

湖北银行荆州分行:

荆楚金融守初心 消保护航伴日常

□ 记者 李晓华 通讯员 杜克阳

金融消费者权益保护,是金融机构的核心责任,更是融入日常经营的常态化课题。湖北银行荆州分行始终秉持“服务民生”的经营理念,将消费者权益保护工作深度融入业务发展全流程,摒弃“一时之功”的短视思维,以常态化的金融宣教、高效化的诉求处置、精细化的民生服务、硬核化的信息防护,把消保工作做在日常、抓在经常,用有温度、有力度、有深度的金融服务,为辖区金融消费者筑牢合法权益保护防线,持续营造安全、放心、和谐的金融消费环境,让金融为民的暖意直抵人心。



湖北银行荆州荆城支行走进社区,开展母亲节活动和反诈宣传。



湖北银行荆州分行负责人赴企业调研。

阵地深耕 金融知识普及走到群众身边

“大爷,陌生链接别乱点,转账前一定要多核实对方身份,这是防诈骗的小手册,您收着慢慢看。”“同学,校园贷陷阱多,一定要通过正规渠道办理金融业务。”在荆州的社区广场、校园课堂、乡村集市,总能看到湖北银行荆州分行工作人员的身影。他们用通俗易懂的讲解、实用贴心的贴士,让金融知识走出银行网点,走进千家万户。

作为湖北省金融教育示范基地,湖北银行荆州分行的营业网点是群众学习金融知识、防范金融风险的重要窗口,更是分行开展常态化金融宣教的核心阵地。该行各营业网点定期开展金融知识宣传,为前来办理业务的人民群众提供金融疑问解答服务,用接地气的语言把专业金融知识讲明白、讲透

彻。除了固定阵地的日常服务,该行还依托辖内24家支行打造移动宣传点,将金融宣教与网点外拓、客户服务相结合,让金融知识普及的触角延伸到城市乡村的每个角落。去年以来,该行教育示范基地累计服务群众超8万人次,开展各类线下宣教活动230余场,发放宣传手册7万余份,年度客户满意度稳定保持98%,成为名副其实的百姓“金融课堂”。

针对“一老一少一新”等金融知识薄弱群体,该行推出精准化、个性化的常态化宣教服务。走进荆州实验小学、荆州职业技术学院、湖北中医药大学高等专科学校等院校,通过金融小课堂、典型案例分享、互动问答等形式,为青少年讲解校园贷、电信诈骗的防范技巧,引导孩子们树立正确的金融消费观和风险防范意识,全年覆盖师生超3.6万人;走进工厂企业和新市民聚居区,结合新市民的金融需求,普及电子支付使用技巧、信用卡合理使用、职场金融诈骗防范等知识,解决其金融需求痛点;走进乡村田间,向农村居民和务工人员讲解支付结算、账户安全、涉农金融产品等知识,培养农村居民的金融知识学习兴趣

和风险防范能力;走进各个社区,将金融宣教与社区服务、传统节日相结合,开设老年金融安全专场,讲解养老理财诈骗、虚假理财广告的识别方法,切实守护好老年人的“钱袋子”。

为打破时间和空间的限制,该行积极打造“线上+线下”的宣传矩阵,让金融科普常态化、便捷化。依托金融教育示范基地官方公众号,常态化发布金融科普图文、短视频,通过生动有趣的形式让专业金融知识变得通俗易懂,年度线上宣传触达率较上一年提升20%,实现了金融知识的精准化、广域化传播,让群众足不出户就能学到实用的金融知识。



湖北银行荆州分行工作人员帮助行动不便的老年客户进入营业网点。

高效响应 诉求处置打造闭环服务体系

妥善处置金融消费诉求,及时化解金融矛盾,是维护金融消费者合法权益的关键环节。湖北银行荆州分行始终坚持“客户至上”的服务理念,建立健全“快速响应、高效处置、溯源整改、长效管理”的投诉处理闭环机制,将诉求处置工作融入日常客户服务的每一个环节,用高效的服务和贴心的沟通,化解客户的各类金融诉求。

面对客户提出的银行卡使用、业务办理咨询等各类诉求,该行始终保持快速响应的节奏,安排专人

对接处理,全程跟踪办理进度,及时向客户反馈结果,用专业、高效的服务回应客户期待。去年,该行接收的12378金融消费投诉热线转办投诉,96599业务督办单均实现100%办结,用实际行动赢得了客户的认可。针对日常诉求中反映较为集中的问题,坚持问题导向,从日常经营管理入手,制定针对性的整改措施,推动问题从源头解决。

