

湖北银行咸宁分行创建“清廉银行”工作有声有色

诵经典 倡清廉 树清风正气

本报讯(记者 徐浪 通讯员 占伟)作为省国资委“清廉银行”建设试点行,为进一步弘扬廉洁家风,推进“清廉银行”创建工作,近日,湖北银行咸宁分行组织辖内各机构,开展“闻粽香 诵廉洁 树家风 守初心”特色主题活动,通过诵读名篇、歌唱祖国、创作书画等形式,积极弘扬正心律己、恪尽职守、廉洁奉公等文化理念,营造出了浓厚的廉洁氛围。

活动期间,该行各机构将清廉文化渗透到丰富多彩的活动中,引导广大党员干部、员工及家属共同崇廉、倡廉、守廉。分行营业部通过家庭诵、亲子诵、集体诵,重温《弟子规》《三字经》《示宪儿》等家风经典,充分发挥家风促廉作用。高新支行结合典型案例,分享廉洁

小故事,引导干部员工树牢廉洁意识,强化以廉为荣、以贪为耻的清廉理念。咸安支行开展廉洁主题书画创作,让廉洁文化映入眼帘、走进心中……

据了解,作为省属国有银行,湖北银行咸宁分行一直坚持“服务政府、服务中小、服务民众”的市场定位,践行“勤情清”的企业文化,高度重视廉洁文化打造,结合社会教育、单位教育和家庭教育,多措并举推进清廉银行建设,使清廉文化深入人心、清廉理念浸润全行,筑牢拒腐防变的防线。与此同时,该行不断优化监督监管措施,持续将廉洁办贷、高效服务落到实处,为政府、为企业、为群众扎实做好优质文明服务,用实际行动助力咸宁经济社会高质量发展。

●记者 徐浪 通讯员 肖满诗

口罩遮挡了她的脸,却遮不住她口罩下真诚的笑容,也盖不住她那双明眸亮眼溢出的光芒,更挡不住她如沐春风的话语里传递的亲切、耐心和热情。

她叫余永芳,是工行咸宁分行泉山支行营业室客户经理,曾获工行湖北省分行优质服务十佳标兵、

工行咸宁分行先进工作者、工行咸宁分行合规标兵等多项荣誉。

自2011年入职工行以来,她扎根一线,从一名窗口柜员逐步成长为客户经理。她以她的耐心和真诚,为每一位客户服务,并在十多年的工作中总结出了一套属于自己的工作理念:以客为尊,做一个有温度的人,把温暖送到客户心坎上。

■用耐心赢得客户信赖

有位名人曾说,无论何人,若是失去了耐心,就失去了灵魂。余永芳说,作为一名银行工作者,若是失去了耐心,就失去了客户和机会。因此,余永芳始终耐心细致对待每一位客户,尽己所能,让客人满心而来,满意而归。

2016年,余永芳还是一名对公窗口柜员。那时,经常有一对夫妻去办理对公业务。因公司规模不大,他们没请专业财务人员。每每有业务往来时,他们就自己写支票。而他们常把支票写错,导致退回重写。

有一次,夫妻俩告诉余永芳,因为支票总填错,他们一到银行就紧张。余永芳宽慰他们,填支票看似简单,其实有很多门道,稍不注意就会出错。余永芳一点一点教他们填写,并填了一张范本给他们,还将一到十的大写写好。夫妻俩感激不尽。

一年后,夫妻俩主动找余永芳存钱,说他们到很多银行办过业务,看他们穿着普通,不怎么搭理。只有余永芳,不仅不嫌弃,还花费大量时间指导他们。后来,夫妻俩陆续将所有资产存到工行,成为工行的私银客户。

今年4月一天,一名女士去办理工行推出的“工享加油日”业务。因已到下班时间,只把信用卡办理好,其他业务需在手机上操作。余永芳将自己微信给该女士,表示操作过程中有任何问题,可以随时咨询。晚上九点半,余永芳加班结束刚回家,就收到该女士的咨询信息,称第二天早上就要加油,当晚必须办理好。余永芳在微信上指导她一步一步操作。等业务办好,已是晚上十点半。第二天,她就让她老公也去办理了该业务。

