

我市金融系统持续加大支持经济发展力度 11月份贷款环比增速居全省第一

本报讯（记者 柳晓宁 通讯员 韩露）今年年初以来，我市金融系统有效落实增量金融政策，持续增加资金供给支持经济转型和民生需求，全方位优化外贸和投资金融服务，有力支持涉外经济规模扩张和证券市场交易繁荣。这是12月9日记者从人行鹤壁市分行了解到的。

截至11月末，全市存款余额1345.7亿元，同比增长6%，较年初增加40.4亿元；贷款余额1098.2亿元，同比增长11.5%，高于全省平均增速2个百分点，居全省第4位，较年初增加91.1亿元，增长9.05%，居全省第6位；全市余额存贷比达81.6%，居

全省第5位，年内新增存贷比达225.2%，居全省第1位，金融资源高效利用。

11月份，我市金融市场表现活跃。当月全市存款新增17.9亿元，环比增长1.3%，居全省第3位；贷款新增23.9亿元，环比增长2.2%，高于全省平均增速2个百分点，居全省第1位，金融支持经济发展的力度持续加大；当月企业完成国际收支1.12亿美元，环比增长202.11%；进出口相关企业达75家，环比增长1.4%，有效服务涉外企业开展业务。初步统计显示，当月全市完成证券交易107.2亿元，同比增长154.1%，环比增长8%，证券市场继续呈现放量上涨趋势。

农发行淇县支行开展“宪法宣传周”活动 普及宪法知识 弘扬宪法精神

本报讯（记者 柳晓宁 通讯员 李晓晓）为加强宪法宣传教育，弘扬宪法精神，持续推进法治农发行建设，近日，农发行淇县支行组织开展了“宪法宣传周”活动。

以上率下，营造学习氛围。该支行高度重视，严格贯彻落实中央及总行的有关要求，充分运用“第一议题”“三会一课”等方式，组织学习习近平法治思想、党的二十届三中全会精神、新中国宪法发展历程和宪法的地位作用等内容，把学习成果转化为依法决策、依法办事的行动自觉，带动支行干部员工尊法学法守法用法。

以法律己，加大宣传力度。该支行要求员工以法律己的同时，自觉弘扬宪法精神，积极开展宪法宣传教育。该支行安排青年员工走进周边社区、商铺等人群密

集场所，重点对年长、年幼等特殊群体开展宣传教育，并与解决群众实际问题相结合，做到宣传服务两不误。

以考促学，巩固学习成果。宪法是我国的根本大法，了解宪法、学习宪法、掌握宪法、运用宪法，具有重要的现实意义。该支行注重员工学习实效，运用以考促学的方式，巩固学习教育成果。12月5日，在员工自学和集中学习的基础上，该支行开展了宪法知识竞赛，促进员工掌握宪法知识，强化法治理念，提升运用法治思维和法治方式防范金融风险、化解矛盾纠纷、维护自身权益的能力，营造良好的法治化环境。

该支行相关负责人表示，下一步他们将继续以党的二十届三中全会精神为指引，弘扬宪法精神，维护宪法权威，营造人人学法的的良好氛围。

中原银行鹤壁分行调研组走进帮扶村 理思路解难题 助力平安建设

本报讯（记者 柳晓宁 通讯员 李保军）近日，中原银行鹤壁分行副行长张莉薇带领分行安全保卫部相关人员深入该行平安建设工作基层联系点山城区郑沟村开展指导帮扶工作。

调研组认真听取了驻村第一书记卢明的工作汇报及意见建议，探讨了乡村安全发展中存在的难点，研究乡村平安建设的办法和思路。同进对该村集体经济发展、产业情况、农民致富增收等做了详细了解，围绕推进强村富民、提升基层安全防范水平、为民办事服务等工作及驻村帮扶存在的困难和问题开展深入交流。

