

华夏银行长沙分行： 守护金融“钱袋子” 筑牢权益保护“防火墙”

● 陈星源 陶甄

金融消费者权益保护，是坚持“以人民为中心”发展思想的直接体现。“服务立行，消保先行”，华夏银行长沙分行始终秉承“金融向善、消保为民”的理念，将做好金融消保工作作为践行金融工作政治性、人民性的主阵地之一，用心、用情，切实维护好金融客户的合法权益。

打牢“地基”，加强机制建设

华夏银行长沙分行按照“全员、全业务、全流程”原则，持续加强机制建设，打造具有“华夏特色”的“大消保”格局。该行将金融消费者权益保护工作纳入经营发展规划，从营销行为管理、个人客户信息保护、优化金融服务等方面提升消保工作的高度治理和长远计划。

该行不断完善管理制度，陆续制定完善消费者金融信息保护、金融纠纷多元化解、客户投诉管理等16项消保专项制度。建立目标清晰、架构合理、分工科学、便于操作的“刚性约束”体系，确保从售前到售后、从预防到治理，全方位全流程贯彻消保要求。随时紧跟监管和总行新要求，关注市场变化和客户需求，及时制定和落实“首问负责制”等相关制度，强化全行消费者权益保护体制机制建设，不断提升全行消费者权益保护工作水平。

该行明确“一把手”负主责、担主力的工作思路，定期开展“支行行长说消保”“支行行长站大堂”等活动，解答客户问题，倾听客户意见，讲解金融消费者权益及防范电信诈骗等知识。

“花式”科普，激发宣教活力

为打破“说教”式的金融知识普及，华夏银行长沙分行不断推陈出新，在形式、内容上下功夫，让金融消费者权益保护的宣传教育工作寓教于乐。



华夏银行长沙分行做好金融消费者权益保护工作。陈星源 摄

该行针对不同目标受众，围绕生活中常见的金融服务场景，结合金融消费者的问题反映焦点，聚焦“一老一少”、残障人士等重点人群，制订有差别、分层次的宣教主题，开展多样化、自主化、常态化的金融宣教活动，将知识性与趣味性、普及性与专业性有机结合。

除了传统的实地宣传，该行紧跟新媒体趋势，充分运用微信公众号、抖音等平台在线上开展金融知识普及宣传。针对老年群体制作金融知识长图，阐述打“亲情牌”实施虚假宣传、因交情深和回报高轻率投资、免费扫码和链接泄露个人信息、出租出借银行卡等方面的危害和风险提示。联合小红书大流量的亲子阅读博主，以“关爱老年人”“神奇的银行卡”等为主题，向儿童、年轻人、老年人分别进行有针对性的金融知识宣教，引导公众爱老敬老，关注老人。

据统计，2023年该行累计组织宣教活动277次，金融知识教育宣传活动受众15.77万人次，发送消保提示短信4.97万余条，线下发放教育宣传资料1.3万份。湖南当地政府部门、监管部门及行业协会刊发分行原创宣传教育作品9次，媒体报道19次，中央级媒体发布7次，浏览量

近20万人次。

主动出击，积极化解纠纷

华夏银行长沙分行建立全面细致的金融纠纷多元化解工作机制，在遇到金融纠纷时，全行各相关部门共同研究、集体决策，履行动态授予、异地授予、及时应诉、快速审批等机制，为高效、合理地解决纠纷提供保障。

对于重复性、集中性、同质类投诉事项产生的问题，该行及时“复盘”，深入查找原因，仔细分析金融消费者权益保护工作中的短板和不足，采取针对性措施强化源头治理，有效提升金融消费者权益保护水平。

近两年受疫情及市场调整影响，理财产品收益波动较大，该行组建专家团队分析政策导向和市场变化，积极开展路演，为金融消费者答疑解惑，合理规划资产配置，把可能由于理财波动引起的客户投诉降到最低。

路虽远，行则将至；事虽难，做则必成。华夏银行长沙分行将继续贯彻“以人民为中心”的发展思想，将做好金融消保工作作为履行社会责任的重要抓手之一，与经营发展齐头并进，树立华夏口碑，彰显华夏温度。

