金融基石怎样炼成

——一位崇阳农商行员工的基层服务故事

咸宁日报全媒体记者 **甘青** 通讯员 **左利华 程文静**

52岁蔡晓红是崇阳农商行的“红人”。她是客户嘴边的贴心人,是同事眼里的能人,是青年员工的引路人。

蔡晓红身处基层,身为崇阳农商行营业部的副行长,为何受青睐?

她讲述了一块石头的故事。有一块石头,被分成了两部分,一部分做成了庙宇的石阶,另一部分做成了庙宇的雕像。有天,石阶对雕像抱怨:“大家都是石头,凭什么你能在殿堂安身,受大家的追捧喜爱,而我却得被大家蹬来踩去?”雕像劝慰道:“你只挨了一刀就成为了石阶,而我却挨了千万刀才成就今天的样子啊。”

“总而言之,工作想要做得好就得要历经千辛万苦、想尽千方百计,在千刀万琢中实现成就。”蔡晓红说。

客户口里的贴心人

“老蔡这个人,做事本分,我信得过她,钱存她这里,我放心。”有客户说。“蔡经理做事过细,主动分忧,由她经手钱财,我舒心。”有客户说。

在银行业能让客户主动说句“放心”是件难事,尤其在崇阳农商行营业部能让客户说出“舒心”更不是件容易的事。

为何?原因有二,其一,崇阳农商行营业部地处崇阳县老城区,此处人流量大,客户群体参差不齐,难以做到让客户人人满意。其二,农商行营业部半径500米内,共有六个银行网点,市场竞争非常激烈,客户维护工作异常艰难。

怎么办?答案是以千辛万苦贴近客户的心。

在蔡晓红的存量客户中,有一位余老大爷令人印象深刻。老大爷如今已90岁高龄,家住洪下村,因年轻时候遭受变故,致使老大爷性格古怪,对别人异常不信任。让人难以置信的是,过去,老大爷存钱竟然是将钱藏在罐子里,埋在地下。

蔡晓红得知此事后,主动上门跟老大爷讲金融知识,做金融服务。她一次次的上门,一次次的拜访,从老大爷的家庭琐事做起,从老大爷的心头难题着手,在不断的挫折中,渐渐成为了老大爷的“贴心人”。

如今,老大爷存钱的方式变成了跟着“贴心人”走,即,蔡晓红在哪个网点工作,老大爷就将钱存到哪个网点。每次老大爷来营业部,只认准蔡晓红,进门就大声叫“老蔡”。如果蔡晓红当天不在,他就不存款。从最初的2万元存款到目前的18万元,老大爷所有的积蓄都由蔡晓红经手办理。

蔡晓红正是凭着对客户用心、贴心,才赢得了客户如此的信任。现如今,她的存量客户已有200多位。她打趣道:“我的手机电话簿里,几乎全是客户的号码,我的客户就是我的亲人。”

同事眼中的能人

在同事们眼里,蔡晓红是位“能人”。

这位能人凡事都抢着做,并不因为自己年纪大点,就倚老卖老;这位能人总能帮同事化解棘手的客户、复杂的业务。

“我哪是什么能人,我就是一位提供些力所能及帮助的普通人。这样的能人在崇阳农商行到处都有。”蔡晓红对“能人”有着别样的解读。

“能人”究竟是怎样?看故事。

临近年底的一天,一位老奶奶提着一个鼓鼓的帆布袋来到营业厅,左看右看。以职业敏感度,蔡晓红猜想,那可能是一袋子零币。

果然,到了窗口,老奶奶小声询问能否帮忙将零币换整。由于正值业务高峰期,而清点这些零币至少需要花费半个小时,柜员面露难色,不知如何是好。此时,在后方授权的蔡晓红应声道:“让我来吧。”

20分钟过去,蔡晓红将所有零币全部清点完毕,一共4536元。换好整币后,老奶奶脸上爬满了笑容,主动和蔡晓红拉起了家常。

原来老奶奶儿子在外地做生意,她在家闲来无事,便自己种了一点菜,经常会挑点菜到街上零卖,由于平常不舍得花费,才慢慢积攒下如此多的零钱。

其实,老奶奶此前带着零币在其他银行吃了闭门羹。这次来农商行也只是想试一试运气。没曾想,农商行的热情与敬业着实让她感动。最后,老奶奶改变了换整币的想法,而是开户,将钱存在存折上,并表示等儿子回来,让儿子将账户也开在营业部。

