

兴业银行股份有限公司 普惠金融服务要点

一、引言

为推动普惠金融发展，践行金融工作的政治性和人民性，全面提升金融服务的覆盖面、可得性与便利性，兴业银行股份有限公司(以下简称“兴业银行”)恪守“以客户为中心”的服务理念，以“真诚服务，共同兴业”为企业使命，致力于以“理性、创新、人本、共享”的核心价值观，为更广泛的社会群体提供有温度的金融服务，让金融发展成果惠及社会，助力增进民生福祉，为经济社会可持续发展注入金融动能。

二、具体服务要点

(一) 匠心铸品, 服务惠民

兴业银行深耕普惠金融领域，立足客群真实经营和生活需求，依托市场调研及客户反馈机制，持续创新迭代便民惠民、适配性强的普惠产品矩阵与服务体系。聚焦金融服务可得性受限的重点群体，精准匹配不同客群的服务需求，优化服务供给模式与交付渠道，为普惠群体提供更加精准、便捷的金融支持。

(二) 全域拓渠, 便民通达

兴业银行为普惠金融重点群体搭建便捷高效、适配多元场景的金融服务体系，持续优化线上服务的无障碍和适老化设计。健全金融特派员驻点服务模式，推动基层党组织与驻点单位开展党建共建，打通金融服务实体经济“最后一公里”。同时加强在偏远地区的金融服务覆盖，不断拓宽基础金融服务覆盖面。

（三）金融惠民，宣教同行

兴业银行坚守金融为民初心，积极践行社会责任，持续丰富金融教育形式和内容，常态化开展多元化的金融教育活动，打造开放共享的金融教育渠道网格，让金融知识“触手可及”。持续延伸线下金融服务边界，以更加丰富、更具有实用性的内容触达金融消费者，守护民生金融安全。

（四）坚守底线，筑牢风控

兴业银行持续健全并严格落实审慎规范的信贷评估流程，以专业化机制、数字化工具、分层化管控强化全链条风险管理。主动防范普惠金融领域各类信贷风险，并识别和预防普惠金融重点群体的过度负债风险。对于暂时遇到还款困难的客户，坚持柔性服务、温情纾困，建立人性化沟通协商机制，共寻解决方案。

（五）畅通渠道，倾听民声

兴业银行为普惠金融客户搭建多元便捷的沟通渠道与投诉处理机制，持续畅通民意反馈通道。认真倾听客户诉求，以客户反馈为抓手持续完善金融消费者权益保护体系，将传统的“问题处理”升级为“服务改进机会”，迭代优化服务体验。同时，坚持透明化信息披露，用通俗易懂的表述，全面清晰公示服务条款与各项收费标准，保障客户知情权。

（六）尊客于心，强基赋能

兴业银行对全体员工进行专项培训，全面夯实专业履职能力，锻造高素质金融服务团队。秉持“以客户为中心”的服务理念，杜绝强制或者变相强制消费者接受产品或者服务

的情形，充分尊重消费者知情权和自主选择权。

（七）多方携手，共创生态

兴业银行践行包容共建、开放协作的发展理念，持续加强与政府部门、监管机构、行业同业、社会组织等多方利益主体的交流联动，携手各界拓宽普惠金融服务半径，不断延伸金融服务触角，凝心聚力共建覆盖广阔、稳健可持续的普惠金融生态。

（八）高位领航，保障执行

兴业银行普惠金融的业务规划、政策和目标由董事会及其下设专门委员会推动与监督。在总行层面设立普惠金融工作领导小组，实行“一把手负责制”，由行长担任组长，负责普惠金融业务的总体部署和统筹领导，审议相关重大事项，统筹协调相关工作及需要解决事项，督促检视普惠金融工作落实情况，确保以上承诺在全行范围内有效规划、执行与评估。

三、检视与更新

本服务要点由兴业银行负责制定、解释和修订。兴业银行将根据国家政策、监管要求、行业发展和内部管理需要，适时对本服务要点进行检视和更新。