诉源治理工作站 解决民生纠纷大问题

开福区人民法院驻浦发银行长沙分行信用卡诉源治理工作站成效显著

● 曹开阳 陈伟科 戴钰

降本增效，实现全流程线上调解

受疫情影响，近年来信用卡逾期客户有所增长。为有效解决信用卡客户的金融纠纷，2022年4月，长沙市开福区人民法院携手浦发银行长沙分行，在浦发银行长沙分行开福支行设立了信用卡（金融）诉源治理工作站。挂牌两年来，工作站探索建立金融矛盾纠纷化解机制，通过法院、银行、调解组织三方形成合力，对具备调解基础的信用卡纠纷“能调尽调”，从源头上缓解诉讼压力，有效化解了因信用卡借贷纠纷引发的各种矛盾，既保障了持卡人的合法权益，也进一步满足了人民群众对多层次、多途径、低成本、高效率解决纠纷的需求。



开福区人民法院驻浦发银行长沙分行信用卡（金融）诉源治理工作站与逾期客户进行沟通调解。陈佩琳 摄

三方合力，从源头化解矛盾纠纷

开福区人民法院驻浦发银行长沙分行信用卡（金融）诉源治理工作站设立后，法院为工作站配备了联点法官，为当事人双方提供专业的法律建议和指导，并引入长沙市华湘公证处为特邀调解组织，围绕双方的争议焦点主持调解。

浦发银行长沙分行则派驻专员，根据客户实际情况，按照“一案一策”原则，为债务人拟定个性化的还款方案，通过法院、银行、公证处三方形成合力，对具备调解基础的信用卡纠纷，做到“能调尽调”。

据了解，这是开福区人民法院首家驻银行诉源治理工作站，也是其设立在浦发银行长沙分行的多元纠纷解决联动机制类型化、专业化调解平台及巡回审判的示范点。

工作站配备多种智能化设备，实现全方位智能化服务，全流程各项调解事项均可线上办理。

长沙的邓女士于2017年申办了浦发银行信用卡，2021年3月开始逾期，逾期时间超720天，其间无任何还款，银行多次电话联系依旧无效。至2023年9月，邓女士拖欠本息及其他费用合计8万余元，浦发银行长沙分行委托律师事务所起诉邓女士。

开福区人民法院受理该案后，依法利用“闪信+”平台向邓女士发送了诉调短信，告知可在调解期内协商调解事宜。邓女士收到信息后，主动联系法院调解员，表示愿意协商还款。法院调解员遂组织律师与邓女士进行协商。沟通中，邓女士表示，之前信用卡的消费主要用于母亲治病，遗憾的是母亲还是去世了。邓女士父亲早逝，为母亲治病目前负债20余万元，而其每月收入只有五六千元，妹妹还在上大学，还款能力有限，希望能分期偿还本金。银行全方面评估考量后，站在金融为民、切实为客户解决问题的角度，给予了个性化解决金融纠纷的调解方案。邓女士表示愿意配合调解并偿还相应债务。

帮扶解困，打造有温度的工作站

对具备调解基础的信用卡纠纷，开福区人民法院“能调尽调”，对接银行实施差异化的减免及分期政策，切实帮扶困难群众解决信用卡借贷纠纷。

米女士辞职自主创业，由于经营不善，负债累累。自2019年7月起，其浦发银行信用卡一直处于逾期状态，且很少接听银行催款电话。2022年12月，银行通过工作站申请诉前调解，开福区人民法院线上受理后，委派华湘公证处调解员调解沟通。调解员致电米女士，电话由其亲属接听，表示米女士因患脑膜瘤做了开颅手术，目前无法正常交流，且需二次手术，亲属有帮其偿还的意愿，但偿还能力有限，希望能得到帮助。

了解情况后，调解员组织双方进行了线上调解。经调解

商还款。法院调解员遂组织律师与邓女士进行协商。沟通中，邓女士表示，之前信用卡的消费主要用于母亲治病，遗憾的是母亲还是去世了。邓女士父亲早逝，为母亲治病目前负债20余万元，而其每月收入只有五六千元，妹妹还在上大学，还款能力有限，希望能分期偿还本金。银行全方面评估考量后，站在金融为民、切实为客户解决问题的角度，给予了个性化解决金融纠纷的调解方案。邓女士表示愿意配合调解并偿还相应债务。

开福区人民法院还为邓女士安排了线上“司法确认”，既保障了银行的债权，也让邓女士免于路途奔波。

从2022年4月成立至2023年末，工作站共成功调解信用卡借贷纠纷案件1744户。从诉前调解、立案、诉中调解到司法确认，工作站打破时间、空间的限制，快速完成调解，为人民群众提供了高效、便捷、低成本、跨时空的“一网解纷”服务。

