

深耕消保沃土 践行为民初心

## 邮储银行咸宁分行以实干担当守护金融民生

●记者 徐浪 通讯员 张柳 王蜜蜜

金融消费者权益保护是金融工作的核心要义,直接关系到人民群众“钱袋子”安全与金融市场稳定。近年来,邮储银行咸宁分行始终坚守“金融为民、消保为民”的初心使命,将消费者权益保护深度融入业务发展全流程、服务客户各环节,扎实推进各项消保工作落地见效,以务实举措传递金融温度,切实提升广大群众的金融获得感、幸福感和安全感。

## ■锚定目标守底线,筑牢消保坚实根基

邮储银行咸宁分行坚持把金融消费者权益保护摆在突出位置,将其纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略统筹推进。从顶层设计入手,不断健全消保制度体系,全面推行“高管履职清单”制,构建起党委牵头、部门协同、网点落实的三级联动工作格局,推动消保工作从“被动合规”向“主动赋能、创造价值”深刻转变,为全行消保工作高质量开展筑牢制度根基。

在风险防控上,该行坚持全流程、全覆盖、常态化管理,持续开展员工消保专题培训、典型案例警示教育,通过晨会学习、专题研讨、技能比武等形式,全面提升全员消保意识与风险防控能力。严格执行产品与服务事前审查、事中管控、事后监督机制,实现消保全流程管控无死角,从源头防范化解金融风险,守护金融消费安全底线。

## ■创新赋能亮特色,提升消保服务质效

立足群众金融需求,邮储银行咸宁分行不断创新消保工作方法路径,打造特色化、精准化、便民化消保服务品牌,

让金融消保更接地气、更暖民心。

在宣传教育上,创新构建“线上+线下”立体化宣传矩阵。线上依托官方微信、视频号等平台推出原创消保短视频、金融科普图文,扩大宣传覆盖面;线下打造“反诈集市”“U心消保”等特色宣教场景,通过趣味互动、以案说险等形式,面向老年人、青少年学生、务工人员等重点群体开展精准宣教,切实提升群众风险识别与自我保护能力。

在便民服务上,持续优化适老化、差异化服务体系。线上优化手机银行“关爱版”功能,上线大字界面、语音导航、一键呼叫等便捷服务,助力老年群体跨越“数字鸿沟”;线下网点全覆盖设立助老爱心窗口、爱心专座,配备老花镜、应急药品等便民设施,提供上门服务、移动终端现场办理等延伸服务。同时,针对外籍客户建立“三优三化”专属服务体系,精准破解特殊群体办事难点、堵点问题。

## ■实干担当惠民生,践行金融为民初心

邮储银行咸宁分行始终坚持以人民为中心的发展思想,聚焦群众金融消费痛点难点,以实干实绩践行消保初心、服务民生发展,让金融服务更有力度、更有温度。

聚焦特殊群体,暖心服务直达人心。全市网点均建成“邮爱驿站”,免费为环卫工人、外卖骑手、户外劳动者提供休息、饮水、热饭、充电、应急救援等服务,打造城市温馨“暖心港湾”。部分网点财富中心设立健康体检室,提供免费远程视频问诊、心电图、血压、血氧、动脉硬化检测等公益服务,融合金融服务与健康关怀。针对行动不便的高龄老人、残障人士,建立上门服务绿色通道,今年以来已累计开展适老



上门服务 15 次。

聚焦实体经济,精准纾困解难。主动对接企业与群众融资需求,对经营暂时困难的客户精准实施纾困帮扶、贷款重组、续贷展期等政策,为市场主体减负松绑。嘉鱼支行开通绿色通道,一周内为资金周转困难的小微企业发放 500 万元流动资金贷款,助力企业渡过难关。同时加大对科创企业、涉农经营主体信贷支持,拓宽融资渠道、降低融资成本。

聚焦反诈护险,守护群众财产。常态化开展反诈风险排查与宣传劝导,严格账户管理,及时劝阻异常开卡、可疑转账等风险行为,成功堵截多起电信网络诈骗案件。通山县支行敏锐识别账户异常资金流转,成功拦截一起协助他人过渡资金案件,涉案金额 92 万元,

