

创造金融之“美” 展现平凡之“光”

——江苏银行扬州分行“最美江苏银行人”系列风采展示

编者按

“新起点要有新状态、新阶段要有新作为、新时代要有新担当”!

今年1月11日,在中国共产党江苏银行第一次代表大会上,江苏银行董事长夏平掷地有声,要求全行戮力同心,服务地方经济,服务地方百姓,为建设“特色化、智慧化、综合

化、国际化的上市银行”而不懈努力。

扬州,这座千年古城,如今也站在了新时代的新起点上。作为一家生于斯、长于斯的城市商业银行,今年以来,江苏银行扬州分行认真贯彻落实总行第一次党代会精神,大力激发全体员工的干劲,各项业务再上新台阶。同时,涌现

出一批爱岗敬业、扎实干事的典型,他们立足基层,在最平凡的岗位上,迸发出“最美”的能量,展现出江苏银行人新时代的新面貌。

她们,都是当之无愧的“最美江苏银行人”!
他们,都是当之无愧的“最美江苏银行人”!

“以我们的真诚,换取您的信任”

扎根社区 服务社会

——记江苏银行扬州东城支行副行长滕静秋



25年,滕静秋把最美好的年华,都奉献给了她钟爱的银行岗位。

25年间,她从一名普通的柜员,成长为一名分管零售业务的支行副行长。之前,东城支行零售业务在城区排倒数第二,滕静秋和支行行长巢民到任后,两人齐心协力,强管理抓业务,今年一季度,该支行零售业务排城区第一。

从倒数到名列前茅,滕静秋的“秘诀”,一是加强管理,激发每一个员工的潜能;第二就是深入基层,立足社区,和居民打成一片,和居民交朋友,想居民所想,为居民排忧解难。

平时,一有空,滕静秋就走进所在辖区的各个社区,和居民拉家常,社区里发生的一点一滴事情,他都一一记在心里。

有一次,在走访社区时,滕静秋了解到,社区里有一名80多岁的老党员,因为患上一种病,身体一直不好。她马上想到自己认识的一名主治医师,对于治疗这种病非常有经验,于是滕静秋专门抽出时间,带老人去医

院看病。至今,每当她去走访这个社区的时候,都还会带上红糖等礼物,去看望老人。

有一次,滕静秋了解到社区里有一个居民不幸患上脑瘤,家庭生活困难。虽然这名客户并非江苏银行的客户,但是她还是马上上门看望,并现场捐助3000元现金。从此之后,她长期资助这个家庭,如今,虽然这位居民已去世,但是滕静秋还和他在南京上大学的女儿保持联系,经常托自己的女儿给她送去衣物等。

还有一次,一名客户来到网点,要为自己卧病在家的家人办理业务,但根据银行规定,这个业务必须本人才能办理。对于这个规定,客户非常生气,声称要“投诉”。滕静秋获悉这一情况后,马上组织员工,携带设备,亲自到客户家里上门服务,很快为客户解决了问题。最后这名客户非常感动,连声感谢。

春风化雨,润物无声!滕静秋真诚,也获得了社区居民的信任。有事找“滕行长”,成为很多居民挂在嘴边的话,自然,办银行业务找“滕行长”,也成为了很多居民的第一选择。而东城支行,也获得市“巾帼示范岗”的荣誉。

父母是最好的榜样!滕静秋的一举一动也形成了良好的家风,感染了女儿的成长,如今上大学的女儿,也成为了一名热衷公益的志愿者,并且不久前还出国参与志愿活动。在出国之前,女儿发了一个朋友圈,上面这样写道:“我们活在世上,我们蒙受了万千恩惠,因此施于援手也是分内之事!”

滕静秋说:“这也是我最想说的话!我们不仅是银行员工,我们也是社会的一员,服务社会,是我们人人应尽的责任!”

“以我们的执著,赢得您的合作”

以梦为马 不负韶华

——记江苏银行高邮支行客户经理潘冬梅



潘冬梅,出生于1986年,江苏银行高邮支行的一位普通客户经理。别看她年纪不大,做事可是一名真正的女汉子,可以独撑半边天。

听说高邮某知名楼盘项目要开盘,潘冬梅马上多次上门拜访沟通,可楼盘营销部负责人却总以种种理由拒绝见面。但潘冬梅不放弃、不服输,并且心里暗下决心:“既然选择了这个岗位,就该风雨兼程,既然选择了这个楼盘,就该勇往直前!”寒冬里,她去楼盘的次数数不胜数,最终,她的诚意打动了楼盘负责人,然而对方却提出一个条件:“你们必须组

织看房团来看房,并且保证最快速度处理贷款,否则我就不会考虑跟你们合作!”

潘冬梅丝毫没有犹豫,只回答了几个字:“请放心!”“因为她知道:多说无益,唯有行动才能带来转机。

回到支行后,潘冬梅在行领导和同事们的支持配合下,第二天就联系了50余人的看房团去楼盘看房。如此高的效率,让楼盘负责人目瞪口呆。精诚所至,金石为开,最终,这家楼盘终于同意该行驻点。

在驻点的日子里,潘冬梅每天早晨准时7点半到楼盘,晚上10点半离开,她一边忙着跟客户对接贷款,一边帮销售员带客户看房选房,复印资料,马不停蹄地做着自己力所能及的事情。她用她的真诚、真情打动了客户,更感动着销售员们。

世间自有公道,付出就有回报!截至今年一季度末,潘冬梅完成个人贷款新增1.05亿元,个人消费贷款新增2346万元,户数新增236户,三项指标在扬州分行均排名第一,连续四年被总行评为“江苏银行零售业务优秀客户经理”。

以梦为马,不负韶华!青春是人生最宝贵的时光,因为太多的梦想和希望。潘冬梅,无疑是江苏银行扬州分行青年员工积极开拓进取、“青春无悔释芳华”的真实写照!