浦发银行长沙分行相关负责人表示，该行将坚持“金融为民”的服务理念，持续推进工作站诉调工作，切实帮扶困难群众解决金融消费纠纷。

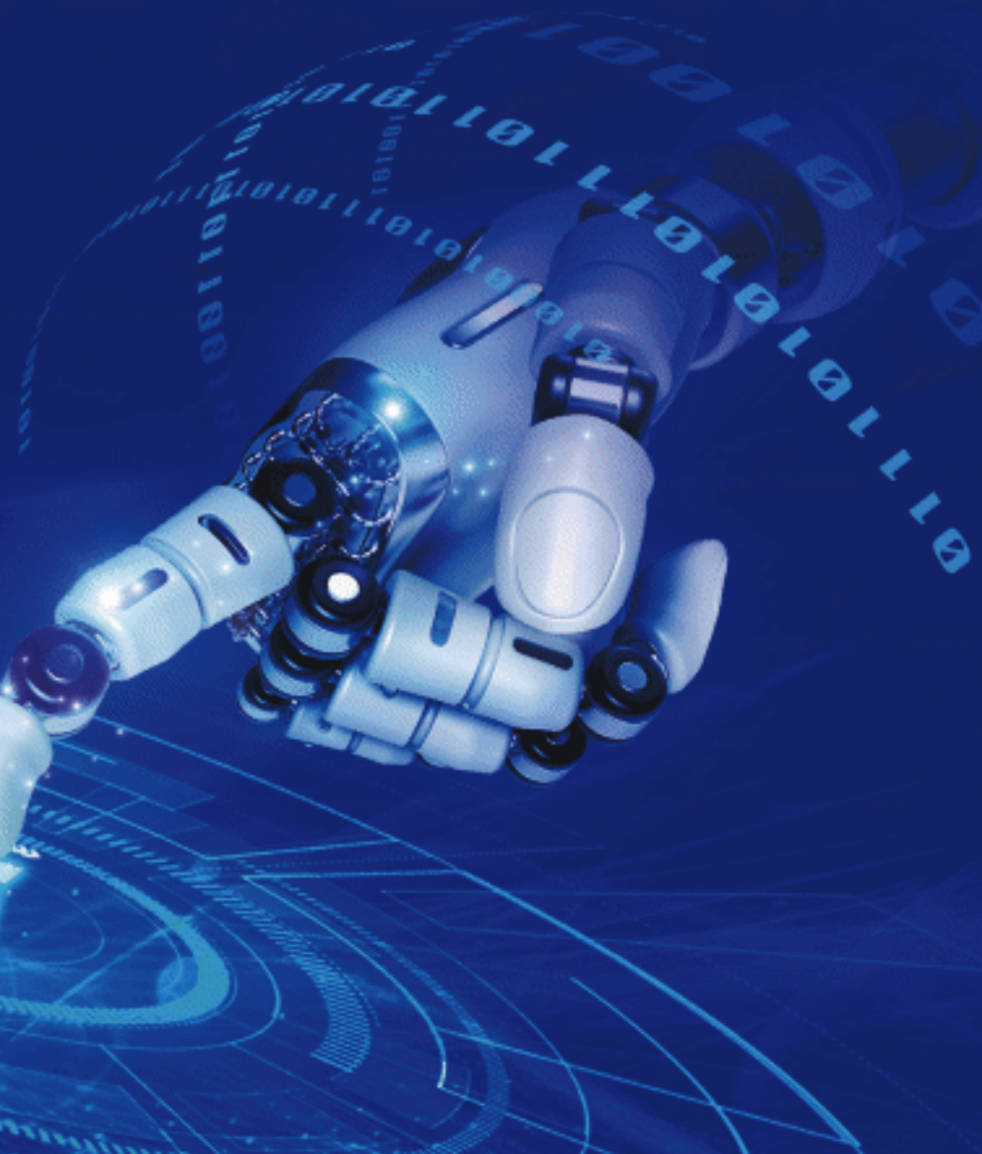
强产业 树品牌 兴消费
2024 长沙3·15 暨中国品牌日
特别报道

知识价值 信用贷款

——为科技型企业插上腾飞的“翅膀”

知识价值信用贷款是以科技型企业知识价值评分结果为重要参考，融合本行授信评价体系结果，向科技型企业发放的信用贷款。

- 纯信用 无需额外提供抵押物
- 额度高 单户额度最高可达500万元
- 还款活 按月付息 到期还本
- 成本低 在当期LPR基础上不超过140BP



长沙农商银行
CHANGSHA RURAL COMMERCIAL BANK