针对“断卡行动”背景下的银行卡管控相关咨询,该行通过网点公告、短信提醒、客户一对一对接

等多种渠道,向客户普及用卡规范和风险提示,引导客户通过正规渠道解决银行卡使用问题;针对业务办理中可能出现的沟通不畅问题,强化员工日常服务行为管控,要求各支行工作人员在业务办理过程中,主动、清晰地对客户讲解业务流程、办理要求和相关政策,从客户角度出发提供便利化服务,最大限度减少不必要的矛盾隐患。

为进一步提升诉求处置质效,该行与荆州市金融消费保护与纠纷调解中心建立常态化合作关系,打造一站式多元纠纷调解模式,高效化解金融消费矛盾。同时,建立常态化诉求分析通报机制,总结典型案例和共性问题,组织各支行开展自查整改,并将诉求处置与员工培训、服务优化相结合,持续提升员工应对客户诉求、化解矛盾纠纷的能力。



湖北银行荆州分行工作人员走进集市开展人民币防伪宣传。

精耕细作 普惠服务传递金融民生温度

消保工作的落脚点,是为群众提供更优质、更贴心的金融服务。湖北银行荆州分行始终将消保工作与普惠金融工作深度融合,把维护消费者权益融入日常金融服务的每一个环节,在践行普惠金融、服务地方实体经济的过程中,切实维护金融消费者的合法权益。

该行坚决贯彻落实国家减费让利决策部署,将减费让利作为常态化工作,全面落实各项降费要求,

为小微企业减免支付结算手续费,主动承担抵押评估费等信贷融资成本,助力实体经济发展。在账户服务方面,开展长期不动户清理及风险账户排查时,通过短信、电话、邮寄信函等形式提前向客户做好告知工作,切实保障客户的账户权益,让金融服务更透明、更规范。

针对荆州本地农业产业、小微企业发展特点,积极落实总行“一县一品”普惠金融发展战略,深入开

展行业调研,开发“生猪贷”“茶叶贷”等贴合地方产业需求的特色信贷产品,推出“小微数智e贷”等线上信贷产品,提升普惠金融服务效率,让小微企业和个体工商户享受到便捷、高效的金融服务,切实满足辖区市场主体的金融需求。

在特殊群体服务上,该行更是用心用情,将适老化、便民化服务落到实处。各营业网点均设置适老化服务专区,为老年人、残疾人等特殊群体提供优先办理、上门服务贴心举措;优化手机银行适老化功能,简化操作流程,让老年客户也能轻松使用线上金融服务,真正实现“金融服务无门槛”。同时,定期组织员工开展特殊群体服务专题培训,让消保工作的温暖覆盖到每一个群体。



湖北银行荆州分行工作人员走进社区开展新春送福和金融知识宣传活动。

科技护航 全方位筑牢客户信息安全屏障

金融消费者的个人信息安全,是消保工作的重中之重。湖北银行荆州分行始终将客户信息保护工作作为日常经营的重要内容,以制度建设为基础,以科技手段为支撑,从内部管理、员工培训、技术保障、外部宣传等多方面发力,构建全方位、多层次的客户信息安全保护体系。

在制度层面,严格落实总行《消费者金融信息保护管理办法》《反洗钱工作管理办法》等相关制度要求,明确各岗位、各环节的信息保护责任,从制度上堵住信息泄露的漏洞。定期组织各支行开展个人金

融信息保护专项排查工作,对排查发现的问题立即立行整改,让信息保护成为每一位员工的日常工作准则。

在员工培训层面,该行通过常态化开展信息保护知识培训,强化员工的保密意识和合规意识,从思想上和行动上筑牢客户信息保护的“思想防线”,并将信息保护工作纳入员工服务考核,将合规操作与日常工作紧密结合。

在技术保障层面,持续提升数据安全防护技术手段,为客户信息安全装上“科技锁”。落实安全云文档、外发邮件防泄露系统等建设要求,确保客户敏

感数据在传输、存储、交换过程中的安全性;优化手机银行等线上金融服务平台的隐私保护功能,让客户清晰了解自身信息的收集和使用情况,切实保障客户的知情权和隐私权。

消保之路,步履不停;金融为民,初心如磐。金融消费者权益保护从来不是一时之举,而是金融机构始终坚守的责任与使命,更是湖北银行荆州分行深耕荆楚大地、服务地方发展的内在需求。未来,湖北银行荆州分行将始终锚定“金融为民”核心方向,将消保要求融入业务经营的每一个环节,以更实的举措、更优的服务、更严的标准,切实维护金融消费者合法权益,持续打造有温度、有担当的金融服务品牌,为荆州地方经济社会高质量发展贡献更多金融力量。