

打造消保“兴”品牌

——兴业银行莆田分行当好金融消费者的守护者

金融消费者权益保护工作是维护金融稳定的基础，兴业银行莆田分行紧扣“以客户为中心”的服务理念，通过完善体制机制建设，加强全流程管控，开展培训和宣传教育，采取多维度、多层次、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。该行已连续两年在辖区人民银行公布的金融消费权益保护评估结果中保持“A”级。

推进体制机制建设

消保工作无小事。该行主动作为，将消费者权益保护工作融入到公司治理框架以及日常经营的产品和服务中，把确保群众满意当作消保工作的出发点和落脚点。

该行持续完善组织架构，2018年起成立分行消费者权益保护服务领导小组，由分行行长担任组长，牵头全面推进，覆盖与消保工作相关的所有业务条线。此外，该行还强化考核与监督，将考评的指挥棒作为督促机构部门落实消保主体责任的重要抓手，把消保工作严格纳入综合绩效考评体系、问责体系，确保入脑入心。

消保工作在线，事前预防是关键。为强化员工的消保意识，该行组织员工进行多场线下培训，邀请行外专业机构来行对消保服务集中式培训，通过高质量课程，引导员工加强服务意识，提升服务能力。充分利用总行“兴知”线上学习平台，组织员工参与《消费者权益保护审查》《金融消费者权益保护》等线上课程并要求通过线上测试，推动全员厚植消保理念。

该行坚持“用制度管权、按制度办事、靠制度管人”，除修订消费者权益保护管理办法，还持续完善个人信息保护制度、投诉管理制度、全流程消保控制度、营销宣传制度等消保相关制度，形成较为完善的消费者权益保护管理体系，促进消保的全流程管理，为消费者提供更满意的金融服务。

消保宣传融入业务

消除权益侵害隐患，畅通金融和消道路。经营网点是

建行莆田分行 “惠”生活 “购”痛快

“618”狂欢节火热开启，购物车准备好了么？建行生活，带着各种补贴、优惠便利的线上消费新渠道，提前蓄力“618”。

“惠”支付，即日起至2023年12月31日，成功办理建行生活卡运通PLUS版的客户，激活且绑定支付宝后即可获得3张6元（共计18元）的支付红包。

“惠”新客，即日起至2023年6月30日，信用卡新客户申请开通建行生活卡，且使用该卡绑定支付工具（微信、支付宝、美团、京东或抖音）并消费3笔（不限消费渠道），可在达标10个工作日后领取价值50元礼品券。

“惠”消费，即日起至2023年6月30日，报名客户使用建行生活卡消费：当月消费满3000元，可获赠价值30元礼品券；当月消费满8000元，可获赠价值100元礼品券。两档奖励不可兼得，额满即止，且该活动需在“月月消费礼”活动页面报名。

“惠”积分，即日起至2023年12月31日，客户在建行生活App里选择建行生活卡进行支付，除正常累计消费积分（根据龙卡信用卡积分规则累积）外，还可笔笔额外奖励双倍综合积分，奖励积分每人每月封顶1万积分；生日当天奖励5倍综合积分，每人生日当天封顶5万积分。以上活动可累计叠加。

“建行生活”App是建设银行践行以“人民为中心”的新金融理念而打造的一站式生活场景平台，集美食、外卖、充值、打车、缴费等多场景于一体，以科技之手，发数字之力，为金融服务注入人间烟火气。

“建行生活”App通过开放共享模式，为商家提供快速入驻通道，以线上平台推广提升商家曝光度，实现品牌宣传、活动集客和流量变现。对入驻平台的商户不收取任何费用，在扩大商户渠道的同时，为中小企业减压，解决商户高佣金困局，推动共同富裕。下一步“建行生活”平台还将不断优选更多的入驻商家，持续丰富优化线上消费场景，为市民群众和商家带来更多的福利和更优质的服务，借“新金融”之力“惠”及百姓民生。