调研组认为，驻村第一书记责任重

大，要深入学习各级政府乡村平安建设工作精神，全面贯彻落实党的富民政策，以更高更强的责任感、使命感，立足乡村实际，发挥资源优势，主动融入当地经济发展大局。要常态化开展矛盾纠纷大排查大化解活动，广泛收集困扰村民亟待解决的各种问题，及时化解矛盾纠纷，做到事前有发现、事中有解决、事后有回访，不断提升群众满意度。

据介绍，调研活动不仅有效地掌握了帮扶对象平安建设各项工作的开展情况，同时明确了工作推进过程中存在的问题，以便及时整改，为有效助力全市平安建设局面、落实“三零”创建工作奠定基础。

鹤壁农商银行营业部开展“千企万户大走访”活动 对接需求 为企业融资“解渴”

本报讯（记者 柳晓宁 通讯员 戴月红）为做好普惠金融大文章，全面开展“千企万户大走访”活动，鹤壁农商银行营业部主动对接街道办事处、与社区工作者一起深入企业、办公楼、商铺等处走访，全面摸排小微企业、个体工商户经营情况和融资需求，切实解决他们的融资问题。

11月下旬以来，营业部公司组客户经理走访并建立档案客户达60家，走访小微企业49家、个体工商户11户，录入河南信用小程序申报企业35家、个体工商户8户，取得了初步成效。营业部持续开展走访活动，及时更新申报清单，为相关企业介绍信贷产品的优惠政策，帮助企业更好地解决融资难题；为个体客户着重介绍金燕e秒贷、金燕e商贷、金燕e购贷等“e贷”系列线上化贷款产品，全力破解小微客户

“贷款难、贷款慢”痛点，充分发挥农商银行的服务优势，助力区域经济发展。

公司组客户经理还走访了茅台酒业鹤壁总经销，了解企业现状及鹤壁市场情况，与总经理深入交流后达成了全链条“1+N”的合作意向，即由总经销带动分经销，全脉络注入金融“活水”，达到精准滴灌的效果。

鹤壁农商银行营业部负责人表示，接下来，他们将持续坚守支农、支小的市场定位，借助“千企万户大走访”活动契机，制订走访计划和时间表，落实好支持小微企业融资协调工作机制，进一步加大服务下沉力度，力求为更多客户送去优质、高效的金融服务，满足小微企业金融需求，全力支持辖内实体经济高质量发展。

农发行淇滨支行用心兑换硬币、残损币 真情服务 为民解忧

本报讯（记者 许燕琴 通讯员 宋国瑛）为增进公众对残损币兑换政策的了解，保证人民币正常流通，农发行淇滨支行通过多样化宣传方式，向公众普及残损币兑换标准和流程，以实际行动践行金融机构的主体责任。

“我家的小超市在经营中积累了大量的硬币和残损币，部分残损币还出现了粘连，能帮我兑换一下吗？”日前，商户刘先生抱着一大袋子零钱来到农行淇滨支行柜面，想办理零币和残损币兑换业务。

“您别着急，兑换零币、残损币是银行义不容辞的责任和义务。残损币只要符合兑换标准，我们一定会帮您兑换，请您放心。”该支行相关负责人热情地接待了刘先生，并在不影响营业大厅正常办理业

务的情况下开通绿色通道，与一名客服经理开始清点及兑换工作。

为保证残损币不遭受二次损毁，尽可能减少客户的经济损失，他们充分发挥专业技能，综合运用镊子、针、尺子等多种工具进行逐张剥离拆分、清理粘连，利用残损币兑换尺逐张仔细测量剩余面积，细致清点金额数量并进行双人复核。他们顾不上吃午饭，经过一个多小时的努力，共清点硬币、残损币1537元，按标准完成了兑换，将客户经济损失降到最低。