耐心,永远是最好的服务。余永芳用她的耐心赢得了众多客户的信赖。

■用真诚换来客户满意

服务需要一颗真诚的心。真诚,是急客户之所急,解客户之所难。余永芳用真诚的态度和丰富的经验成功化解一个又一个难题,经她服务过的许多客户无不是微笑着出去。

2021年7月5日,一名女士来到泉山支行营业室,焦虑地告诉余永芳,自己卡里的钱被骗了,请工作人员想办法把资金追回来。余永芳边安抚客户情绪,边询问资金被骗原因。

原来,该女士接到一个陌生电话,称其在某宝购买的东西需要退款,接着在电话里指导她操作,还要提供银行卡密码和手机验证码。当她把所有的资料都告诉对方后,发现自己卡里的47万元没有了。

谈话间,该女士电话不断,对方催促她再次告知验证码。余永芳要求她不要接电话,并记录下对方号码。通过开通绿色通道,指导客户查询账户交易明细,最终在积存金账户里查到该笔资金。撤销交易后,资金回流客户活期余额里,同时修改银行卡密码。短短几分钟,该女士的资金失而复得。该女士握着余永芳的手,不停道谢。她说,这是她丈夫给她买房的钱,一旦找不回来,她不仅要失去一套房,还会失去婚姻。

2022年5月一天快下班时,一名90后女生咨询存款业务。余永芳替她约好办理时间,到了时间,女孩却没有来。余永芳打电话咨询后得知,女孩母亲生病住院,需要手术。余永芳买了一个水果篮,送到医院。

事后,女生说,她没想到余永芳会去看望母亲。余永芳说,虽然只有一面之缘,但也是一种缘分,理应看望,希望她母亲早日康复。一周后,女生将其他行的存款全部转到工行。

从事银行一线服务工作十年来,



以客为尊绽放芳华 ——记工行泉山支行客户经理余永芳



▲余永芳(左一)指导客户办理业务

余永芳总是能从客户的需要出发,针对客户的不同特点,以真诚周到的服务,换来客户的满意和赞许。

■用热情获得客户肯定

服务需要满腔热情。有热情的服务才有温度,才能直达人心。余永芳用换位思考的方式激发出满腔热情。

2021年5月初一天,大雨倾盆。温泉中心集贸市场一名卖鱼的合作商户打来电话称,二维码被雨水打湿而无法使用。自己要抓鱼、称重、杀鱼,不方便拿手机给客人扫码,希望他们能帮忙解决问题。

余永芳当时就想,如果是我遇到此事,肯定很恼火。于是,她立即打印二维码,到图文店过塑后,冒着大雨将码送到对方手中。

工行无微不至为特殊群体提供上门服务的举措,正是换位思考后延伸而出的充满热情的温暖服务。2022年初,一位年近七旬的阿姨向余永芳寻求帮助。她婆婆是位百岁老人,她

准备把老人银行卡里的高龄补贴取出来,但密码忘记了。因地滑,不敢带老人到银行重置密码。

余永芳立即向这位阿姨承诺,他们将提供上门服务。次日,余永芳带上便携设备,上门为老人重设了密码。看着百岁老人开心的笑脸,余永芳幸福感满满。

现在,为了打击治理网络诈骗等行为,银行卡办理审核程序比较多,难度也增大。如果自己去办一张卡,需要个把小时的话,肯定也会着急上火。怎么办?在领导的带领下,余永芳为办卡单位和商户提供上门服务。仅今年来,已为6家单位解决办卡问题。

余永芳说,作为一名年青的银行从业者,要有担当和责任感,要热爱自己的工作,无论在哪个岗位,都要投入无限真诚和热情。从一个热情的微笑、一个体贴的动作、一句贴心的话语,到个性化、真情化、人性化的服务,处处为客户着想,从细微之处改变自己。如此,服务才会深入人心,才能得到客户的认可,才能为工行形象增添光彩。