为民办实事，走基层，解民忧（四）：民生无小事，枝叶总关情



杭州银行“3·15”金融消保活动（3）之“为民办实事”系列

杭州银行始终坚持“以人民为中心”的发展思想，以保护消费者合法权益、提高消费者金融素养作为“为民办实事”的抓手，聚焦关系金融消费者切身利益的“关键小事”，金融服务“飞入寻常百姓家”。

■ 金融纠纷化解：践行新时代“枫桥经验”

杭州银行不断完善金融矛盾纠纷诉前化解机制，积极践行新时代“枫桥经验”，发挥金融“共享法庭”的积极作用，维护消费者合法权益，增进群众对金融服务的了解与信任，彰显金融业践行“以人民为中心”价值取向，切实打通服务群众“最后一公里”。

· “共享法庭”助力调解化解

2021年浙江省全面推行“共享法庭”，助力基层治理法制化建设，杭州银行积极响应，属地分支机构对接地方人民法院，设立“共享法庭”金融服务站，以践行新时代“枫桥经验”为己任，“人民调解+司法确认”双向赋能，快速化解纠纷。截至目前，杭州银行已有4个共享法庭法务站，成功调解纠纷60余件。





<u>江城支行服务站</u>：浙江金融监管局评为金融

“共享法庭”优秀实践案例

温州分行服务站：及时将疑难消费投诉、小额诉调案件引入共享法庭进行调解



衢州分行服务站：引入在线“云”沟通实时指导意快速调解



嘉兴分行服务站：通过数字化平台和多方协作机制，实现“家门口的司法服务”



·行长接待日：听心声，解心结

通过“行长接待日”，不仅是倾听民声的“连心桥”，更是改进服务的“助推器”，搭建银行与客户之间高效、透明沟通的桥梁。

·**合肥分行：全辖开展。**高度重视，**一是**后勤保障，要求各网点开放接待区域，为客户提供舒适便利环境；**二是**把金融消费者权益保护工作落到实处，倾听群众心声、回应公众关切、解决消费者合理诉求。分行行长王凯热情接待来访客户，辖内 11 家网点各行长严格执行“首问负责制”，针对客户诉求解答客户财富规划、资金限额管控答疑、服务小微客户解决线上操作问题等，承诺以更优质更高效的服务回馈广大市民。

分行行长



分行营业部



瑶海支行



包河支行



庐江支行　庐阳支行　长丰支行　肥东支行






肥西支行　蜀山支行　巢湖支行　自贸区合肥片区支行






·**良渚支行**行长走进厅堂，既是服务专员又是宣传使者，认真倾听客户在业务办理、产品服务、权益保障等方面的意见建议；实打实解决金融难题，对群众提出的疑问现场解答、诉求现场回应、问题现场处置。以实际行动践行金融为民理念，将消保宣传与便民服务深度融合。



■ 行长说消保：金融宣讲下基层

网点负责人身先士卒，录播金融知识短视频、厅堂金融课堂、进社区讲座、进企业助企，精准把握客户需求，不断优化服务流程，用专业、高效、暖心的金融服务，守护好每一位客户的“钱袋子”，切实提升客户的满意度与获得感。

·**录播主题短视频。**温州分行行长的“3·15”金融消保主题宣讲、深圳科技支行行长讲解消费者八大权益之“依法求偿权”等，聚焦消费者关切热点，维护消费者合法权益。

温州分行　深圳科技支行




·**厅堂微金融开讲。**之江支行在厅堂开展“金融消保学堂”、天城路支行行长邀请闻潮、钱潮幼儿园的老师们“携手同心 幸福同行”沙龙、**九堡支行**邀请新老客户的“一杯春茶，一份信赖”沙龙等活动，支行行长与客户面对面交流。

之江支行



天城路支行



·**行长进企业助企。**支行行长下企业一线，针对实际需求提供差异化金融解决方案，送政策宣讲、金融产品推介、金融服务上门，助力企业发展，高效助企纾困解难；同步筑牢风险防范底，为企业员工、外来务工人员等新市民群体做好服务，建议建立财务人员常态化培训机制，构筑坚实“防火墙”。

衢州分行：走进小微企业



嘉兴海盐支行：走进外贸外贸企业



台州分行：进企业现场办公



紫金港支行：走进浙商促进会

