

7月15日，招商银行烟台分行党委书记、行长王智华等嘉宾做客烟台广播电视台《民生热线》节目，就金融服务创新、消费者权益保护等话题和市民进行交流。



主持人：招行烟台分行在提高金融服务水平及支持小微企业发展方面都有哪些举措？

王智华：在金融服务工作上，我们主要围绕硬件和软件两个维度展开。硬件方面，烟台分行围绕“科技+生活”的理念，打造了3.0新型网点。

在软件方面，打造金融科技银行，推进和完善了移动支付产品及服务，切实提升消费者在生活以及政务场景上的缴费便利度，包括出行、商超、餐饮等高频消费场景的支付。在手机银行上线电子医保支付凭证，市民看病就医直接出示二维码即可，不再需要带实体社保卡。

在投诉处理方面，我行工作人员会在收到投诉之后2个工作日内与客户沟通，一般的投诉在5个工作日内将处理结果反馈至客户。另一方面充分利用线上传播与线下触点资源相结合的方式，不定期组织开展形式多样的金融宣传教育活动。

招行一直在探索如何为客户提供非金融属性的服务。经过多年实践，我们在服务中老年和少儿方面做出了一些成绩。

我行从总行层面采取额度不限制的政策，这也保证了烟台分行能够给予小微企业充足的贷款额度，只要符合贷款条件，不会出现额度不足，无法放款的情况。我行小微企业贷款采取全流程PAD线上报件，建立小微企业贷款总行集中审批制度，审批时效保证在48小时以内，大大提高审批效率。

《民生热线》本周上线单位

7月16日 市残联

热线电话：6251234

直播时间：周一至周六8:00-8:30

收听：FM101烟台广播电视台广播综合频率

收看：烟台时刻APP、烟台爆料视频号

聆听心声 服务民生

全国广播民生影响力10强栏目

——《民生热线》

烟台市委宣传部

烟台市委市直机关工委

烟台市纪委党风政风监督室

烟台广播电视台

联合播出