这样的故事还有不少,有帮忙化解各种客户诉求的故事,有主动支援各类复杂业务的故事。“在我看来,蔡经理就是我们的压舱石,能量大着咧。”员工王晶说。

青年员工的引路人

无论是做“贴心人”过程中,还是在当“能人”的时候,蔡晓红嘴边说的最多的是四个字——“不忘初心”。她说:我们要记得当初自己进入农商行的豪情壮志,不要忘记自己的初心。

不知不觉中,蔡晓红成为了青年的员工的业务方向标。

蔡晓红即将退休,按常情,这时精神容易滑坡,业务容易懈怠,热情已然消退。

可她做任何事情都一丝不苟,经常是最早一个上班的,却是最晚一位下班。

营业部负责人体恤蔡晓红年岁渐大,特许她不用每天早上7点30分到岗参加晨训,但蔡晓红却比其她人来得更早。她说:“作为老员工,我更要带头遵守行里的制度,不能搞特殊化,要给青年员工做好榜样。”

蔡晓红是一个有心人,她的包里总是随身携带着一个笔记本,而笔记本上密密麻麻记录着客户的信息。一些信息看似无关紧要,却是蔡晓红整理出最能打动客户、留住人心的温暖“备注”。正是这本笔记,让她对每一个客户的情况如数家珍。她劝导同事:“好记性不如烂笔头,好细节要记心头,要用真心换回客户的真情。”

……

崇阳农商行对蔡晓红的评价是:二十多年,蔡晓红在平凡的岗位上以满腔的热情、优秀的业绩,默默无闻地奉献在一线,充分发挥着老员工的带头模范作用,为年轻员工树立榜样,以己为灯,散发着光和热。

同事对蔡晓红的认知是:这就是农商行里一个普通而又平凡的人,一路走来,却始终保持一名老农商人朴实的初心。

其实,像蔡晓红这样的员工在咸宁农商行还有很多,他们在默默地奉献,在平凡的岗位上做着不平凡的事,是农商系统理所当然的“金融基石”。

财经亮点

建行咸宁分行

劳动者港湾中的普惠服务

咸宁日报全媒体记者 **祝丹娜**

为进一步增强网点服务社会能力,建行咸宁分行创新服务形式,推出“劳动者港湾”服务载体,积极推进网点资源对外开放,将服务落地,将普惠做实。

该行在全辖网点内设立专门的便民服务区,配备了饮水机、微波炉、休息桌椅、手机充电桩、雨伞等便民物品一应俱全,为需要帮助的人群,免费提供免费饮水、临时休息、紧急避雨等服务,打造服务民生的温情举措。

除了为户外劳动者提供休憩的场所,该行积极依托“劳动者港湾”开展关爱劳动者暖心行动。市民在休息的时候可以获得工作人员带来的金融知识普及,例如会安排开展识别假币、防范非法金融活动、防范电信诈骗等宣教活动,引导消费者理性选择金融产品和服务,提升防范非法金融活动的能力。

自2019年咸宁建行劳动者港湾建立以来,已有19家劳动者港湾遍布咸宁大街小巷,以金融工作者的专业和专注,更以社会工作者的热情和担当,为环卫工人、出租车司机、交警等城市公共服务工作者以及老弱病残孕等不同人群提供一个温馨、舒适的环境,点滴累积用责任和担当为美好社会贡献力量。

同时,该行始终高度重视残障客户群体的金融服务工作,认真贯彻落实监管要求,充分保障残障客户公平获得金融服务。以更高的标准、更优的质量、更方便的流程、更人性化的关怀来服务残障客户,助力普惠金融发展。

不断完善窗口残障服务功能,以特殊客户需求为切入点,着力提高一线窗口人员服务残障客户的能力,为相应人群提供更加专业的服务。该行充分贯彻特事特办制度,细化和明确营业网点对残障客户的服务规范,对来网点办理业务的残障客户,尽可能地提供相关便利协助。

设置专门的残障人士服务窗口;优先提供服务,可不排队取号,直接进入VIP窗口办理业务;设置无障碍服务提示牌,实现无障碍通道全覆盖,因地制宜设置缓冲通道;统一配置爱心座椅;不断提高员工的手语等特殊服务技能,提供助盲卡、手语及哑语等服务;按相关规定提供预约及上门服务;建立残障人士金融服务需求特别报告通道。

