匠心铸就金融标杆　使命引领行业未来

——鹤壁市银行业2024年度先进工作者风采录

2024年,鹤壁市各银行业机构全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神及中央金融工作会议精神,在金融党建、清廉文化、文明服务、自律合规、消费者权益保护及支持地方经济发展等方面取得了优异成绩,并涌现出一批先进个人。他们以实际行动践行了“客户至上,服务第一”的宗旨,展现了银行员工的高尚品质和卓越能力,在推动鹤壁市银行业高质量发展工作中做出了突出贡献,激励更多从业者奋发向上,共同谱写银行业发展新篇章。

农发行鹤壁市分行

办公室　和颖达

在中国农业发展银行鹤壁市分行,办公室的和颖达以强烈责任心和专业素养,为农发行的稳健发展做出了积极贡献。

在日常公文处理工作中,和颖达坚持“严、细、实”工作标准,对经手的每份文件都进行严格审核。仅2024年,他就高质量完成了200余份公文的审核工作,确保了行内文件的规范性和权威性。

会议组织工作是最能体现和颖达专业能力的地方。从会议方案制定到现场执行,他始终秉持精益求精的工作态度,会前认真准备材料,会中注重每个细节,会后及时总结改进。在一次重要会议筹备期间,他不辞辛苦组织协调,最终确保了会议的圆满成功,得到了与会领导的高度评价。

作为分行的“联络大使”,和颖达充分发挥沟通协调专长。他主动与政府部门、监管部门保持良好工作关系,全年妥善处理各类协调事项50余件。同时,他还积极承担宣传工作,撰写的40余篇新闻稿件展现了农发行的良好企业形象和强烈社会担当。

在基础管理方面,和颖达始终严守工作纪律。他经手的印章使用登记超过2000次,从未出现任何差错;保密文件管理规范有序;安全巡查认真细致。“把简单的事情做好就是不简单,把平凡的事情做好就是不平凡。”和颖达用自己的实际行动诠释着这句话的真谛。

工行鹤壁分行

普惠金融事业部经理助理　樊薇

樊薇作为一名青年党员,参加工作以来,她始终秉持“干一行,爱一行”的初心,坚持优质服务、勇于担当作为。近年曾获中国工商银行鹤壁分行优秀青年员工、鹤壁市金融工作先进个人、工行河南省分行工银成就个人奖、普惠金融客户经理线上技能大赛个人一等奖等多项荣誉。

工作中,樊薇始终以高标准严格要求自己,秉持勤学善思、求真务实的工作作风,认真贯彻执行领导部署,注重团队协作,以踏实敬业的态度履行职责,展现出稳健扎实的职业素养。

2024年,樊薇积极协助部门经理推动普惠金融业务发展,取得显著成效:全年普惠贷款规模较年初增长5.68亿元,普惠有贷户新增612户;在业务创新方面,重点推广线上经营快贷产品,实现增量4.53亿元,并成功实现8个新场景的业务落地,为普惠金融拓展提供了有力支撑。

樊薇始终以严谨、负责的态度对待工作,将作风建设贯穿日常实践,注重增强服务意识与综合协调能力。她始终保持坚定的政治本色,以饱满的热情和昂扬的斗志投身普惠金融事业,用实际行动践行初心使命,为工行鹤壁分行的业务发展做出了积极贡献。

农行鹤壁分行

浚县北华支行　徐亚星

在中国农业银行鹤壁分行,作为一名中共党员,徐亚星用10年坚守诠释了基层金融工作者的责任与担当。自2014年大学毕业后,徐亚星便加入农行,从最基层的柜员岗位做起,历经内勤副行长、客户经理等多个重要岗位的历练,用专业与热忱诠释了新时代金融工作者的责任与担当。

作为一名助理经济师,徐亚星始终秉持以客户为中心的服务理念。在基层工作的10年间,她不断突破自我,完成了从职场新人到业务骨干的蝶变。她善于将理论知识与实践相结合,创新性地推行客户分层管理模式,建立动态管理台账,以“财富管理带动存款增长”的营销理念,实现了客户资金“到期不转走”的精准维护。2024年,她个人营销期缴保费突破200万元,所在网点业务量稳居农行鹤壁分行首位,并创造了全年服务零投诉的优异成绩,为网点荣获“2024年河南省平安农行建设先进单位”称号做出了重要贡献。

