易懂，进一步提升公众对个人金融权益的认知和维权能力。

除了加强金融知识宣传外，该行更注重加强柜面业务的风险把控，坚决排查、防范涉案账户风险。2022年累计拦截78起电信诈骗、异常大额取现，为维护区域金融稳定，守护老百姓的“钱袋子”做出积极贡献。

合作上线农民工工资支付监管系统，对近5000名农民工的工资支付进行多维度、全覆盖、动态监管，为根治欠薪提供强有力的技术支撑，切实维护广大新市民的合法权益；为老年客户设计兴业银行手机银行App“安愉版”，通过简洁直观的界面设计、更大的字体、一看就懂的操作方式，更加贴合老年客户使用习惯，助老跨越“数字鸿沟”；建设“兴e家”智慧社区服务平台，将物业管理、社区商圈、街道政务、社区金融等服务融合其中，为社区业主提供便捷化、数字化的场景服务。



帮助社区居民保护好“钱袋子”

服务看点

“兴公益”惠民驿站 让金融更有温度

“师傅请进，这里有热水，您随便取。”“阿姨，这里有座位，您先坐着休息会儿吧！”……走进“兴公益”惠民驿站，在厅堂醒目处，休息座椅、饮水机、纸巾、一次性纸杯、免费充电等爱心设施应有尽有。这里是广大户外劳动者遮风避雨、休息歇脚的温馨港湾。

“兴公益”惠民驿站打造共享服务区，为广大劳动者提供“歇歇脚”“喝口水”等多项公益惠民服务，是兴业银行漳州分行依托辖内营业网点推出的便民、惠民社会公益服务，为社区群众“办实事、解难题、送温暖”。

因地制宜，打造百姓生活的便民点。微波炉、手机充电设备、雨伞、应急医药箱、工具箱、针线包、温度测量设备、口罩、手套、轮椅、老花镜、放大镜、助听器等40余项日常服务设施一应俱全。

配备硬件，提升普惠金融服务的“内核”。各网点持续开展“暖心服务”“红色阵地”“适老助残”“邻里伙伴”等主题服务。除了爱心设施外，还提供红色书籍赠阅、配备军人优先窗口，为办事休憩之余的群众，提供学党史、感党恩，弘扬正能量的精神补给站。对部分网点进行适老化改造，配备适老助残服务设施，切实提升老年人以及特殊人群金融服务的获得感和幸福感。各社区支行扎根周边社区，提供错时错峰服务，面向周边社区居民、小微商户及其他有需要的社会公众，提供快速寄存、物品借用、养生茶饮等便民惠民措施，定期开展小型居民线下活动，开展金融知识沙龙等丰富多彩的讲座，成为百姓贴心的好邻居、生活的好帮手、社区的好伙伴。

“兴公益”惠民驿站虽然只是在银行网点中建立的一个小空间，但是它打破了职业界线、环境界线，对敬业者给予尊重，对友善者施以关爱，对诚信者提供更多非金融服务，传递幸福感，传递正能量，让金融更有温度，让服务更有温情。



为户外劳动者提供贴心服务

案例点击

警银协作聚合力 守护客户“钱袋子”

一直以来，兴业银行漳州分行在不断提升柜面服务的同时，持续加大柜面办理取现业务的审核力度，以扎实的专业能力、敏锐的洞察力和高度的责任感，通过警银协作的方式，成为防止涉案资金流出的又一道防线，切实守护好群众的“钱袋子”。近日，兴业银行漳州漳浦支行便通过主动甄别、警银协作等方式，成功堵截一笔涉诈异常取现事件，涉案金额高达21万元。

事发当天下午，一名男子前往兴业银行漳州漳浦支行柜面要求取款21万元。当工作人员询问其取现用途时，该名男子回答是水果经营款，询问是在哪里卖水果，客户说在云霄，却说不具体地方。“我不是本地人，对这里还不熟悉。”面对工作人员的追问，该男子支支吾吾，含糊其词，说法前后不一，且在业务办理过程中，频繁与他人交流，行为十分可疑。

针对该男子的种种怪异迹象，漳浦支行工作人员初步判断该男子有涉诈风险，便立即拨打110报警。几分钟后民警赶来，经简单询问后，将其带离现场作进一步调查。次日，民警来到漳浦支行告知该男子已涉案，涉案资金达21万元，并对工作人员的行为予以表扬。

兴业银行漳州分行相关负责人表示，将继续加强柜面业务的风险把控，提高思想认识，坚决排查、防范涉案账户风险，为维护区域金融稳定，守护老百姓的“钱袋子”作出应有的贡献。

◎本组文字由 本报记者 闫轲 通讯员 柯雪娇 陈媛婷 采写 图片由 兴业银行漳州分行 提供

04 在客户投诉率上做『除法』

服务无小事，让每一个客户感受到服务的用心、贴心、暖心、舒心，是兴业银行漳州分行做好金融服务的初心。为此，该行深入贯彻落实金融消费者权益保护工作的各项政策措施和要求，明确金融消费者权益保护工作牵头部门，制定客户投诉管理办法、金融消保考核评价办法等多份制度，规范完善岗位设置、工作职责、操作流程等主要内容，全面建立起人员齐整、制度健全、保障有力的金融消保工作体系，为金融消费者构筑“保护网”。

“您的诉求，我们都记在脑中、放在心上。”一直以来，该行将积极回应金融消费者合理诉求作为日常工作的着力点。在该行各网点公开投诉电话，摆放意见簿、设置意见箱，与金融消费者面对面沟通、心贴心交流，做到事事有回应、件件有落实。同时常态化开展覆盖全员的消保专题培训、案例交

流讨论及专项考试，提升员工消保工作能力；建立“周三消保日”长效检查监督机制，按周通报服务不规范行为，及时整改、引以为鉴；定期组织辖内营业网点开展应急演练，切实保障突发事件应急处置机制顺畅运行，增强员工突发事件处置能力，提升客户服务体验；开展“行长接待日”活动，为客户搭建与行长零距离沟通的桥梁，聆听客户心声，关注客户体验，回应客户关切。

服务只有起点，满意没有终点。兴业银行漳州分行将深入践行“以人民为中心”的发展思想，把做好消保工作作为底线要求、作为高质量发展的必由之路。以传递金融温度、筑牢安全防线为己任，不断提升服务内涵，加强金融服务渗透力，为客户提供多元化、多渠道、人性化的贴心服务，持续打造“有温度的银行”，用“兴”维护金融消费者权益。

3·15 金融消费者权益日 兴业银行真诚守护您的金融权益



广告

3·15 金融消费者权益保护，
兴业银行在行动！
扫码查看消费者权益保护专栏
热线兴业：95561 在线兴业：www.cib.com.cn

兴业银行
INDUSTRIAL BANK CO., LTD.
好银行 助生活更美好



惠民驿站

金融为民映初心 我为群众办实事



兴业银行“兴公益”惠民驿站

“兴公益”惠民驿站是兴业银行依托辖内营业网点推出的便民、惠民社会公益服务，目前涵盖“暖心服务”“红色阵地”“适老助残”“邻里伙伴”四大类主题40余项免费服务，旨在为群众“办实事、解难题、送温暖”，服务大众、回报社会、践行社会责任，传递普惠金融温度。
热线兴业：95561 在线兴业：www.cib.com.cn

兴业银行
INDUSTRIAL BANK CO., LTD.
好银行 助生活更美好