据悉,该行以普惠金融作为新的起点,将不断优化升级助残服务设施,探索创新互联网+无障碍服务内容,不断丰富助残服务工作内涵,不断厚植热心助残的社会风尚和人文关怀。

管好零钱是理财的开始

咸宁日报全媒体记者 **焦姣**

王女士是一名财务工作人员,近日,和朋友一起聚会的时候,她表示,多年的财务工作让她发现,“很多时候,一个人的零钱状况就代表了他的财务状况。”

很多人,知道自己每个月拿到手的工资有多少,但具体的,像每个月交的税,有多少公积金、交了多少社保等等,他们就不太清楚了。他可能做了一些投资、但具体买了多少基金、买了哪些股票,余额宝里有多少钱、收益率是多少,具体一点的数额都不太清楚。

财务混乱和是不是有钱、工资高不高没有必然关系。有的人,每月收入仅3000元,财务也可能很混乱,有的人,收入很高、资产很多,但所有资产都打理得井井有条。

财务混乱的人,都有一个共同点,那就是零钱放的很混乱。他们有的爱把零钱到处放,桌子上,抽屉里,口袋里,钱包里,随处都能见到各式各样的零钱。有的则是不喜欢用零钱,每次付款,都优先使用大额面钞,找了零钱也不整理,随手就塞进包里。

对零钱的管理,虽然只是一种表象,但可以反映出一个人对个人、家庭财务的清晰程度。

王女士表示,在我们进行各种投资理财之前,可以先将自己的零钱管理好。

首先我们可以尽量避免产生零钱。现在的移动支付方便又快捷,信用卡、银行卡、微信、支付宝几乎就能解决绝大部分的支付问题。无论是机票、酒店、各种业务办理还是充值缴费,我们都可以线上支付。所以,尽可能的使用刷卡或者线上支付的方式,可以极大的减少零钱的产生。

其次,对产生的零钱做有效管理。现实生活中总是不可避免的会出现需要使用现金的情况,这时,我们就要优先使用零钱,而不是不断的将大额面钞破开。钱包里也不用塞满大量的零钱,保留少数即可,其他的都可以放在家里的某一处统一存放,一个抽屉,一个存钱罐,一个盒子都可以。

最后就是对自己的整体财务状况作出整理。对自己名下的所有银行卡、信用卡,购买的股票、基金,借给他人的钱,欠别人的钱,需要偿还的房贷、车贷等等,都做一个清晰的整理。保证收入、支出、负债等等,每一个栏目都有清晰的掌控。

居家理财

财经视窗

嘉鱼农商行

开展“信用+信贷”主题宣传活动

本报讯 通讯员**杨惠春**报道:在炎热的初夏,嘉鱼农商行组织人员在全县范围内开展民营和小微企业融资产品暨“信用+信贷”主题宣传,为民营和小微企业客户及时送去了相关金融知识。

据悉,为推动央行定向降准政策落地,帮助民营和小微企业培植良好的信用环境,打通融资通道,按照人民银行的统一安排,自6月初开始,嘉鱼农商行在全县范围内开展为期一个月的民营和小微企业融资产品暨“信用+信贷”主题宣传月活动。一方面,该行组织员工深入工业园区召开金融知识培训会,入企进厂开展一对一对接辅导,为企业提供“顾问式”的服务;另一方面,通过拉挂横幅,下发宣传资料等多形式进行宣传。宣传增加了民营和小微企业客户对合规守信和该行最新扶持政策、金融产品、金融服务的了解,拉近了银企双方的沟通合作渠道,营造了“优环境、促发展”的良好氛围。

“下一步,嘉鱼农商行将持续加大宣传力度,不断创新金融产品,加大信贷投放力度,努力决民营和小微企业‘融资难’问题”该行负责人说。

活动一个月来,该行累计走访企业200多户,拉挂宣传横幅50余条,下发宣传资料3000余份。

武汉农商行咸宁分行与市绿投

签订战略合作协议

本报讯 通讯员**周仕流**报道:7月2日,武汉农村商业银行咸宁分行与咸宁市绿色产业发展投资有限公司正式签订战略合作协议。双方将在传统融资业务、创新投融资业务、资金管理、结算代理等方面开展深度合作。计划初步授信3亿元,并在未来3年内整体授信不低于50亿元,全力支持地方绿色产业发展。

