

# 平顶山银行股份有限公司文件

平银〔2019〕212号

签发人：范大路

## 平顶山银行优化营商环境行动承诺书

为认真贯彻《河南省 2019 年营商环境评价实施方案》（厅文〔2019〕72 号）、《河南省人民政府办公厅关于聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实的通知》（豫政办〔2019〕1 号）精神，全面落实《平顶山市优化营商环境三年行动方案（2018-2020 年）》，为营造高品质营商环境、助推我市高质量发展作出平顶山银行应有的贡献。现结合工作实际，制定本承诺书。

### 一、目的

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近

平新时代中国特色社会主义思想为统领，坚持问题导向和目标导向，围绕全市中心工作，对标先进经验，深入提升平顶山银行普惠便民金融服务水平，全面提升窗口服务品质，全力以赴为我市社会经济发展和广大百姓提供便捷、高效、优质的金融服务，进一步激发市场活力和社会创造力，以高水平金融服务促进我市经济社会高质量发展、实现综合实力重返全省第一方阵。

## 二、具体任务

### （一）依法合规经营，履行社会责任。

严格按照《商业银行法》等法律法规，依法开展金融业务，合规经营，主动践行市场主体应尽的商业和社会责任，自觉维护金融市场秩序。

### （二）严格限时办结，提高办贷效率。

按照贷款类别，对申请受理、贷款调查、审查、审批、发放等环节进行梳理，逐一明确办结时间，承诺办理时限，及时告知客户办理进度，压缩办贷时间，提高办贷效率。

### （三）优化办贷流程，精简申请资料。

持续优化信贷业务流程，推动业务办理流程整合，结合信用环境、贷款管理水平等因素，对管辖单位实行差异化授权，缩短

审查、审批链条。在做好风险防控和合规经营的同时，最大限度的减少客户提供资料，优化服务体验。

#### （四）强化科技支撑，提升客户体验。

大力推广线上办贷，实现线上申贷、快速审批、即时放款；加大电子机具布放力度，做到金融服务有效覆盖，为广大客户提供更加优质、便利的金融服务。

#### （五）推进网点转型，转变服务意识。

加快推进厅堂服务转型，打造智慧型银行，切实转变工作作风，不断提高服务质量，为广大客户提供优质金融服务。

#### （六）创新信贷产品，丰富产品体系。

加大创新研发力度，不断创新信贷产品，提升信贷服务的精准性和灵活性，构建多层次、立体化的信贷产品体系，打造特色服务，提高市场占有率，满足各类客户信贷需求。

#### （七）落实收费减免，降低办贷费用。

认真贯彻落实《商业银行服务价格管理办法》和关于小微企业金融服务收费的各项监管政策。严格执行“七不准”、“四公开”要求，收费标准全部公开，让客户明明白白贷款。

### 三、保障措施

(一) 加强组织领导。平顶山银行成立以行长任组长的优化金融服务工作领导小组，推进金融服务供给侧结构性改革，改进金融服务质量，优化业务流程，充分利用信息科技，提升服务质效。按照职责权限分解任务，责任到人，定期召开例会研究并解决工作中遇到的困难和问题，协调合作，共同参与，推动金融服务优化营商环境任务落到实处。

(二) 加强宣传引导。对已出台的优化营商环境政策措施及时跟进解读，充分利用自身平台资源，引导投资者及金融消费者在保护自身合法权益的同时做到“知信、用信、守信”；通过营业网点、门户网站、微信公众号发布信用体系建设小知识，诚信问答等宣传材料，借助互联网媒体进行形式多样的宣传，做好公众宣传引导工作。

(三) 加强督促落实。推行“阳光办贷”，强化社会监督。强化内部监督，对新受理业务、新发放贷款客户进行抽查回访，接受社会评价和监督，督促全体信贷人员认真履行岗位职责，遵守廉洁自律有关规定，杜绝“吃、拿、卡、要”等不良行为。

#### 四、监督方式

通过内部监督和外部监督相结合的方式提升监督管理。

通过条线管理、内部监督部门不定期检查，对标系统内标杆，开展全面评价，以评促改，以评促建；实施绩效考核，科学设置评估、对标评估、满意度评估等考核指标，将优化营商环境评价结果和工作绩效挂钩；完善客户服务中心投诉渠道进行监督，接受客户对营业机构窗口办理事项的投诉、举报和监督；创新社会监督，接受社会各界对金融服务的意见和建议，办理和回应相关诉求，同时借助新闻媒体，做好新闻监督工作。





---

平顶山银行股份有限公司

2019年9月19日印发