慧建



金融宣传普及的主阵地，该行着力提升消费者风险防范意识和能力，切实履行消费者教育工作主体责任，全面保障金融消费者合法权益，进一步树立银行业良好形象。

立足网点，结合区域特色，面向金融消费者、投资者和广大市民，有针对性的举办金融知识普及沙龙，围绕“保护个人金融信息，提升风险防范意识”“树立理性消费观，远离‘套路贷’”“理性投资，远离非法集资活动”等知识，用图文并茂、语音讲解、客户问答互动等方式传播给不同年龄段的理财、信用卡、信贷客户，普及精准度高，反响良好。

该行积极配合监管部门开展金融知识宣传活动，每年组织开展“3·15消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”等金融知识普及活动。此外，该行还持续探索消保宣传工作创新，通过制作消保歌曲、原创漫画、手绘消保知识等多种形式、有新意的宣传形式，常态化深入农村、企业、学校、社区及商圈等集中开展金融知识普及活动，扩大活动的影响力。

创设特色化品牌

“兴公益”品牌是兴业银行坚持金融为民，为群众办实事的一项重要举措，也是体现情怀担当、践行普惠金融、延伸“开放、共享”理念的具体表现。该行通过“兴公益”便民驿站，优化全行网点“便民惠民”服务标准，打造统一的网点公益服务品牌形象，提高社会公众认同感。

“兴公益”便民驿站备有各类常用生活物品和便民医药箱，为前来办理业务的客户提供便利，也为户外辛勤工作的城市劳动者及特殊人群提供饮水、充电等日常需求。同时，“兴公益”便民驿站，不仅提供便民服务，也是传承红色基因、传递正能量的教育园地，在该行营业厅的红色教育专区，书架上整齐摆放着各类红色书籍供客户翻阅。适老服务也是“兴公益”便民驿站的重要组成部分，在网点服务时，大堂经理可根据客户年龄及行动便利程度等实际情况综合判断，优先为老年人等特殊人群叫号，减少老年客户等待时间。网点为老年客户开

辟“绿色通道”，为老年人使用智能设备提供必要的协助，全面提升服务水平。

提升新市民幸福感

“新市民”群体作为莆田城市高质量发展的主力军和生力军，满足他们的金融需求，做好他们的金融服务，是满足他们对美好生活向往的必要举措。近年来，该行聚焦“新市民”群体用卡结算、创业、购房、养老等生活需求，推出一揽子“新市民”专项金融服务方案，全方位满足金融服务需求。

该行根据“新市民”特点及融资需求，给予按揭、消费、经营等方面的专项信贷支持政策，实现差异化个人住房信贷政策，对“新市民”放宽个人线上消费贷款准入门槛，为其提供合理消费需求的信贷支持。同时为支持“新市民”创业经营，该行还在其个人经营性贷款上给予优惠政策。

针对“新市民”灵活用工群和进城务工客群，该行还分别推出新市民借记卡和民薪卡，卡片附赠保额最高10万元人身意外伤害保险、免费法律咨询服务、每月前20笔跨行取现免手续费、免收工本费、短信服务费以及银联消费交易满额赠礼等。针对大学生等年轻客群，推出无界卡，卡片免收工本费、短信费等，跨境汇款手续费可享优惠。目前已对接建筑公司、制造企业等代发工资企业，开立专属借记卡1500余张。此外，在优化“新市民”基础金融服务方面，该行更是践行“减费让利”要求，设置借记卡刷卡免手续费的减免优惠政策。

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，是兴业银行莆田分行做好金融服务的初心。保护金融消费者权益，提供优质的服务是一项长期的系统性工程，兴业银行莆田分行将深入践行“服务立行，消保先行”的发展理念，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，持续打造“有温度的银行”，用“兴”维护金融消费者权益。

陈荣捷

农发行莆田市分行 推进绿色金融提质增效

促进基础设施绿色升级。在绿色建筑、生活垃圾处理设施建设与运营、污水处理、园林绿化等民生工程项目上加大信贷支持力度，重点支持荔城区南洋水系水环境综合治理PPP项目、涵江区水环境综合治理一期工程PPP项目、泗华郊野公园项目等建设，投放贷款21.58亿元，为江河湖泊系上“绿丝带”，真正实现“水清岸绿、鱼翔浅底”的生态共生美景。