“以我们的服务,获得您的认同”

三尺柜台 一腔真情

——记江苏银行仪征支行大堂经理顾飞



“将近八十还差三,头晕耳鸣眼昏花……顾飞为人我欣赏,我去办事全靠他!”日前,一封由三首小诗组成的特殊“感谢信”,送到了江苏银行仪征支行。原来,这是一名年近8旬的客户王大爷,专门为该行营业部大堂经理顾飞写的。

王大爷是该网点的一位老客户,平时有了闲钱都会到银行来购买理财。一开始,王大爷都是在大堂排队办理业务。顾飞看到这个情况后,考虑到这位王大爷年纪较大,不宜排队较长时间,于是就建议王大爷先到自助柜员机存款,然后到网银体验机上自助购买理财。“我这么大年纪,我怎么会用你们那些机器?”一开始,王大爷非常抵触。但顾飞没有气馁,而是带着王大爷到自助机器前,一遍一遍地演示操作,一一解决王大爷的疑惑,经过耐心的指导,最终王大爷学会了熟练地操作网银。

“现在科技进步很快,很多东西我们老年人根本不懂,像顾飞这样真正有耐心教我们学会这些东

西的年轻人,确实很难得!”如今,王大爷每次到银行办业务,都能自己轻松操作完成。每次遇到顾飞,王大爷都会竖起大拇指,还逢人就夸江苏银行服务好,介绍了不少新客户。

作为大堂经理,顾飞每时每刻关注着厅堂内客户的动向,并及时向客户提供帮助。有一次,一位准妈妈一个人挺着大肚子来银行办理存款业务,考虑到这样的特殊客户不适合长时间等待,顾飞马上安排她到VIP窗口优先办理,业务办完后,客户表示有些疲倦,顾飞赶紧把她带到相对安静的贵宾室稍作休息,并时刻关注着孕妇的状态。约半小时后,顾飞发现这位客户脸色愈发苍白,隐约有昏倒的征兆,立即上前询问。原来这名孕妇是低血糖犯了,顾飞立即找来糖果饼干等给客户补充能量,并马上帮她联系家属。“幸亏你们细心啊,及时发现并采取措施,要不然可能就出大问题了!”家属赶来后,紧紧握着顾飞的手,连声称赞他的认真负责。

如今,服务愈加成为银行的核心竞争力,优质的服务是银行的一张名片,是银行的软实力。大堂经理作为银行对外的第一形象代言人,虽然只是立于三尺柜台之后,但是至关重要。

“要做好一名大堂经理,我认为至少要做到三点:一细心观察,及时发现客户的需求;二是要换位思考,设身处地地为客户着想,为客户提供细致化服务;三是要熟知客户的偏好,更全面、更专业地服务客户。总之,只有真心和真情,才能打动客户!”顾飞这样总结。

“以我们的细心,守护您的财富”

细心为客户 火眼识风险

——记江苏银行扬州梅岭支行营业部保安李广生



于简单的保卫工作,而是坚持主动替客户服务,替银行分忧”。12年间,他细心为客户服务的事例不胜枚举。

不久前的一天,李广生在大厅里巡查,突然发现银行大堂的点钞机上,竟然有厚厚一叠的钱。“不好,这肯定是谁点钱后忘记拿走了!”李广生马上把钱交到营业部负责人手里,足足有3200元。“客户钱丢了,肯定会很着急。”然而,是谁丢的钱呢?为了找到失主,李广生和营业部工作人员一起,调看了大厅监控,并且通过柜台的业务记录,终于找到了失主朱女士。看到丢失的钱一分不少地交回到了自己手中,朱女士激动地说不出话来,第二天,她专门为银行网点送来一面锦旗,表扬李广生等营业部工作人员的善举。

近日,一名老太太在一名年轻女子的陪同下,来到梅岭支行营业部,声称要转账1万元给年轻女子。凭借多年积累的经验,李广生马上察觉到这其中有点猫腻,并且他印象中记得这名女子似乎在银行附近推销过一款所谓的保健仪器。李广生马上向营

业部领导汇报,营业部马上判断,这可能是一起利用保健品针对老年人的诈骗案件。于是,李广生和营业部工作人员一起,极力劝阻老太太转账。“你这个是养老的钱,这不是小数目,钱汇出了,就拿不回来了。”大家苦口婆心。但起初,老太太非常固执,非要李广生等人“不要多管闲事”,但大家并没有放弃,在劝阻了一个多小时后,老太太终于明白过来这可能是一个骗局,最终放弃了转账的念头。

像这样的事例,经常都在李广生身上发生。

“我们梅岭支行位于老城区,老年人比较多,所以我们的客户很大一部分都是老年人。老年人来办业务,有两个问题我们必须重视:一个是老年人容易丢三落四,行动不便,容易摔倒;另外一个就是老年人防诈骗的能力差,容易遭遇金融诈骗。这就要求我们不但要更细心服务,还要练就一双‘火眼金睛’。而李广生师傅作为一名保安,不但工作认真负责,还能主动细心地为客户服务,认真做客户财产‘守护神’,也是我们学习的榜样!”对于李广生,营业部主任焦泓连声称赞。

通讯员 吕慧
记者 何世春