据介绍，下一步，农行淇滨支行将继续把人民币兑换宣传及服务作为一项长期的重要任务来抓，维护人民币信誉，为营造安全、高效、和谐的人民币流通环境贡献力量。

建行鹤壁分行积极落实支持小微企业融资协调工作机制 精准投放金融资源 激发企业发展动能

本报讯（记者 张志嵩 通讯员 张洋洋 姬闻钊）支持小微企业融资协调工作机制启动以来，建行鹤壁分行快速响应，及时启动机制各项工作，摸排企业经营情况和融资需求，积极提供贷款支持，取得阶段性成效。截至11月末，建行鹤壁分行向小微企业投放贷款575笔，金额18272.45万元，全力支持我市小微企业高质量发展。

“建行为我们解决了有订单没资金的燃眉之急，真是雪中送炭啊！”12月11日，已经行11年的河南某医疗器械销售有限公司总经理李先生表示，“最令我意外的是，建行的工作人员主动上门对接融资需求，适配的贷款产品办理时间短、放款快、期限长、随借随还，这大大降低了我们的负担。”

由于下游客户回款慢，李先生的公司用于垫付前期费用的资金量较大，制约了发展。建行鹤壁广场支行得知这一情况后，安排专人及时上门对接，根据公司经营负债情况，以及持有存量房产但缺少信贷资金支持的现状，为李先生推荐了中长期抵押快贷，短短一天时间就为该公司投放178万元贷款，授信期限10年。

据了解，为响应国家金融监管总局与国家发展改革委关于支持小微企业融资协调工作机制的号召，按照省分行关于成立支持小微企业融资协调工作机制工

作专班的通知》《关于迅速做好支持小微企业融资协调工作机制相关工作的通知》的相关要求，建行鹤壁分行迅速成立支持小微企业融资协调工作机制工作专班，分行主要负责人任组长，由8家支行作为业务推进平台行，其余支行作为协作行，普惠金融中心牵头，积极与市发展改革委工作机制专班对接政府“两张清单”企业筛选，并开展走访服务。

坚持产品提升，实现资金精准供给。今年年初以来，建行鹤壁分行不断丰富普惠金融产品体系，先后上线了多个金融产品。其中，中长期抵押快贷已实现房产评估、抵押、提款等流程全线上化，产品操作便捷、利率优惠、秒批秒贷，可帮助小微企业借助存量房产、有效拓展融资渠道。同时，县域支行比照市分行分别成立工作专班，统筹做好资源要素保障，实现区域服务全覆盖。

该分行相关负责人表示，将继续摸排各行业、各领域小微企业的融资需求，按照标准做好小微企业筛选、推荐工作，实现快对接、快审批、快放款，加大首贷、信用贷、中长期贷款支持力度，精准投放金融资源，助力解决经营实际困难，有效激发小微企业发展动能，增强发展信心，搭建信贷资金直达小微企业的“桥梁”，着力打通金融惠企利民的“最后一公里”，为推动普惠金融高质量发展贡献力量。

建行鹤壁分行扎实做好消费者权益保护工作 践行金融为民理念 提供高品质便民化服务

□本报记者 张志嵩
通讯员 周万力 姬闻钊

今年年初以来，建行鹤壁分行以党的二十大精神、中央金融工作会议精神为指引，主动践行金融消保工作政治性、人民性，扎实推进“消保及服务深化推进年”活动，不断增强员工消保意识，提高消保工作水平，切实维护消费者的合法权益，推动消费者权益保护工作再上新台阶。

持续提升老年人金融服务质效

尊老敬老是中华民族的传统美德。建行鹤壁分行将传统渠道硬件设施完善与服务质量提升并重，确保传统老服务兜底保障到位。持续推动全行营业网点加快适老化改造，做实做细网点老年群体服务各项工作，如在营业网点配置爱心座椅、老花镜、放大镜等适老服务用品，方便老年人办理业务。截至11月底，该行网点全部为老年客户保留传统服务模式。

该行积极采取有效措施，持续优化自助终端与网络渠道适老服务。自助终端专门构建老年客户专属流程，通过拆解页面栏位、放大字体等设计，为老年客户提供便利且60岁以上客户插卡刷折时系统会自动提示是否进入关怀版流程；手机银行等网络渠道也充分考虑老年客户需求，提供界面简洁、字体放大、语音交互等适老化特色设计。