助力低碳节能减排。对绿色、低碳、可循环型企业实施“区别对待”，通过产品创新、政策扶持，倾斜信贷资源等方式给予最大的信贷支持。向换冷站循环经济综合体旅游项目审批贷款4.2亿元，支持莆田市LNG冷能利用产业发展，项目的实施充分响应国家节能减排和产业升级的政策要求，并将对国内各大型LNG接收站的冷能利用项目的实施起到良好示范作用。

践行“绿色金融”任重而道远，农发行莆田市分行坚持将绿色信贷业务作为业务发展的重要方向，围绕农业农村绿色发展重点领域和薄弱环节，深入挖掘绿色信贷融资需求，拓宽绿色金融服务的深度和广度。下一步，该行将继续秉持新发展理念，不断提升专业服务水平，大力发展战略金融，给予信贷政策、信贷规模、利率优惠和资源配置等多方面的倾斜支持，助力莆田绘就“绿水青山”的新时代画卷。

翁碧霞

农行莆田分行 拧紧纪律“发条”

精神洗礼；组织网点负责人、客户经理等重要岗位人员到秀屿区人民法院参加庭审旁听教育，发挥用身边案例教育身边人的警示教育作用。

以督促行。抓好日常提醒，针对党员干部在遵规守纪方面出现的苗头性、倾向性问题，早发现、早提醒，早预防、早纠正，防止小错酿成大错；坚持问题导向，聚焦日常监督中发现的问题，通过电话回访、实地走访调研等方式及时掌握客户生产经营状况，了解重点地区“阳光办贷”情况，重点排查客户经理是否存在“吃拿卡要”、收受回扣、接受宴请和礼品礼金等违规违纪行为，进一步靠前监督护航金融服务。

下一步，农行莆田分行纪委将持续抓好学习教育，自觉加强理论武装和党性修养，真正把问题改到位、改彻底，让纪律教育激发员工干事创业、助推清廉建设和净化政治生态的有效载体和工作抓手。

陈雪英

莆田农商银行 奏响“青年文明号”

融合、同向发力。

莆田农商银行是一个年轻化、知识化、专业化和充满活力的青年集体，该行以“争当青年岗位能手、争创青年文明号”为载体，以“一流服务、一流管理、一流业绩、一流人才”为导向，推行“客户至上，服务第一”的宗旨，产生良好的社会效益、经济效益及人才效益，展现“青年文明号”新时代风貌，用奉献与责任绘就新时代青年的青春担当。

陈珊珊

工行莆田荔城支行 用行动践行热爱

扎根基层，默默坚守在一线岗位上，用初心坚守使命担当，对待业务细心，教导后辈耐心，服务客户暖心，这是工行莆田荔城支行运营主管蔡莹琳在工作中的真实写照。

作为运营主管，蔡莹琳始终坚持“业务的背后是客户，客户的背后是服务，服务的背后是能力”原则，面对各种业务知识，她不断加强学习，提升自身专业能力，带领教导一批批新员工从职场新手到业务能手，督促新人养成将疑难业务问题整理记录做笔记的好习惯，做到业务全面、专业，更好地把控网点业务风险。

积极沟通，高效服务。在日常工作中，她始终坚持以客户为中心，想客户之所想、急客户之所急，面对营业部业务量大、客户多的情况，她主动在厅堂巡视，及时安抚客户情绪，以高效快捷、贴心体贴的服务为客户解决实事问题。

三十年如一日，兢兢业业。蔡莹琳伴随着工商银行一起成长，在平凡的岗位上用实际行动践行着对工作的执着和热爱，用高效优质的服务、精益求精的态度展现工行人“忠于职守、勇于挑战”的精神风貌，为青年员工表率，为网点运营保驾护航。

林静娴

邮储银行莆田市分行 整治拒收人民币现金

近年来，移动支付在大众生活中广泛运用其便利的支付形式给商户和民众都带来良好的服务体验。伴随着多样化支付方式的普遍运用，也出现部分商户为图便利，只接受非现金支付方式，拒收人民币的现象。近日，邮储银行莆田市分行积极响应人民银行莆田中心支行号召，组织开展整治拒收人民币现金宣传活动。