此次战略合作,是市绿投公司和武农商咸宁分行积极贯彻咸宁市委市政府全面推进政银企和谐共建、合作共赢政策的集中体现,也是双方充分发挥银企互助、协力支持地方经济发展的重要举措。双方将紧密围绕咸宁市委市政府提出的“133”产业发展战略部署,抓住重要战略机遇期,本着共同建设、共享资源、共赢发展的原则,进一步推进银企深度合作,实现优质金融资源的互惠互利,满足绿色新产业的融资需求,为咸宁市实施“创新驱动,绿色崛起”战略,奋力谱写新时代咸宁高质量发展新篇章做出积极贡献。

汉口银行咸宁分行

进村走访慰问困难党员

本报讯 通讯员**饶坎**报道:近日,汉口银行咸宁分行进村慰问困难党员。

当天,该行一行4人赶赴咸宁高新区横沟桥镇李堡桥村走访慰问老党员、生活困难党员。通过深入困难党员家中唠嗑拉家常,关切询问他们的身体状况和家庭情况,详细了解他们生产生活中实际困难,给李堡桥村18名困难党员同志分别送上慰问资金及节日的问候。

通过走访贫困户,慰问老党员等活动宣传党的十九大精神,倾听党员群众的意见,让老党员和困难党员充分享受党的关怀与温暖,凝聚力量推进精准扶贫,争取早日脱贫。与此同时,进一步提升了党员干部的党性意识,坚定了跟党走的信心决心,为分行的高质量发展提供基础保障。

湖北银行咸宁分行

推出拥军优抚系列金融服务

本报讯 通讯员**陈超**报道:近日,笔者从湖北银行咸宁分行获悉,继推出退役军人专属银行卡后,该行在服务退役军人方面又有新举措。7月5日,湖北银行总行与省退役军人事务厅联合召开服务退役军人工作会,咸宁分行和我市、县两级退役军人事务局负责人在咸宁分会场参会,针对金融服务退役军人“普惠+优待”拿出了一系列政策措施。

据介绍,早在2017年,湖北银行就曾专门推出了为军人量身定制的“军人贷”,目的就是为献身国防事业发展的军人们提供坚实的后勤保障。为深入贯彻落实党中央决策部署和省市政府重要要求,除了在网点开辟专门服务窗口外,湖北银行还推出集优抚资金代发、支付结算、储蓄存款、投资理财、信贷融资和专享优惠功能于一体的专属军人银行卡,享受全省已签约火车站VIP通道服务。在融资支持方面,湖北银行还为退役军人量身定制了创业贷、消费贷、助保贷等信贷产品。此外,湖北银行咸宁分行还积极参与关爱退役军人协会组织,全力开展好“双拥”工作和推动军民团结。

据了解,该分行辖内各网点均已开设退役军人专属服务窗口,与全市各级退役军人管理部门开展全面合作,该行将进一步发挥地方法人银行机制体制灵活的优势,进一步完善服务退役军人金融服务体系,践行社会责任,推进普惠金融在拥军优抚领域的实践,通过“普惠+优待”,把退役军人金融服务打造成我市一项示范金融工程。

通山农商行

集中整治机关“七种病”

本报讯 特约记者**王能朗**、通讯员**阮班勇**、**成传炎**报道:近日,通山农商行印发《深入开展“转变作风改善信贷环境建设年活动”实施方案》,集中火力整治机关“装、看、瞒、怕、空、浮、慢”等七种病相,全力营造风清气正政治生态和良好干事环境。

该行此次集中、重点整治装聋作哑,对办事群众反映问题置若罔闻,不积极解决问题,不主动回复;基层调研视野不宽,注重表面现象,不察民情实情,不掌握第一手资料;弄虚作假,欺上瞒下;胆小怕事、安于现状,怕担风险、怕得罪人,碰到难题往外推,遇到矛盾困难绕着走;起草材料生搬硬套、照猫画虎,专业不精、底数不清、措施不实;慵懒松散、饱食终日,无所用心、工作不实,做事疏忽大意,马马虎虎,对政策业务学习不透彻,对深层次矛盾问题调查了解不够,对政策规定研究不深不透;慢慢吞吞,拖拖拉拉,工作落实不及时、不主动,工作执行打折扣、搞变通,行动少落实差,推诿扯皮等问题。通过集中整治,实行全行各部门政风行风和干部职工作风明显好转。