持续完善残障人士金融服务

建行鹤壁众金支行是鹤壁市唯一由中国银行业协会评选出的全国银行营业网点文明规范服务“千佳网点”，门口的

每个台阶都贴上了“小心台阶”温馨标识，而且从网点出来时同样在脚下能看到“小心台阶”标识，小小的细节体现的是对客户真诚关怀。

据了解，该行深入践行金融为民理念，坚持“客户至上、注重细节”原则，为网点配置了无障碍服务设施，提供无障碍服务。在显著位置妥善设置无障碍服务标识和安全提示，服务设施尽量使用圆角化设计，在营业区域墙面转角位置安装防撞角，确保残疾人能够安全、顺畅进入网点，并到达网点各服务区域办理业务，降低磕碰和受伤风险。

常态化开展金融知识宣传教育

今年建行鹤壁分行面向大学生客群、大众消费者客群、老年消费者客群、小微企业等普惠金融消费群体，乡村县城客群、高净值客群、个人贷款消费者等，分别开展了“网络金融，护航青春”“新春消保季，吉祥过新年”“金融知识进乡间，守护权益防风险”“普及金融知识，守住钱袋子”“小小银行家，成就大梦想”“理性用贷，珍爱征信”等主题宣传教育活动，确保教育宣传范围普及、对象精准、方法得当，增强活动吸引力和实效性。

建行鹤壁分行负责人表示，下一步，该分行将进一步落实监管部门及省分行“大消保”格局的工作部署，以“健全消保机制体制，规范重点领域消保管理，提升纠纷化解处理质效、加强消保全流程精细管控”为主线，持续提升消保工作质效，构建消保、服务、渠道、业务“四位一体”融合推进的新局面，更好地发挥消保工作在防范化解系统性金融风险中的作用，努力为广大金融消费者提供高品质、便民化金融服务，切实维护好广大金融消费者的合法权益，为满足人民群众对美好生活的向往提供坚实的金融支撑。

中行鹤壁分行九州路支行 上门激活社保卡 解客户燃眉之急

本报讯（记者 柳晓宁 通讯员 闫靓）“真是太感谢你们了，大冷天的还上门服务，帮了我们家的大忙，太暖心了！”近日，一名刚满18岁的女孩子紧紧握住中行鹤壁分行九州路支行员工的手感激地说。

12月9日，中行鹤壁分行九州路支行结束营业准备锁门。这时一名面带忧伤的女孩子来到营业厅急切地询问：“我父亲住院了，他的社保卡需要激活，这可怎么办呀？”该行运营内控副行长刘岩马上对其进行安抚。女孩儿一边抹泪一边讲述，她的父母已离婚多年，父亲突发脑出血，目前在ICU住院3天仍无意识。家里只有18岁的她和16岁的弟弟，以及60多岁的奶奶，现在父亲住院急需社保卡，自己不知道该怎么办。刘岩拉住她的手说，请放心，中行有相应的处理方法。

次日7时30分，该行进行线上工作部

署，有上门核实的，有到单位准备各种申请资料的，有申领移动终端的，在女孩儿提供相关证件及资料后优先为其办理了社保卡密码重置及激活业务。

为减少女孩儿的担忧，该行运营内控副行长耐心地为女孩儿讲解了账户所有人（病人）在不同时期下金融业务处理流程及注意事项。经过该行员工与医院、省分行的沟通协调，以最快的速度、最优的服务态度、最高效的业务处理方式，将女孩儿父亲的社保卡进行了激活。

该行相关负责人表示，上门服务背后是以客户为中心服务理念的生动诠释，该行不把金融服务局限于营业网点，而是将其延伸到一些特殊企业、困难群体，拓展到更广阔的社会空间，让每一位客户都能感受到关怀和温暖。中国银行在坚守合规、严守风险的前提下，将持续为客户提供便民、高效、贴心的服务。

