



## 诚信立业 打造主流精品银行

——访农行平顶山分行行长王逢乐



农行平顶山分行党委书记、行长王逢乐

图片由农行平顶山分行提供

□本报记者 王会静

昨天,在简洁而大气的农行平顶山分行行长办公室,该行党委书记、行长王逢乐接受本报记者采访,畅谈“信用让消费者更放心”,表示农行平顶山分行作为国有大行,将继续采取四项措施,进一步做好金融消费者权益保护工作,努力打造主流银行、精品银行形象。

**记者:**在2019年“3·15”国际消费者权益日即将到来之际,围绕今年“信用让消费者更放心”的维权主题,请您结合农行平顶山分行的经营实际,谈谈企业诚信经营。

**王逢乐:**当前,我国社会信用体系建设已经进入快车道,十九大报告从多个方面强调了诚信、公信力和信用建设的重要性。信用更是维系各行各业发展的基础。农行作为国有大行,诚信立业是农业银行的发展之基,农行平顶山分行始终践行总行“诚信立业 稳健行远”的企业核心价值观,秉持“客户至上 始终如一”的服务理念,努力为广大客户打造更放心的消费环境,让鹰城人民畅享美好生活。

**记者:**消费者权益保护无小事。近年来,农行平顶山分行在消费者权益保护方面做了哪些工作?

**王逢乐:**农行平顶山分行认真落实监管要求和总行、省分行消费者权益保护工作要求,从体制机制、产品管理、服务提升、培训宣传等四个方面做了大量扎实有效的工作。实践中,我们将金融消费者权益保护工作放在更加重要和突出的位置。一是建立健全体制机制。成立了由一把手任组长、相关部门负责人为成员的消费者权益保护委员会,进一步明确客户投诉和消费者权益保护管理的部门职能分工,并将消费者权益保护工作指标纳入

综合绩效考核,引导全行从业人员严格落实消费者权益保护工作各项要求。二是规范产品销售管理。根据消费者权益保护相关制度文件的要求,严格执行公开的收费项目清单及服务价格标准,并在辖属网点设置了理财专区、营销人员资质公示、风险提示、投诉电话,确保客户知情权。三是注重加强优质服务管理。在全辖深入开展“擦亮农行品牌 打造金牌服务”系列活动,不断提升服务质量。目前全辖评选出季度金牌服务明星30人、季度金牌服务网点10个。四是开展金融知识宣传。全行通过开展“3·15”国际消费者权益日宣传、征信知识宣传、“普及金融知识万里行”等活动,举办消费者权益保护专题培训等方式,大力普及金融知识,提升金融消费者合法权益保护水平。

**记者:**个人金融信息是金融机构日常业务工作中积累的一项重要基础数据,也是金融机构客户个人隐私的重要内容。如何有效保护个人金融信息,是市民最关心的话题。您在这个方面有什么好的建议?

**王逢乐:**根据中国人民银行关于银行业金融机构做好个人金融信息保护工作的相关要求,个人金融信息保护的范畴主要包括个人身份信息、个人财产信息、个人账户信息、个人信用信息、个人金融交易信息等七个方面的内容。除了金融机构要加强个人金融信息安全管理外,广大金融消费者也应增强防范意识,守好自己的钱袋子。

最后,王逢乐表示,感谢报社提供这个平台,让我们共同携手做好金融消费者权益保护工作。未来,该行将继续提升网点综合服务能力,为广大市民提供更方便、更高效、更安全的金融服务。

## 诚信经营 营造放心消费环境

——访人保财险平顶山市分公司总经理王琰



人保财险平顶山市分公司总经理王琰

图片由人保财险平顶山市分公司提供

□本报记者 王会静

“3·15”国际消费者权益日临近,昨天上午,中国人保财险平顶山市分公司总经理王琰在办公室里接受本报记者的专访,畅谈对2019年消费维权年主题“信用让消费者更放心”的理解。她同时表示,人保财险平顶山市分公司在2019年要全身心投入到“信用让消费者更放心”之中去,加强管理,提升服务水平,为平顶山市民营造更好、更放心的消费环境。

**记者:**2019年消费维权年主题是“信用让消费者更放心”。人保财险是一家非常注重诚信建设的大型国有保险企业,您如何理解这个主题?

**王琰:**“信用让消费者更放心”这一主题是对消费领域信用体系的呼唤,也寄托着社会各界对放心消费环境的期盼。这是对全社会增强信用意识、提升消费者的满意度和消费信心的强力呼吁,也是对恪守诚信经营理念,努力为消费者营造安全放心的消费环境经营者的激励,对包括保险企业在内的经营主体而言,具有很重要的指导作用。围绕这一主题,人保财险平顶山市分公司在2019年要全身心投入到“信用让消费者更放心”之中去,加强管理,提升服务水平,为平顶山市民提供更好更放心的消费环境。

**记者:**诚实守信经营是企业的立身之本。作为国有骨干保险公司,人保财险在这方面做了大量工作,请您谈谈人保财险平顶山市分公司今年围绕这一主题,将如何履行国企责任,从哪些方面发力,为消费者营造放心的消费环境。

**王琰:**一是要加强公司自身诚信体系建设,培育诚信经营的企业文化。以落实社会主义核心价值观理念为契机,把诚信经

营作为经营指导思想中的重要内容,贯穿于整个经营管理全过程,建立有利于诚信经营的激励和约束机制,使诚信的企业文化真正成为公司发展的核心竞争力。

二是要坚持依法诚信经营,赢得消费者的信赖和认可。作为国有骨干保险公司,人保财险平顶山市分公司将自觉规范经营行为,以诚实守信为荣,虚心接受消费者的批评和建议,尊重和保护消费者的监督权,用诚实守信打造公司良好形象,赢得更多的消费者;同时,认真接受监管部门的指导,积极参与有关行业自律的活动,坚持遵守保险法等各项规定,对消费者作出诚实守信的承诺,营造安全放心的消费环境,用诚信换取消费者的认可。

三是要强化宣传教育,坚决维护消费者的合法权益。在诚信经营过程中加强宣传,普及保险知识,提高社会公众的保险意识和风险意识,提高消费者的自我保护能力,鼓励广大消费者积极地依法主张自身的合法权益,积极行使监督权,积极参与消费评价,形成一种重视鼓励保护消费者监督权的社会氛围,让消费者愿意监督、敢监督、能监督。

四是公平竞争,营造安全放心的消费环境。充分发挥信用对企业的激励和约束作用,加快推动消费领域信用体系建设,在全社会形成公正、科学、公开的信用评价体系。同时,从自身做起,坚持通过正当的手段开展市场竞争,与兄弟企业一道营造诚信经营、安全放心的消费环境。

最后,王琰表示,感谢报社提供这个平台,人保财险平顶山市分公司要与媒体共同携手,接受市民监督,做好金融消费者权益保护工作。该公司将继续提升服务水平,为广大市民提供更方便、更高效的保险服务。