

行长访谈

以人为本强服务
创新举措保安全

——访中原银行平顶山分行党委书记、行长温运占



中原银行平顶山分行党委书记、行长温运占接受记者采访 张五阳 摄

服务地方经济、防范金融风险，是各个银行业金融机构的一项重要职责。中原银行平顶山分行自成立以来，在服务平顶山经济社会发展方面有什么积极作为？在保障消费者金融信息安全、消费安全等方面采取了哪些举措？在3·15国际消费者权益日前夕，3月12日，记者带着市民关心的问题，采访了中原银行平顶山分行党委书记、行长温运占。

记者：“真诚服务 以人为本 不断创新 诚信经营”是中原银行一直以来的经营理念。请问，去年中原银行平顶山分行是如何践行这一经营理念的？在支持实体经济、服务我市经济社会发展方面有何作为？

温运占：自成立以来，中原银行平顶山分行始终严格执行总行的相关工作部署，紧紧围绕市委、市政府的部署要求，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，高度重视金融消费者权益保护，助力平顶山市经济社会高质量发展。

2020年以来，新冠疫情对企业尤其是中小企业造成巨大影响。对此，我行迅速行动、主动作为，积极应对疫情变化带来的新挑战，通过降准、专项再贷款再贴现、对中小微企业贷款延期还本付息等措施，为疫情防控、复工复产、支持实体经济发展提供了精准的金融服务，取得了显著的成效。

在授信政策方面，我行多措并举助力复工复产，加强对实体经济的资金支持，强化疫情防控领域的金融服务，积极满足卫生防疫、科研攻关等方面的合理融资需求。同时，对小微企业金融服务“增量、扩面、提质、降本”，实施中小微企业贷款延期还本付息政策，推动健全民营企业贷款尽职免责和容错纠错机制，提高民营企业融资可获得性，加大对实体经济的

金融支持力度，引导资金更多投向制造业、基础设施等重点领域。

记者：多年来，中原银行平顶山分行立足本地实际、创新金融服务、勇担社会责任，赢得了我市消费者的赞誉。今年3·15的主题是“守护安全 畅通消费”，请您结合这一主题谈谈中原银行平顶山分行近年来主要有哪些创新举措，未来又将如何将更好地服务我市消费者？

温运占：在日常经营方面，我行始终坚持为消费者提供优质服务的原则，不断优化系统流程，加强内部审批管理，确保消费者金融信息的安全性。

在厅堂设备设置方面，我行充分考虑客户的实际需求，设置便民服务专区，为特殊消费群体设置无障碍通道、轮椅等；为有特殊情况的客户提供上门服务；开展智能化厅堂转型，通过智能机具的使用，进一步提升业务办理的效率，将“守护安全 畅通消费”落到实处。

今后，我行将秉持以人为本的服务理念，以人民为中心，持续为消费者提供专业、优质的金融服务，增强金融消费者的获得感。

记者：当前金融诈骗、非法集资活动仍然频发，消费者应如何保护自身合法权益？

温运占：从银行的角度出发，我行一直都在进行金融知识宣传，提高社会公众的风险意识和防假辨伪的能力水平。

在银行之外，社会公众日常也应提高对金融诈骗、非法集资等违法活动的敏感度，树立正确的理财观念，警惕高息诱惑，通过官方渠道获取金融服务，还可以向工商、公安、金融等有关部门进行咨询求助，避免造成自身财产损失。

(张秀玲 朱梦楠)

离您更近 助您更远

——访平顶山银行党委委员、营业管理部主任叶玲



平顶山银行党委委员、营业管理部主任叶玲

本报记者 张秀玲 文/图

“感谢平顶山日报社搭建的权威平台，也感谢社会各界对平顶山银行的厚爱和信赖，让我们能够连续五届蝉联‘鹰城消费者信赖品牌’这一荣誉！”3月16日上午，接受记者采访时，平顶山银行党委委员、营业管理部主任叶玲激动地说。

叶玲说，作为总部注册地在平顶山市的城商行，该行始终坚持“政府银行、市民银行”定位，根植鹰城、反哺鹰城，坚定不移地紧跟和贯彻落实市委、市政府的决策部署，将政府满意、社会满意、股东满意、客户满意作为战略愿景，坚持服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民的市场定位，在支持地方经济发展的同时，自身经营也得到长足进步。2019年末，该行资产规模突破千亿，跨入全国千亿级城商行序列。2020年，该行实现逆势上扬、再创新高，截至当年末资产总额达1129.51亿元，较年初增加118.36亿元，增长11.71%；各项贷款601.08亿元，较年初增加100.95亿元，增长20.19%；各项存款881.81亿元，较年初增加134.19亿元，增长17.95%。

据叶玲介绍，近年来，该行新一届党委班子团结带领全行干部员工不畏艰险、奋力拼搏，平风波、战危机，夯基础、固根基，调结构、控风险，顺利完成国有股回归，并确立了“1156”发展战略，即一目标、一转型、五聚焦、六策略，强化科技赋能和数字化转型，将金融服务融入“健康中国”战略，聚焦大健康产业特色化经营，全面构建“金融+健康”“金融+体育”“金融+文化”的行业新生态。在“1156”发展战略的引领下，该行梳理形成了全新的企业

文化体系“健康成长宣言——平顶山银行企业文化手册”，确立了“为社会添财富、为股东创价值、为员工谋福祉”的远景和“诚信、创新、干净、担当”的核心价值观，明确了“开放包容、合作共赢”的发展理念、“风控从我做起、合规人人有责”的风险理念、“离您更近 助您更远”的服务理念等一系列新的文化内涵。

叶玲解释道，广大干部员工深刻认识到，专业优质的服务是银行发展的前提和核心，客户是支撑银行业务发展的基础，银行必须始终以客户为中心，建立客户信任、改善客户体验、增强客户黏性，才能在激烈的市场竞争中站稳脚跟。因此，该行不断加强规范化服务管理，改善服务设施，统一网点形象，统一服务流程，以优质高效的金融服务回馈鹰城父老的信赖；深入践行“离您更近 助您更远”的服务理念，提高服务效率，提升服务水平，对行动不便的客户开展上门服务；践行公平交易原则，对客户的财产安全进行保护，对个人隐私和消费信息进行严格保密，对客户购买的金融产品、接受的金融服务进行如实相告，让客户自主选择金融产品或金融服务；持续宣传教育，借助网点阵地、电视、网络、报纸等渠道，深入宣传存款保险、反洗钱、防诈骗金融知识；认真对待客户投诉，采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式。

叶玲表示，该行将以荣获第五届“鹰城消费者信赖品牌”为新起点，继续深入践行“离您更近 助您更远”的服务理念，为企业事业单位和广大市民提供更加优质高效的金融服务，为平顶山“建设全国转型发展示范市、争当中原更加出彩样板区”作出应有贡献。