农行鹤壁分行 贴心服务 打造温馨适老银行

本报讯（记者 许燕琴 通讯员 宋国瑛）近年来，农行鹤壁分行积极响应国家关于提升金融服务适老化水平的号召，针对老年客户服务的难点和痛点，通过适老化改造、优化智能服务水平等举措，不断提高养老金融服务水平，将“积极老龄观、健康老龄化”理念融入金融服务全过程，持续做精做细适老化服务，探索打造适老化样板网点。这是记者12月10日从该分行了解到的。

优化硬件设施，打造暖心网点。该分行充分考虑辖内老年群体的分布特点，科学进行网点布局，适度向老年群体聚集的地方倾斜。营业网点配备爱心窗口等适老设施和安全提示，加大轮椅、老花镜、拐杖、急救医药箱、助听器等特色设备投放力度，切实解决老年客户在听力、视力、行动不便方面的困扰。加强厅堂人员配备，重点关注银发客群服务质量，做到进出迎送、陪同办理；设置老年客户专属叫号队列，为有困难的老年客户开通绿色通道，优先排号、优先办理，使老年客户办理业务更加舒适、安全，为老年群体提供了极大便利。

客户传统服务与智能服务并行，贴近老年需求。为帮助老年客户克服“数字鸿沟”，该分行升级自助终端设备，增设字体放大、语音播报等适老化功能，积极推广手机银行大字版，提供智能问答、远程座席人工服务和一键

拨打网点电话等服务，让老年客户听得清、听得懂，更方便地畅享数字金融。综合考虑老年客户理财习惯，保留了纸质存折、存单等传统储蓄方式，同时增配大额存单、专属理财额度，满足老年客户对低风险投资品的需求。依托营业网点“工会驿站”，设置线下适老服务站，为老年客户便捷办理医保缴纳、个人养老金账户开立、水电费充值、第三代一卡通社保卡发放与认证等公共支付业务。

普及金融知识，防范电信网络诈骗。为提升老年群体的金融素养，增强风险防范意识，该行常态化开展金融知识、防范电信网络诈骗、识别非法集资和反洗钱等金融知识宣传活动，通过多种形式丰富老年客户的反诈常识，增强其警惕性，帮助老年客户树立科学健康投资理念，提升金融规划及风险识别能力。网点人员深入社区宣传，耐心为群众解答常见问题，演示便捷服务，以广泛金融知识普及为老年客户构建安全稳定的金融服务环境。

农行鹤壁分行通过一系列切实有效的措施，为老年群体提供了更加贴心、便捷的金融服务。据介绍，下一步，该分行将继续关注老年群体的金融需求和服务体验，持续做好养老金融大文章，不断提升金融适老化服务水平，优化老年客群金融服务体验，护航“夕阳红”，助力养老老“享老”。

鹤壁农商银行营业部小微金融组客户经理管一颖 携手客户 同心逐梦

□本报记者 张志嵩

管一颖2013年加入鹤壁农商银行系统，入行以来先后在综合柜员、银行后台等内勤岗位任职。2018年，她选择转岗，开始了信贷工作生涯，现任鹤壁农商银行营业部小微金融组客户经理。

从事信贷工作5年来，她始终秉持“支农、支小、支微”工作理念，以客户为中心，用心服务，以出色的业务能力 and 勤勉尽责、高效工作的方式赢得了客户的赞誉和同事的认可。

截至目前，她累计投放贷款263笔，累计发放贷款金额9530万元，贷款余额4128万元，先后被评为鹤壁农商银行行优秀客户经理、先进工作者。2024年三季度业务竞赛中，因表现突出，她被授予“营销标兵”称号。

用耐心诚意赢得客户

“当时，我对信贷的理解还是一个小小白，需要面对复杂的贷款审批流程、多变的信贷市场环境，还有客户多样化的融资需求等一系列挑战。”12月6日，谈到几年前上岗时的想法管一颖这样说，这一选择不仅契合了农商银行在金融服务领域不断拓宽、深化业务的战略需求，更是她个人职业生涯中不可或缺的一环。