在平凡的岗位上,徐亚星做出了不平凡的业绩。从最初的按部就班到现在的主动创新,从单一业务操作到综合管理能力提升,她的职业发展轨迹生动展现了新时代农行青年员工的优秀品质。如今,站在新的起点上,徐亚星表示将继续深耕县域金融市场,以更加专业的素养和更加优质的服务,为乡村振兴贡献自己的力量。

中行鹤壁分行

营业部柜员　赵彩云

在中国银行鹤壁分行营业部,有一位让客户念念不忘的“明星柜员”——赵彩云。这位扎根一线15年的老员工,用她独特的服务魅力在方寸柜台间书写着不平凡的金融故事。

在业务技能上,赵彩云有着近乎苛刻的自我要求。她独创的“三核三对”工作法,通过核对凭证要素、系统提示和客户需求3个关键环节,将复杂业务办理时间由23分钟缩短至14分钟,客户满意度稳步提升。

在适老化服务实践中,赵彩云在2024年为27位特殊客户提供上门服务,其中帮助高龄行动不便客户完成调取交易流水的事例被鹤壁市银行业协会报道。还曾成功拦截一起诈骗案件,帮助客户挽回资金4万元。

除了服务客户,赵彩云还将心血倾注在培养新人上。她自创的“跟岗、情景模拟、实战考核”培养体系使得徒弟王丽仅用3个月就夺得全省技能比武亚军。她带教的5名新员工均提前通过岗位资质考试,员工上岗零投诉,同序列评比业务差错同比下降50%。

一尺柜台虽小,却是展现银行形象的窗口;存取汇兑虽简,却承载着服务民生的重任。站在数字化转型新起点上,她说,将永葆“把简单做到极致”的工匠精神,以智慧运营打造服务新模式,用暖心服务绘就民生新图景。

建行鹤壁分行

公司部客户经理　阴青岗

在中国建设银行鹤壁分行,客户经理阴青岗22年如一日深耕对公业务,以创新服务架起银企共赢的桥梁。从业至今,他累计服务企业超300家,投放信贷资金逾50亿元,用专业与坚守诠释着新时代金融工作者的使命与担当。

阴青岗的办公桌上,总摆放着厚厚一摞定制化服务方案。面对工程企业“投标难”痛点,他首创“预评级+电子保函”模式,让客户中标周期缩短三分之二。在服务制造业企业时,他巧妙运用“融资租赁+反向保理”组合拳,成功将企业融资期限从1年延至3年,财务成本直降28%。

这位金融老兵更是产业链上的“破题专家”。他打造的区块链应收账款融资平台,实现上游企业资金秒级到账;设计的“核心企业担保+定向采购”模式,带动27家小微供应商首次获得银行授信。在跨境服务领域,他通过“内保外贷+跨境风参”创新组合,为企业引入境外低成本资金,综合融资成本较国内直贷降低18%。

严把风险关是阴青岗的另一张“金字招牌”。他主导制定的138条合规操作指引,确保经手信贷连续8年保持“零不良”。如今,他正带领团队开发“产业地图+金融沙盘”系统,用数字化手段为12个重点行业精准服务,持续践行新金融理念,以高质量金融服务助推实体经济提质增效。

邮储银行鹤壁市分行

财务与运营管理部　樊迎春

在邮储银行鹤壁市分行,樊迎春用细致入微的服务管理,让金融服务不仅有速度,更有温度。从事网点服务管理工作以来,她始终坚持以客户为中心,将行业规范转化为暖心实践,在平凡的岗位上诠释着“金融为民”的初心。

樊迎春深知优质服务始于专业素养,要通过常态化培训筑牢服务根基。从新员工岗前培训到全员服务情景模拟演练,从客户投诉案例复盘到外部专家礼仪指导,她推动建立起“学、练、评”一体化培养机制。仅2024年,就组织专项培训20余场,覆盖员工300余人次,让“自律、专业、真诚”成为团队的服务基因。

针对老年客群,樊迎春主导设置适老化服务专区,配备大字版操作指南、老花镜等;为特殊群体开辟无障碍通道,培训手语服务专员,让每位客户都能感受到“被看见”的尊重。

“处理一件投诉,优化一类服务”是樊迎春的工作信条。她建立客户权益保护快速响应机制,将投诉处理转化为服务升级的契机。2024年网点投诉量同比下降35%,客户满意度提升至98.2%。

