

## 行长访谈

强化大行责任与担当  
推动鹰城现代化建设

——访工行平顶山分行党委书记、行长曹卫东



工行平顶山分行党委书记、行长曹卫东接受本报记者采访 张五阳 摄

□本报记者 焦葵葵

和风送暖，春花初绽。日前，中消协确定了今年3·15活动的主题——“守护安全 畅通消费”。在新冠疫情防控常态化下，金融企业如何履行职责担当，更好地保障消费者权益，提振消费信心？如何更好地发挥金融主力军作用，助力我市脱贫攻坚与乡村振兴的有机衔接？在3·15国际消费者权益日即将来临之际，带着这些问题，记者来到工行平顶山分行，采访了该行党委书记、行长曹卫东。

2020年，工行平顶山分行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻总行党委“48字”工作思路，运用“三比三看三提高”工作方法，主动作为，实现了经营发展稳中向好。去年，该行存款余额达到3854亿元，较去年初增加134亿元，存量、增量市场占比均居同业第一；各项存款增加227亿元，任务完成率为151.6%；各项贷款余额271.6亿元，较年初增加204亿元。

针对如何更好地保障消费者权益、提振消费信心，曹卫东表示，随着消费金融市场的蓬勃发展，切实做好金融消费者权益保护日益受到重视。今年，工行平顶山分行将更加注重对金融消费者权益的全方位保护，从源头做起，持续完善风控体系，一方面，持续夯实内控案防基础，将内控案防管理渗透到各项业务全过程

中，要求全体员工深刻认识和剖析违反消费者权益案例，做好消费者信息、资金等安全守护；另一方面，积极履行金融企业职责，着力构建绿色、高效金融服务环境，严格执行消保相关法律法规政策，提升服务质量，在投诉管理、金融消费等方面弥补服务短板，严格规范营业网点投诉处理程序，确保各项消费者权益保护措施落地。

曹卫东说，立足于脱贫攻坚和乡村振兴，今年该行将强化国有大行的责任与担当，围绕我市“十四五”规划重点项目清单，聚焦产业转型发展、创新驱动、基础设施、新型城镇化、生态环保、民生和社会事业六大领域，加大对基础设施建设、产业转型升级、先进制造业、幸福产业、新能源等重点行业的支持力度；同时，强化重点领域和薄弱环节的金融支持。在普惠金融方面，该行将聚焦重点产品，以数字供应链、e抵快贷、法人经营快贷三大产品为核心，以特色场景和数字供应链为突破，持续提升“税务贷”“跨境贷”“电e贷”场景业务规模，将其做大做强。

曹卫东表示，今年，该行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧贴市委、市政府部署要求，以转型创新为动力，以扩容提质增强竞争力为根本，以从严管党治行为保障，在支持现代化鹰城建设中奋力开创高质量发展新局面。

诚信立业 稳健行远  
致力打造“四个银行”

——访农行平顶山分行党委书记、行长王逢乐



农行平顶山分行党委书记、行长王逢乐

图片由银行提供

在3·15国际消费者权益日即将来临之际，农行平顶山分行党委书记、行长王逢乐接受了本报记者专访，畅谈对“守护安全 畅通消费”主题的理解，介绍了该行在维护消费者权益方面所做的工作。他同时表示，今年是“十四五”开局之年、建党100周年，也是农业银行成立70周年，农行平顶山分行将围绕融入新发展格局，致力打造“四个银行”，即乡村振兴的领军银行、绿色信贷的标杆银行、鼎立中原的主流银行、资金雄厚的实力银行，为广大消费者提供更加优质的金融服务。

记者：今年3·15国际消费者权益日的主题是“守护安全 畅通消费”。作为一家大型国有商业银行，农行历来都非常重视消费者权益保障，请谈谈您对此主题的理解。

王逢乐：农业银行是党的银行，是国家的银行，是人民的银行，服务好客户、保护消费者权益是农业银行的使命所在。农行平顶山分行下设9家一级支行61个营业网点，在岗从业人员近1100人，我行始终秉承“诚信立业，稳健行远”的企业核心价值观，牢固树立“客户至上，始终如一”的服务理念，充分发挥城乡联动优势，为最广大客户提供优质、高效、安全的金融服务，伴随客户不断成长。

记者：当前，随着网银、掌银、非现金支付等互联网金融的普及，金融诈骗手段花样翻新。农行平顶山分行在“守护安全 畅通消费”方面做了哪些工作，为平顶山市民提供安全放心的消费环境？

王逢乐：农行平顶山分行高度重视金融消费者权益保护，成立了消费者权益保护工作领导小组，一方面强化金融知识和消费者权益保护及宣传，全行配备消保服务人员80余人，通过进社区、进市场、进企业、进校园，组织开展“金融知识万里行”“普及金融知识月”“6·14信用记录关爱日宣传”“新版人民币防伪知识问答”“整治拒收人民币现金行为宣传”等

活动，引导社会公众树立正确的消费观，珍爱个人信用记录，自觉远离非法集资。另一方面，持续深入开展电信诈骗治理，提升网点员工识假辨假、防诈骗能力，对办理转账、汇款业务的客户，多留一分细心、多问一点细节、多给一下提醒，帮助客户防范金融诈骗，守住自己的“钱袋子”。

另外，随着当前银行卡使用越来越广泛，注重强化科技赋能，确保客户安全用卡。比如农行掌上银行App的“交易安全锁”，客户可以根据需要设置借记卡的无卡支付、转账限额、消费限额、取现功能和小额免密管理，加强账户安全管理；农行推出的“短消息”能让您第一时间掌握账户资金变动信息，轻松守护资金安全。

记者：随着智能设备的广泛应用，老年群体的日常生活受到较大影响。农行平顶山分行如何帮助老年群体跨过“数字鸿沟”，切实提升老年人日常金融服务的可得性和满意度？

王逢乐：我行积极推行适老化金融服务，一方面坚持传统服务方式与智能化服务创新并重，对到网点办理业务的特殊群体，引导至人工窗口优先办理，让老年人在智能化发展中有更多的获得感、幸福感、安全感；对老弱病残等无法到网点办理业务的特殊群体提供常态化上门服务，打通金融服务特殊群体的“最后一公里”。同时，持续加强网点便民服务设施、标识标牌体系等基础服务设施建设，对全辖营业网点进行了持续升级改造，努力提供有温度、看得见的金融服务。

最后，王逢乐表示，感谢报社提供这个平台，农行平顶山分行将继续深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会及中央经济工作会议精神，以努力打造“四个银行”为奋斗目标，持之以恒做好消费者权益保护工作，为平顶山市“加快建设全国转型发展示范区，争当中原更加出彩样板区”贡献农行力量。

(张秀玲 石晓燕)