刚到信贷岗位时，管一颖便全身心投入工作中，努力钻研金融政策和信贷业务知识，从理论到实践，一步步夯实专业基础。同时，她也十分注重沟通技巧和营销能力的培养，深知这些是与客户建立良好关系、达成合作的关键。

在拓展客户的过程中，管一颖也遇到了不少困难。一方面，市场竞争异常激烈，众多金融机构在争夺客户资源，需要付出更多的努力和时间来寻找和接触潜在客户；另一方面，不同客户有着不同的融资需求和经营状况，需要花费大量精力去了解和他分析，才能提出切实可行的融资方案。

“刚开始外拓业务，一些客户对我的信任度并不高，因为信贷业务本身具有一定的风险性，客户在选择合作时会非常谨慎。为了赢得客户的信任，我就坚持营销、多次走访，拿出更多的耐心和诚意，通过多次沟通和交流，逐步建立起与客户的良好关系。”管一颖说，“工作思路和方法对了，工作局面就打开了，现在许多客户信任和支持我的工作，愿意跟我长期合作并且主动介绍新客户给我。”

用服务留住客户

管一颖总是说，信贷工作最重要的是用心，要记住每一位意向客户的需求，并按照工作计划逐一落实，不遗漏每一个客户的需求。对待客户，不怕麻烦，多站在客户的角度为他们着想，时刻进行换位思考，为他们解难，以心换心。

2021年，我市遭遇强降雨天气，山城区石林镇很多村庄道路被大水冲刷，交通受阻。为了将青年鸡养殖户刘先生的经营贷款及时发放到位，管一颖与同事开车绕远30多公里来到刘先生家中收集了资料，进行了当面调查，2天后及时将贷款发放到位，缓解了刘先生的经营压力。

刘先生连续3年贷款，由一个2万只规模的小型家庭养殖场逐步扩大经营，2023年又新建了一座5万只规模的鸡舍，在城区添置了住房，生产和生活都逐步向好。他对管一颖的工作非常认可，先后介绍了3个养殖大户给管一颖。

客户不分大小、距离不分远近，不论客户需求多少，不论距离多远，只要客户有需求都要认真对接，尽可能满足每一个小微客户的需求。不论工作或休息之余，管一颖都及时回复客户微信，能帮助客户解决的总是第一时间去解决；遇到客户腿脚不方便上门的，客户做生意比较忙的，管一颖总是带着资料第一时间上门为客户办理业务。

“金融工作是一份事业，只有用心去做，一步一个脚印地坚持和积累，客户群体才会越来越广，信贷道路才能越走越宽。”管一颖说。

用专业拓展客户

当前，市场竞争激烈，管一颖和小组成员调整营销方向和策略，决定积极营销与民生紧密相关的住房按揭贷款业务，以满足广大民众在房产购置方面的金融需求。在大家的不懈努力下，成功营销到3个在建楼盘的合作机会，顺利拿到了这些楼盘的住房按揭贷款资源。

在后续的营销过程中，小组成员充分发挥专业优势，细致入微地为客户提供咨询服务。在客户提交贷款申请后，小组成员还积极跟进审批进度，确保贷款能够及时发放。截至目前，小组累计共发放了80余笔金额总计超过3000万元的按揭贷款。这些贷款不仅帮助购房者实现了购房梦想，也为楼盘的开发商带来了稳定的现金流和销售业绩，更为小区带来了稳定的业务来源。

助力小微客户实现那些看似微小却意义重大的梦想一直是管一颖心中的一份责任与使命，她也深知每一个小微客户的背后都承载着对美好生活的向往与追求。

管一颖表示，她将在客户经理的岗位上更加用心倾听每一位客户的故事，用专业的金融知识和贴心的服务为他们搭建起实现梦想的桥梁，为鹤壁农商银行的高质量发展添砖加瓦贡献自己的力量。