没有惊天动地的壮举,只有日复一日地坚守。樊迎春用匠心雕琢服务细节,用创新破解服务难题,让邮储银行的窗口成为传递城市温度的文明坐标。

中原银行鹤壁分行

兴鹤大街支行理财经理　李芳

入行15年来,李芳累计服务客户超10万人次,客户满意度连续5年达99.8%,多年获评中原银行鹤壁分行先进个人,2024年获得中原银行“十周年卓越员工”等荣誉。

李芳坚持脚踏实地,以饱满的热情、高度的责任感和使命感奋斗在业务第一线。珍惜客户、共情客户、理解客户、尊重客户,是她一直秉承的服务理念。

在本职工作岗位上,李芳深入了解客户投资偏好和风险承受能力,针对市场变化和客户需求,提供资产配置方案,提高客户综合收益的同时,增强客户黏性。

或许有人会问,理财经理取得好成绩的关键要素是什么?是独具慧眼的投资眼光,还是别具一格的销售技巧?从她的亲身经历来看,答案是细节。在日常工作中,她的每项服务皆从客户需求出发,细致周全;每一个理财方案都紧密贴合客户实际情况,量身定制;每一回与客户沟通,都饱含真诚与专业。这便是她所坚守的匠心。她非常笃定:唯有脚踏实地、用心服务,积累点滴信任,才能在职业生涯中稳健前行。

李芳表示,她将继续深耕客户经营,以客户需求为出发点,以专业服务为支点,为客户提供全生命周期的财富陪伴,不辜负每一位客户的信任,为银行业高质量发展增光添彩。

鹤壁农商银行

办公室　张如涛

2024年,张如涛立足鹤壁农商银行系统改革发展大局,以高度的政治责任感和专业敏锐性,累计编发高质量稿件50余篇,其中5篇在“学习强国”学习平台发表,在提升农商银行品牌影响力、助力业务发展方面取得了显著成效。

构建“三位一体”宣传体系,强化战略引领。张如涛立足“政策导向、业务需求、受众特点”3个维度,通过绘制“金融宣传日历”,将支农支小、乡村振兴等政策宣传与春节返乡、春耕备耕等关键时点有机结合,使宣传工作与业务发展同频共振。深耕重点领域宣传,彰显责任担当。聚焦金融服务主责主业,深入报道减费让利政策成效,其中《减费让利有力度,助企惠企有温度》在“学习强国”学习平台发表,广受好评。开展“以金融活水浇灌农村集体经济组织”报道,通过典型案例展现金融支持新型农业经营主体的生动实践。强化内外宣传联动,扩大社会影响。聚焦“五篇大文章”等重点政策贯彻落实点,通过《鹤壁日报》等主流媒体开展外部宣传。同时主笔撰写3篇专报,积极向地方党委政府报告。聚焦辖内行社基层亮点,宣传先进事迹,挖掘先进个人,在内部形成宣传氛围,有效提升鹤壁农商银行的社会美誉度。

浚县农商银行

法律合规部　李远方

李远方自参加工作以来,始终严格要求自我、突破自我,立足本职岗位,用自己的专业知识与热忱的工作态度,为客户筑牢金融安全的坚固防线。

李远方主动钻研各项金融法规、监管政策和行内规章制度,“常问、常学、常积累”成为他熟练掌握业务技能的诀窍,始终用合规理念引导自身履职规范,积极落实合规宣传要求,组织开展各类合规学习,不断带动全体员工把守规矩变成习惯。他主动收集整理行业内最新的合规政策与典型风险案例,分享给身边同事,带动大家共同增强合规意识,营造浓厚的合规文化氛围,让“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”的理念深入人心,促进全行合规建设工作再上新台阶。

2024年度,李远方组织开展多次宣传活动,走进企业、商圈、乡村、社区、校园等地,将金融知识带到公众身边。侧重对环卫工人、新业态群体、银发群体、学生等多个特殊群体的宣传,有专题讲座、一对一答疑解惑、有奖问答等多种宣传形式,涵盖反洗钱、消费者权益保护、扫黑除恶、非法集资等宣讲内容,切实让金融知识走进大众生活,增强了公众的金融素养和风险防范意识,受到了大家的一致好评。