此次宣传活动以现金服务网格化管理机制为基础，全力做好辖内网点网格化管理对基层社区整治拒收现金工作。通过在营业场所摆放宣传折页、LED宣传、大厅滚动播放宣传片等形式，向来行客户进行普及宣传，做到厅堂宣传工作常态化、标准化。坚持“走出去”宣传，组织员工深入辖内超市、农贸市场、商户等重点场所开展拒收现金暗访排查；通过向商户及居民介绍人民币相关知识，发放整治拒收人民币宣传手册，进一步引导树立人民币为我国法定货币意识。

坚守初心践行“我为群众办实事”，邮储银行莆田市分行用实际行动，维护人民币的正常流通秩序，营造良好健康的金融环境。

许寿年

工行莆田秀屿望山支行 绘“客户至上”底色

“您不方便来，我们上门去”，想客户之所想，急客户之所急，甚至把服务贴心送到家中、医院……这些都是工行小伙伴的日常工作。为深入推进“我为群众办实事”实践活动，工行莆田秀屿望山支行牢记为人民服务的宗旨，为行动不便的客户开展特事特办的上门服务，为市民办实事、办好事。

近日，该支行收到两位特殊客户的求助，均需办理激活残联卡业务。客户因身体原因，行动不便，无法亲自到网点办理业务，本着为人民办实事的原则，该支行第一时间为客户提供上门服务，在办理过程中与客户进行沟通，帮助其解决问题，贴心的服务得到客户的认可。

质胜于华，行胜于言，为民造福从来不是一句空话。一次次纾困解难的上门服务，一件件暖情暖意的关心帮扶，工行莆田秀屿望山支行坚持“工于至诚，行以致远”的企业文化内核，用情办实事，让实事可知、可感，让特殊客群的获得感、幸福感、安全感切实得到增强。

程艺劲

秀屿国寿 以民为本“典”亮生活

今年是《民法典》颁布三周年，为深入推强民法典普法宣传力度，中国人寿秀屿区支公司组织深入开展一系列民法典宣传月宣传活动。活动旨在让民法典走进市民群众心里，让普法宣传更贴近生活实际。

活动期间，秀屿国寿充分利用公司电子LED屏滚动播放宣传标语，办公场所显眼位置张贴宣传海报，组织公司从业人员观看《民法典》视频宣传片，通过多种方式，增强民法典宣传的吸引力和覆盖面。此外，秀屿国寿还组织工作人员走进秀屿区笏石镇万和社区，为居民及沿街商铺发放《民法典》宣传材料，向群众介绍民法典涉及的主要内容，重点讲解涉及居民日常生活中的有关财产权益、生命健康、人格尊严等在内的法律条款，如：高空抛物、离婚冷静期、侵权责任等，用通俗易懂的语言，通过点对点，面对面的方式，让广大居民更好地理解和掌握民法典的内容，认识到民法典既是保护自身权益的法典，也是必须遵守的规范。

此次民法典宣传月活动，进一步提高公司从业人员遵法、守法、用法的意识和能力，引导市民群众重礼守法，增强法治观念和依法办事的自觉性，营造良好的法治环境。

冯素敏

仙游国寿 把好“廉洁关”

为巩固清廉金融文化建设工作成果，切实提高干部员工廉洁自律意识和增强拒腐防变能力，日前，中国人寿仙游县支公司党支部组织党员干部前往仙游县廉政文化主题公园，开展“传承廉洁文化 弘扬清风正气”主题党日活动。

党员们认真观看主题公园内每个廉洁人物典故和警示语，学习领悟先人们一身正气和廉洁自律的传统美德；参观见训展示厅，了解莆仙传统家规家训的丰富内涵，学习好家教，传承好家风。通过主题教育，党员干部们纷纷表示活动内容意义深刻，在今后的工作生活中，必将继续强化纪律意识，扎实思想“紧箍咒”，把好“廉洁关”，筑牢心中“防火墙”。

下一步，仙游国寿将继续围绕清廉金融文化常态化建设，进一步丰富宣传形式，扎实开展工作，打造忠诚干净担当的寿险队伍。

魏德水