

倾注消费者心声 维护消费者权益

兴业银行安庆分行积极开展3·15金融消费者权益保护工作

近年来，兴业银行安庆分行扎实践行“以人民为中心”的发展理念，坚持以提升客户满意度工作目标，扎实做好消保服务工作，切实将消费者权益保护工作落到实处。



在吾悦广场开展便民服务。



“以案说险”反诈宣传。



行长值大堂。



向上门办理业务的客户宣传权益。

加强协调联动 提升消保效能

兴业银行安庆分行不断完善消保制度体系，制定实施细则，使消保服务有章可循、有据可依。通过一系列举措，不断推动消保工作提质增效。该行成立了“3·15”消费者权益保护教育宣传系列活动领导小组，由分行消费者权益保护委员会主任委员任组长，分行消费者权益保护委员会成员部门主要负责人为成员，辖内各支行成立活动领导小组，由分管消费者权益保护工作的行长任组长，有效推动本次活动顺利开展。

畅通投诉渠道 听取客户心声

做好消保工作，是落实“以客户为中心”经营理念的具体体现。为切实增强金融消费者幸福感、安全感和

获得感，兴业银行安庆分行持续提高服务水平，全面打通投诉咨询渠道，在厅堂显著位置公示客服电话、消保服务投诉电话及客户投诉流程图。在全辖范围内，持续开展“行长值大堂”工作，全方位、多渠道受理和听取客户建议。

履行社会责任 以客户为中心

3·15金融消费者权益宣传月期间，该行辖内各网点通过不间断的LED屏、自助机具滚动播放“权利责任 风险”“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”系列宣传口号，以及对上门办理业务的客户进行详细权益宣传，特别是加强对老年客户金融知识宣传，关注老年群体金融需求，聚焦老年人常用的金融产品、专门针对老年人的服务政策进行教育宣传，引导老年人融入智能时代。

兴业银行安庆分行各网点均配备一名“老年人服务专员”佩戴“长春花”工作牌，增强老年人对智能技术的了解和信任，针对中老年人特殊群体开展普及手机银行、网上银行等操作流程以及微信、支付宝消费使用等流程的宣讲，并告知中老年人在使用时的注意事项，提醒大家一定要注意安全，保护好自身财产安全。围绕发生在消费者身边的真实案例，结合以案说法，加强对电信诈骗、养老骗局、非法集资等容易给老年人侵害的非法金融活动提示和宣传，提高老年人的防骗意识和自我保护能力。另一方面向年轻人倡导理性消费观念，提高个人信用保护意识和诚信意识。

坚持金融为民 扩大宣教覆盖

3月9日、3月14日，兴业银行安庆分行积极参加人民银行安庆中心支行组织的315消费者权益保护集

中教育宣传活动。活动当天，宣传人员在广场上设立宣传咨询台，向消费者们提供咨询和宣传服务，向周边群众发放宣传折页，讲解消费者权益保护八大权益、防范电信诈骗等相关金融知识。

宣传月期间，兴业银行安庆分行独秀大道支行在走进合作企业单位，开展了“2023年金融消费者权益日”集中宣传活动。结合企业和员工实际需求，通过发放折页、摆放宣传横幅、现场答疑等形式，重点宣传金融消费者八项权益、支付安全、个人征信、个人金融信息保护、存款保险等金融知识，普及非法集资、非法放贷、电信诈骗、银行卡盗刷等非法金融活动的风险防范内容。

“现在诈骗手段多样化，老年朋友们很难去仔细地识别并区分，特别是一些子女不在身边的空巢老人更容易受骗，兴业银行的进社区活动大大提高了我们社区居民们的防诈骗意

识！”一位来自丹桂花园的住户赞叹道。兴业银行安庆开发区支3·15金融消费者权益日来到了丹桂花园社区了，向小区内的市民朋友们宣传金融防诈骗相关知识、金融消费者八大权益等金融知识，现场宣传氛围热烈，得到了广大群众的普遍认可。

强化风险提示 提升防范意识

为不断强化消费者适当性教育及金融风险防范教育，兴业银行安庆分行营业部及石化天桥社区支行通过以案说险的方式，围绕“防范电信网络诈骗”“保护个人信息安全”等方面，稳步、扎实、有序地开展金融消费者教育宣传活动，针对社会热点，新业态盲点，非法金融活动等主动揭示其中蕴含的金融风险，助力提升广大消费者的金融风险防范意识及应对技能，切实为营造和谐安全健康的金融环境贡献力量。

为群众办实事 服务深入人心

为切实开展好“我为群众办实事”实践活动，兴业银行安庆吾悦广场社区支行延伸服务，将网点的金融服务延伸至企业，积极开展“金融服务出网点 便民服务入人心”工资卡激活服务。在工作人员的努力和企业员工的相互配合下，短短几分钟就能办理好工资卡的开立和激活工作，切实解决群众到网点办理业务耗时长的的问题，真正实现了高效、便捷、贴心的服务。

兴业银行安庆分行始终秉承“服务立行，消保先行”的理念，“以客户为中心”的服务宗旨，以高度的责任感和使命感，脚踏实地，求真务实服务安庆实体经济，推动普惠金融高质量发展，持续维护消费者合法权益，提升客户满意度，让消保工作迈上新台阶。

本版图文由兴业银行安庆分行提供

创 | 业 | 贷

兴业兴惠贷 普惠型个人经营贷款

爱拼才会赢 致敬追梦人

普惠万家 共同兴业

贷款年化利率(单利):按照LPR+浮动值(“LPR”指由中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心计算并公布的贷款市场报价利率)的方式执行。具体可咨询兴业银行全国各营业网点或登录兴业银行手机银行App了解详情。

兴业银行手机银行App

兴业银行积极响应国家提振经济、服务民生的普惠金融政策，推出“多快好省”的普惠型个人经营贷款——兴业兴惠贷业务，其中针对符合政府要求的创业群体，提供灵活多样、量身定制的专项融资方案——创业贷，解决创业经营中的资金需求。普惠万家，共同兴业。

创业贷产品特点：1、贷款金额最高50万元；2、贷款期限最长3年；3、贷款成本低。

注：本产品具体贷款特点根据当地政府要求执行。贷款额度、期限、利率、放款时间以实际审批结果为准。

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