淇县农信联社

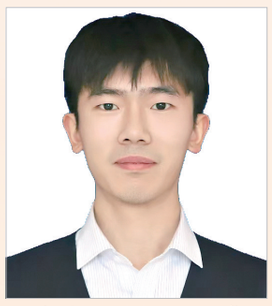
庙口信用社主任　秦炜淇

作为一名基层信用社负责人,秦炜淇始终相信“脚下有泥土,心中有真情”。2022年,他负责庙口信用社工作后,发现当地外出务工人员较多,传统线下贷款效率低、现场办公困难。为此,他带领团队大力推进小额线上贷款,由于在农村,农民贷款抵押难、担保难的现象十分普遍,而具有“一次授信、随用随贷”特点的小额线上贷款及时解决了农户抵押难、担保难的问题。两年来,他们通过积极下乡调查,了解农民生产、生活中的困难,走遍辖内34个行政村,累计授信1.1万户、金额12000万元,用信户数987户、金额8188万元。同时加大放贷力度,向农民公开贷款条件、程序、利率,提高信贷服务质量,让群众真正感受到贷款支持的实惠、贷款服务的温暖。

秦炜淇坚持下乡走村入户宣传,坚持学习新制度新技能。建立“晨会+夜学”制度,白天走访客户,晚上复盘问题、培训技能。针对青年员工,实施“导师带徒”计划,帮助他们快速成长。

在信贷审批岗位上,秦炜淇始终秉持“风险无小事”的原则,结合风险预警系统和定期不定期贷后检查,建立“客户画像”机制,提前识别潜在风险,早识别、早关注、早处理。2024年该社不良贷款率控制在0.5%以下。

浚县郑银村镇银行



客户经理　张骁博

入职以来,张骁博始终秉持扎根基层,服务“三农”的初心,坚持换位思考,倾听客户诉求,将满足客户需求作为工作的出发点与落脚点。他的经验可总结为:专业扎根、服务走心、风控抓细。

作为客户经理,他深刻认识到扎实的专业知识是开展业务的基本条件。他始终保持对新知识、新政策、新产品的敏锐度,积极参加各类培训活动,确保能为客户提供精准、专业的服务。

村镇银行的客户在田间地头,不能坐等上门。他给自己定下“三个必访”:村委会必访、种养大户必访、乡村能人必访。每周至少两天跑村子,随身带着客户档案本、产品宣传页。比如去年拓展王庄村业务时,先帮养殖户算清“饲料成本和出栏周期”的账,再匹配“按需提款、随借随还”的灵活贷款,一个月签约20户。目前他的客户中,老客户转介率超过40%。

在工作中,他始终保持风险意识,严格执行贷款流程,做好贷前调查、贷中审查、贷后管理。贷前调查时,全面了解客户基信用状况、经营能力等,通过实地走访、查看财务报表及流水、与上下游客户沟通等方式,获取真实信息,评估风险。贷中审查时,严格审核贷款资料,确保合规性。贷后管理时,定期回访客户,及时发现潜在风险,采取措施化解。

淇县中原村镇银行

营业部副行长　刘淇

刘淇同志任淇县中原村镇银行营业部副行长。作为一位资深的客户经理,始终坚守“立足县域,服务三农”的初心。在任职的11年间,他深入基层,精耕细作,积极践行着普惠金融的发展理念。

在工作中,刘淇同志与客户建立了密切的联系,深入了解客户需求,耐心细致地向客户讲解金融政策、产品特点,为客户提供个性化、差异化的金融服务方案,帮助客户选择最适合自己的金融产品。2024年度累计发放贷款200余笔,金额2000余万元,每个季度成绩均名列前茅,多次获得先进个人、贷款营销能手、贷款标兵等荣誉称号。

在服务过程中,刘淇同志始终坚持“以客户为中心”的原则,想客户之所想,急客户之所急。无论是客户遇到资金困难,还是需要金融咨询,他都第一时间给予帮助和支持。其专业服务和真诚态度赢得了客户的信赖和好评,也为村镇银行赢得了良好的口碑。

同时,作为信贷团队的负责人,刘淇注重团队凝聚力和执行力,通过传帮带和定期业务案例复盘,提升团队业务能力,不断增强团队的凝聚力,提升团队的战斗力,团队考核成绩也经常居于前位。

在文化建设上,刘淇同志始终倡导“稳健经营　合规为先合”的理念,连续多年团队零违规,未出现重大风险事件。

本版内容由鹤壁市银行业协会提供,本报记者柳晓宁、祁凯燕整理

社址:鹤壁市淇滨区华夏南路　邮编:458030　联系电话:办公室 3313857　印刷厂 3319209　印刷:鹤壁日报报业集团印刷厂(报社院内)　发行方式:自办发行　定价:每月45元