



行长访谈

## 支持地方经济发展 服务社会民生

——访工行平顶山分行行长张延庆



工行平顶山分行行长张延庆

图片由工行平顶山分行提供

□本报记者 王会静

3月12日上午,在工行平顶山分行会议室,成长于平、与工行平顶山分行共同见证我市社会经济巨大进步的行长张延庆接受了本报记者专访,畅谈该行在全力支持地方经济发展、服务市民金融需求方面的举措,就今年3·15消费者权益日主题“信用让消费更放心”,介绍了该行在社会信用体系建设方面所做的努力。

### 全力支持地方经济发展

张延庆说,去年,围绕我市综合实力高质量重返全省第一方阵这一目标,工行平顶山分行围绕“服务实体经济、服务中小企业、服务社会民生”的中心任务,全力支持我市重点企业、重点项目建设的融资需求,工行平顶山分行去年贷款余额230亿元,全年累计发放贷款2252亿元,其中公司贷款838亿元,个人贷款227亿元,票据贴现贷款118.7亿元,主要经营指标均居同业首位。

围绕中央和我市打好防范化解重大风险、精准扶贫、污染防治三大攻坚战这一战略部署,工行平顶山分行创新模式处置不良贷款,为全市金融风险化解作出了贡献;利用自身优势,针对扶贫贷款、支持中小企业发展,创新开发了银政通、政府采购贷、科技贷等产品,2018年末小微企业贷款余额7.34亿元,较年初新增1.05亿元,完成年度目标0.64亿元的164%;积极争取资金支持,向上级行一次性争取专项资金30万元,通过市红十字会对我市平顶山分行分包的扶贫点进行精准捐助,去年底与市文明委等单位联合为我市贫困农民印发十几万份春联;开发环保贷,对我市一些进行环保改造的大型企业进行融资支持,推动经济可持续发展。

### 做市民满意的银行

张延庆说,去年,在社会公众服务方

面,工行平顶山分行在我市各支行主要营业网点开办工商登记辅导站,为商户提供“一站办妥”式开户服务,服务创新创业,优化营商环境;通过工行多个公积金业务代办点,为广大市民提供便捷的公积金提取等金融服务;与市医保中心联合开发“平顶山医保”公众号,方便我市67万城镇参保职工查询医保信息、了解医保政策信息变动等情况;在工行平顶山分行市区主要营业网点创办劳动者驿站,为包括环卫工人、快递外卖小哥、交巡警等街头服务人员提供休息、饮水、热饭等便民服务……去年11月,由团省委主办、工行平顶山分行协办的2018年全省中学生14岁集体生日示范活动“少年情 青春梦”在我市举行,获得各方面的好评。

张延庆表示,今年工行平顶山分行将大力发展普惠金融,全力支持小微民营等实体经济发展;围绕尼龙城建设等重大招商引资项目和我市重点基础设施建设,主动进行银企对接,目前已审批贷款62.3亿元。通过线上线下渠道,为市民提供全方位的住房公积金、社保、医保等收缴服务。

### 推动社会信用体系建设

工于至诚,行以致远。张延庆表示,针对今年3·15消费者权益日主题“信用让消费更放心”,工行平顶山分行用一个月的时间通过各种形式的宣传,强化对金融消费者风险责任意识的教育。为履行大行社会责任,在加强自身诚信建设之外,利用中国工商银行开发的“工银e安全”推动社会信用体系建设,为企业提供交易对象信用查询,向客户推送征信知识,及时提醒信用卡还贷等服务,避免企业和个人失信行为的发生。对困难企业进行用贷指导帮扶,避免失信行为影响自身经营。

最后,张延庆对本报长期以来对工行的宣传报道表示赞赏,并表示该行将一如既往地为民、企业提供多元化、高水平的金融服务。

## 做“用心懂你” “信守温度”的银行

——访中信银行平顶山分行行长曾宪峰



中信银行平顶山分行行长曾宪峰

图片由中信银行平顶山分行提供

□本报记者 王会静

2012年,中信银行入驻平顶山后,依托平台优势,致力于为小微企业、普通工薪阶层及高端客户提供高效、专业、多元化的金融服务。经过6年多的发展,在市区已拥有6家营业网点、10余家自助银行,基本实现平顶山市区全覆盖。“中信银行,有温度的银行”品牌形象深入人心,今年又连续第三届获得“鹰城消费者信赖品牌”荣誉。昨天上午,该行行长曾宪峰在办公室接受了本报记者的专访。

记者:去年底,中信银行提出了强化“信守温度”品牌新主张,从2012年的“中信服务,天天进步”到2015年的“换位思考,用心服务”,对平顶山市民来说,“中信温度”的品牌化定位意味着更多的责任担当。请您谈谈中信银行平顶山分行在这方面所做的努力。

曾宪峰:中信银行平顶山分行始终践行“履行社会责任、追求持续发展”,全力打造最佳综合金融服务企业,做有担当、有温度、有特色、有尊严的银行。2018年多措施加强信贷投放,全年实现新增信贷8.54亿元,完成了市政府下达的6亿元贷款投放任务的142.33%。6年多来累计为平顶山经济发展融资近400亿元,有力地支持了地方经济的发展。在履行责任担当方面,高度重视扶贫工作,捐助专项扶贫资金,全力做好驻村定点帮扶工作,帮助贫困村引入效益良好的农业基金项目;积极参与公益事业,教师节赴中学和幼儿园赠送办公及学习用品,为师生送去关爱等。

记者:今年3·15消费者权益日的主题是“信用让消费更放心”,请您谈谈贵行针对客户、企业、员工信用的管理服务措施和取得的实效。

曾宪峰:中信银行平顶山分行高度重视消费者权益保护工作,认真落实监管部门及总、分行各项消费者权益保护

工作要求,从消保机制建设、消费者权益宣传保护、消保服务品质提升等方面做了大量工作:完善规章制度,健全消保体系,先后修订完善了10多项消保相关制度,涵盖网点管理、品质服务、投诉管理、突发事件应对等多方面内容;在分行层面成立金融消费者权益保护委员会,在支行设置了由支行行长任组长的消保服务工作小组,并配置消保服务专岗人员;坚持打造6S标准化网点,在网点内设置信赖服务区,如消费者权益保护区,统一配置标准客户诉求管理流程,设置便民服务区,开辟老年及孕妇服务专区、志愿者服务区专岗特色服务,为客户提供了良好的金融服务体验。

为有效监督消保服务,促进品质提升,中信银行平顶山分行开展服务品质常态化考核,每月评选服务品质优秀单位、服务明星、产品能手,同时将消保工作纳入到员工绩效考核中;定期组织“金融知识进万家”“3·15金融知识普及日”“反洗钱宣传月”和“电信网络新型违法犯罪集中宣传月”等多种宣传活动,深入广场、社区、企业和校园等开展金融知识普及风险防范教育,增强公众对银行服务的信心,也全面展现了中信银行诚信服务的良好形象。

下一步,中信银行平顶山分行将以3·15消费者权益日为契机,进一步强化内部管理,引导员工树立以金融消费者为中心的服务理念,整合内部资源,搭建高效的服务平台,建立健全金融消费者权益保护长效机制。提升品牌形象,做好市民服务,履行做“有温度银行”的承诺。

曾宪峰最后表示,感谢报社提供这个平台,让中信“有温度的银行”的品牌识别度越来越高。未来,中信银行平顶山分行将继续提升网点综合服务能力,为广大市民提供更便捷、更高效、更安全的金融服务。