最大限度守护群众财产安全。

聚焦普惠金融,减费让利惠民。严格落实减费让利政策,执行“七不准”“四公开”要求,主动承担企业贷款评估费、抵押登记费、公证费、保险费等费用,降低群众和企业综合融资成本。针对涉农、小微等重点领域,加大内部资金转移定价倾斜,以真金白银助力地方经济发展。

邮储银行咸宁分行主要负责人表示,下一步,该行将持续坚守消保初心、深化工作成效,传承发扬特色亮点做法,聚焦群众急难愁盼办好为民实事,不断完善消保工作体系、提升金融服务质效,切实守护金融消费者合法权益,助力营造清朗有序的金融市场环境,为咸宁经济社会高质量发展贡献更大金融力量。

咸宁市经信局送课进建行

## 专题解读产业发展政策

本报讯(记者 徐浪 通讯员 陈茂杨)在近日召开的建行咸宁分行 2026 年第一次党委理论学习中心组学习(扩大)会议上,市经济和信息化局授课上门,为该行干部员工专题解读产业发展政策,共商服务实体经济发展新举措,助力咸宁现代化产业体系建设。

会上,市经济和信息化局相关负责人围绕新型工业化内涵、咸宁产业发展历程、现状及现代化产业体系构建等内容作专题授课。课程理论扎实、数据详实、贴合地方实际,系统阐释新型工业化核心要义,梳理咸宁产业发展脉络与短板,为建行精准对接

地方产业、服务实体经济、优化金融供给提供清晰指引。

建行咸宁分行主要负责人表示,将进一步深化学习领悟,把准金融服务产业发展方向,将学习成果转化为服务地方产业的务实举措,实现产业发展与金融服务同频跟进;聚焦产业

主线,加大重点领域金融供给,助力龙头企业做强、中小企业做精、产业链项目做实;强化创新赋能,提升服务产业质效水平,打造适配咸宁产业的金融服务方案;压实工作责任,凝聚服务发展强大合力,以实干担当助力咸宁新型工业化与现代化产业体系建设。

武农商咸宁分行高效为肢体障碍客户办理取现业务

## 跨域接力解难题 贴心服务有温度

本报讯(记者 徐浪 通讯员 陈志敏)近日,武汉农村商业银行咸宁分行以一次高效贴心的跨域协同服务,成功为一名肢体障碍客户解决银行卡无法取现的难题,用有温度、有速度、有力度的金融服务,打通特殊群体服务“最后一米”,生动践行“金融为民”的初心使命。

当日上午,一位客户匆匆来到武汉农商行咸宁分行大厅,向工作人员紧急求助:其家人所持银行卡在 ATM 机上多次尝试取现均失败,无法正常使用,希望银行协助查明原因并办理支

取。银行柜员立即耐心接待,通过系统查询核实后告知客户,该银行卡需户主本人前往银行柜面办理重新激活手续,方可正常使用支取功能。

在进一步沟通中,工作人员了解到,该银行卡户主为肢体障碍人士,日常行动极为不便,无法亲自到银行网点办理业务。得知这一特殊情况后,咸宁分行高度重视,当即启动特殊群体金融服务绿色通道,秉持“特事特办”的服务原则,全力为客户排忧解难。

为避免客户来回奔波,该行工作

人员第一时间与该卡武汉开户行取得联系,详细说明户主肢体障碍、行动不便的特殊情况,同步提交相关核实信息,积极沟通协调业务办理事宜。在跨域协同过程中,银行安排专人全程跟踪对接,高效完成信息核实、业务沟通、流程衔接等各项工作,在严守金融合规底线的前提下,简化办事环节,优化服务流程。

经过与开户行的紧密联动、高效协作,咸宁分行顺利完成相关核实手续,成功为客户办理了现金支取业务。当工作人员将支取的现金交到客

户手中时,客户连连道谢,对银行贴心、高效、有温度的服务赞不绝口,直言解决了家人的燃眉之急。

群众之事无小事,优质服务暖人心。此次暖心服务,是武汉农商行咸宁分行关爱特殊群体、优化无障碍服务的生动缩影。下一步,武汉农商行咸宁分行将持续坚守金融服务初心,聚焦老年人、残障人士等特殊群体的金融需求,不断完善服务机制,用更便捷、更贴心、更有温度的金融服务,守护好人民群众的“钱袋子”,以实际行动彰显金融机构的责任与担当。