



## 提振消费信心 维护金融权益

“2022年度金融服务贡献奖”参评单位风采展示 ③



位于荆州社保大楼一楼的湖北省首家社保·建行标准化服务示范点,于2022年12月27日开门营业。



建行荆州北京路支行走进周边小区,持续开展“普及金融知识万里行”主题宣传活动。



客户到建行荆州龙山寺支行赠送锦旗,向该行提供的优质服务表示谢意。

# 践行为民初心 守护金融秩序

□ 记者 刘思祺 通讯员 见轩

近年来,建行荆州分行心怀“国之大者”,持续深入贯彻“以人民为中心”的发展理念,努力践行“建设美好生活”,在点滴细节中展示金融温润,将金融知识宣传普及和金融服务深度下沉作为履行社会责任、保护消费者权益的重要抓手,切实履行“服务实体经济、服务乡村振兴、服务百姓民生”的发展使命。



扫码查看详情

“真是太方便了。以后我的养老保险、孩子医保,不用再跑去县城办,都可以在村委这个‘裕农通’服务点交齐了!”去年4月13日,洪湖市螺山镇朱家峰村一村民在村委“裕农通金融服务点”成功缴纳当年度农村社保。

建行“裕农通”服务点,是依托乡镇第三方合作开办的普惠金融服务渠道,是村头的“小网点”,旨在为周边村民提供助农取款、现金汇款、转账汇款、代理缴费、查询、消费结算

面对市场压力传导的最终承受者,建行荆州分行在2022年进一步加大对个体工商户等小微市场主体的纾困帮扶力度,通过降低门槛、简化流程、减少抵押、减费让利等切实措施,保障小微个体工商户平等便利享受各项金融服务,助力纾困解难。

“感谢‘小朋友’去年为我办理了抵押贷款,让我的生意得以顺利起步,现在又指导我申请到40万元免抵押的经营快贷。”疫情的阴霾散去,拿到助力资金的烟酒行严老板也盼望着“春暖花开”。

2021年夏天,烟酒行刚开业后不久,严老板便与建行结下不解之缘。

2022年,建行荆州分行开拓新思路,创新使用多种宣教方式,对重点群体常态化开展消保宣传。

发挥好营业场所宣传主阵地作用。该行制作了“金融知识教育宣传服务月”“金融知识普及月”“金融知识进万家”等主题海报,摆放在厅堂醒目位置,指导等候的客户扫码进入“建行客服”小程序学习金融知识;印制远离非法集资、防范电信诈骗、个人信息保护等折页,供客户阅读学习;利用营业网点LED屏全天候推送“高息回报有风险 投资理财需谨慎”“甄别非法金融广告 谨慎选择投资渠道”等宣传标语。

“张富清金融服务队”继承着老英雄无私的奉献精神 and 严明的工作纪律,体现着建行荆州分行在客户服务过程中攻坚克难的决心。成立近3年来,尽管它的工作范围已超过了单一的特殊群体上门服务,但它所坚持的仍然是那一份为民情怀。

“同志,您别着急,我们现在就安排业务骨干来处理,一定在3天内为您完成火烧残币兑换,尽最大努力为老人挽回损失!”

“谢谢你呀!覃经理,多亏了你对我进行指导,不然我都还不知道社保卡都换到第三代了。这新卡更加漂亮。”陈女士在建行荆州市民之家支行为丈夫缴纳了养老保险,还顺便更新了社保卡。

“不用谢,小事情,我们就是做这份工作的。”建设银行荆州市民之家支行是荆州市民之家支行的主办行之一,覃经理作为支行的大堂经理,为群众办卡、激活、换卡这样的本行“小事”她已做了10余年。粗略估算,由覃经理服务激活社保卡的退休人员已经超过了2万人,连同事都开玩笑说她现在是市民之家最资深的“退休”经理。

2022年10月底,疫情管控解除后的第一时间,客户老赵夫妇专程到建行荆州龙山



2022年秋季开学季,建行荆州古城支行走进校园开展金融知识宣讲。

## “小网点”提供大便利

等金融服务,以及反假币和反洗钱宣传、金融知识普及、合作非金融服务等综合性普惠服务。

近年来,建行荆州分行积极开展“下基层、察民情、解民忧、暖民心”金融惠民实践活动,并与乡村振兴工作融合推进,目前在乡村已累计设置“裕农通”服务点1649个。

建行荆州分行依托村头“小网点”积极开展便民服务的同时,通过宣讲推介等活动大力引灌“金融活水”到田间地头,助力乡村产

业发展。

2022年,建行荆州分行共召开县级推介会3场、乡镇级推介会40余场。加大对涉农小微企业、合作社、家庭农场等新农业主体支持力度,通过产品创新支持471户,累计贷款投放额3.37亿元,新增1.84亿元;服务农户生产经营,切实惠农富农,累计支持农户5033户,贷款投放额14.4亿元,贷款余额10亿元。其中,小龙虾产业方面投放超过6亿元,有力支持了荆州小龙虾特色产业发展。

