

兴业银行西宁分行

用心用情绘就金融服务新画卷

涓滴为润



 兴业普惠

 兴业银行
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.
好银行 助生活更美好



“兴业普惠”是兴业银行为客户量身打造的开放式数字普惠金融服务平台。平台强化科技引领、数据赋能，以融资服务为核心，依托兴融资、兴注册、兴开户、兴代账、兴支付、兴财富“六大”功能体系，打通“线上+线下”，连接“城市+乡村”，融合“对公+零售”，为中小微企业、个体工商户、小微企业主等提供涵盖“金融+非金融”的全方位综合服务。为服务社会民生、支持乡村振兴、惠及小微企业、推进金融支持实体经济高质量发展注入源头活水。

热线兴业：95561 在线兴业：www.cib.com.cn

本报记者 师晓琼

长期以来，兴业银行西宁分行始终秉承“真诚服务 共同兴业”的使命，致力于满足金融消费者个性化、多样化服务需求，源源不断为中小微企业发展注入“金融活水”，用心用情守护好老百姓“钱袋子”，让普惠金融更有力度，让真情服务更有温度，持续为地方经济社会发展贡献“兴业”力量。

惠及市场主体 降费不降服务

近年来，面对疫情冲击，兴业银行陆续出台加大信贷支持、减费让利、延期还本付息等措施，精准发力，守护“青山”，与小微企业共渡难关，努力实现小微企业贷款“增量、扩面、提质、降本”。兴业银行西宁分行不断深化“金融+科技”融合，积极探索数字化普惠金融服务新模式，不断提升小微企业融资便利度和可得性。

“只要客户有金融需求，我们都会提供精准、专业服务。”兴业银行西宁分行有关负责人表示。一方面，该行主动对接政府相关部门和中小微企业，通过实地调研、现场座谈，听取企业的金融服务诉求；另一方面，持续推进“金融服务进百企”“普惠金融服务提升”等活动，深入小微企业走访，宣讲金融扶持政策，了解企业生产经营情况和融资需求，助力企业可持续发展。

为进一步将服务实体经济作为金融工作的出发点和落脚点，切实做好普惠金融，积极履行社会责任，兴业银行西宁分行持续加大减费让利力度，降低小微企业及个体工商户等市场主体经营成本，为实体经济纾难解困，向企业和个人客户新增8个免费项目，下调部分服务项目收费标准，惠及市场主体，增强市场活力。同时，主动承担抵押评估费、抵押登记费、小微企业抵押物保险费等，2021年9月至今，兴业银行西宁分行为企业承担上述费用超150万元。

“兴公益”惠民驿站 提供便民暖心服务

服务无小事，惠民暖民心。为持续拓展网点的社会服务功能，不断满足人民群众对美好生活的向往。兴业银行西宁分行依托辖区内多家营业网点，设立了向城市建设者、环卫工人等提供公益服务的“兴公益”惠民驿站，提供暖心的免费服务，努力提升网点品牌形象及客户服务体验，让市民感受到城市的金融温度，不断提升市民的服务体验感和满意度。

“暖心服务”

分行营业部面向环卫工人、外来务工者设置有专门的爱心小屋，提供微波炉热饭、WiFi服务、休息桌椅、充电设备等。根据服务对象的实际需求，分行网点还提供饮水服务、卫生间、雨伞、常用药品、生活用品等，另外在分行营业部还设有儿童游乐室、母婴室，提供无障碍通道、紧急呼叫按钮、特殊人群绿色通道。同时，各网点面向军人军属、退役军人等设立“拥军窗口”，提供“拥军优抚”专属服务，为残疾人、妇女儿童、老年人等特殊人群设立“爱心窗口”。

“适老助残”

作为中国养老金融的领先者，兴业银行早于2012年就率先在国内推出养老金融专属服务方案——“安愉人生”，以全面搭建养老金融服务平台为出发点，建立养老金融产品、老年客户权益两套服务体系。多年来，该行不仅针对老年客户群体推出以“安愉人生”为品牌的综合化养老金融服务方案，更是一片一滴落在每个业务节点之中，在遵循合规与制度的前提下，“急老年客户所急，想老年客户所想”，主动优化内部流程，做细做实服务，彰显金融服务的温度与暖意。

“邻里伙伴”

为满足社区居民“金融服务最后一公里”的需要，兴业银行西宁分行各营业网点错峰错时营业，面向周边社区居民、小微商户及其他有需要的社会公众，提供社区共建服务、生活便民惠民措施，真正成为居民的邻里好伙伴。城东支行临近为民社区、城北支行临近小桥社区、城中支行临近前营街社区、鸣翠柳支行临近南滩东社区，纷纷打造百姓生活的“便民服务站”。

城市守护者 兴公益 惠民驿站

金融为民映初心 我为群众办实事



兴业银行“兴公益”惠民驿站

“兴公益”惠民驿站是兴业银行践行社会责任、服务社会民生的重要载体。通过设立惠民驿站，为环卫工人、军人军属、退役军人、残疾人、妇女儿童、老年人等特殊群体提供暖心服务，切实解决他们的实际困难，传递金融温度，增强社会凝聚力。

兴业银行

好银行 助生活更美好

热线兴业：95561 在线兴业：www.cib.com.cn

金融知识广宣传 守好市民钱袋子

为保护市民的钱袋子，筑起一道安全牢固的“防护墙”，兴业银行西宁分行积极开拓多元化的线上消费者教育宣传途径，充分运用各类金融新媒体平台分层次、全方位地开展金融知识宣教活动，将金融知识与当下社会热点话题相结合，通过各类传播媒介扩大宣教覆盖面，提升活动影响力，也使得消费者教育更加接地气、有人气。

“教育为主”既是消保工作的基本原则，也是银行业履行社会责任的内在要求，保障金融消费者的合法权益，不仅需要银行自身履行职责，还需要提升消费者的金融素养和风险防范能力。一直以来，兴业银行西宁分行注重加强消费者宣传教育，不断提升消费者自我保护意识和能力。

据悉，在历年开展的金融知识普及活动中，兴业银行西宁分行不仅进行了“金融消费者八项基本权利”等常规消保知识宣传，同时还向广大消费者开展了关于个人信息保护、防范电信网络诈骗、支付安全等为主题的信息、财产安全宣传，以及关爱信用记录征信知识宣传，全面提升消费者的金融消费专业意识、安全意识和维权意识，推进消费者权益保护知识的全面普及。

今年，该行制定了更为全面的消费者宣传教育计划，将持续开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、金融知识普及月、防范电信诈骗、支付安全、金融知识进校园等主题宣教活动，通过“常态宣教+主题宣教”相结合的方式，持续向金融消费者传递正能量，旨在将消费者权益保护工作进一步落到实处，提高消费者信赖度与满意度。

共促消费公平 享数字权利

“好银行 助生活更美好”是兴业银行服务金融消费者的郑重承诺。兴业银行西宁分行将持续贯彻落实“服务立行”的指导思想，不断完善全流程消费者权益保护体系建设，推动消费者权益保护工作再上新台阶。