## “小朋友”带来大信心

“三伏天气,汗流浹背的两个年轻人走进店里,说可以为我的免申办建行的收款码,我不在店里时老婆也可以查看收款信息。我一看‘小朋友’带着工作证,身上蓝色的衬衣都汗透了,有点心疼,就答应了。”严老板不曾想到,他的好心帮自己撑过“寒冬”。

“疫情反反复复,哪里做生意,餐饮行业萧条得很,连带着我们也就举步维艰。”2021年底,眼瞅着货品积压、现金流紧张的严老板看见“小朋友”微信发的“建行小微快贷”宣传,试着联系了一下。客户经理最终赶在年前为严老板办理了40万元抵押快贷,让他缓了一口气。

“去年‘小朋友’帮我过个安心年,今年眼瞅着大家可以走动起来了,你这40万元信用贷可以帮我过个开心年啊!”严老板的信心,源于自己的勤劳,也来自于建行普惠的大力支持。

2022年,建行荆州分行发挥线上快贷随借随还优势,创新优化个体工商户经营快贷、商户云贷、商叶云贷等个人创业贷款,加大对新市民、新农主体、小微企业主等个体创业群体的信贷支持,全年新增个人创业贷款3.3亿元、增幅达122%,授信客户新增2263户、授信金额新增8.5亿元,为荆州烟火气的回归注入金融底气。

## “小展台”守护大安全

“丫头,前天街上有人问我手上有没不用的银行卡,他50块钱回收。这是干嘛的?”经过建行荆州北京路支行金融知识流动宣传展位的刘阿姨询问工作人员。

“阿姨,您闲置的卡他买去,多半是用来从事不法活动的!例如洗钱犯罪、网络诈骗,不法分子通过买来的银行卡倒腾赃款。如果您把自己的银行卡提供给他人从事电信诈骗活动,您就涉嫌‘帮信罪’了。”工作人员向阿姨耐心讲解买卖银行卡潜藏的巨大风险。

近年来,针对“帮信罪”的高发人群,同时也是自我保护意识薄弱的大学生群体,建行荆州分行不断加大宣教力度,在毕业季、开学

季共计开展10余场“金蜜蜂”金融消保教育宣传小达人活动,帮助大学生增长金融知识,提升消费者权益保护意识。

让金融知识更加易懂易懂,是建设银行消费者权益保护宣传工作的目标。2022年,建行荆州分行坚持开展“金融知识进校园”“金融知识进社区”“金融知识进乡村”“金融知识进企业”等专场活动共计45场,并同步开展反诈反洗钱宣传,自主或协助拍摄制作《“美丽”的陷阱》《非法集资防范歌》等公益短视频3部,发放宣传资料2万余份,开展朋友圈等线上渠道宣传超过2000余次,直接受众20余万人次。

## “小分队”彰显大情怀

建行荆州古城支行邓行长安抚客户的承诺,也是古城支行“张富清金融服务队”的发令枪。

2022年10月19日,由运营主管和资深柜员组成“救火小组”面对的首要难题,就是如何剥离和鉴别经历火烧水浸以后的残损币。无法使用验钞机清分鉴别,小组成员就用大头针逐一剥离,待分摊干燥后,再使用专业机器逐一每张火烧币的真伪,残

留面积进行鉴定测量。最后,工作人员遵照《特殊残缺、污损人民币兑换办法》,小心翼翼地残损币逐张裁剪、粘贴,对完成兑换的金额进行一一确认盖章。最终,小分队共清理兑换667张烧毁残损人民币,合计4600余元。

2022年,“张富清金融服务队”共计派出服务人员1800余人次,为老弱病残等特殊客户上门办理相关业务900余笔。

## “小事情”践行大使命

寺支行,送上一面“服务周到 尽心尽责”的锦旗,支行负责人连连说:“小事情、小事情,这都是我们应当做的!”

原来,10月9日下午,在广东创业的小赵遇到资金困难,急需父母资金支持。而当时正处疫情管控期间,老赵夫妇想办法赶到银行网点,发现这里已暂停营业,他们只好将建行网点暂停服务的公告拍给儿子。无路可走的小赵本是抱着试一试的心态,按照公告上的联系方式与网点工作人员取得联系,没想到银行工作人员很快同意特事特办为其父母办理业务。次日上午,建行荆州龙山寺支行2名工作人员步行近2个小时前往网点,最终帮助夫妇俩完成了这一笔特殊汇款。

“新市民进城落户”“老龄化社会到来”是

近年来的社会热点。2022年,建行荆州分行加大渠道升级、设备更新和设施维护力度,做细提前公告、预约提示等温馨提示,从细节处优化服务体验,确保辖内39家网点老花镜、拐杖、轮椅等辅助设备完好,无障碍通道坡度适宜,ATM设备间防护功能完好。从“小事”做起,保护消费者点滴权益。

建行荆州分行于细微之处下功夫、抓落实,以细致周到的金融服务保障客户权益,赢得客户满意。护航实体经济发展,维护金融消费者权益,建行荆州分行一直在行动。

作为国有大行,建行荆州分行将始终坚守初心使命,认真履行社会责任,用优质服务绘就金融温情底色,以切实行动维护金融消费者的合法权益。



建行公安支行在“裕农通”金融服务点开展乡村振兴金融知识宣传。