

用心用情用智 服务好每一位客户

【编者的话】

“中信服务，天天进步”——这8个字的服务箴言已贯彻到中信银行每一位员工的日常工作中，努力为客户提供最优质、最规范的金融服务。中信银行培养出了一批又一批的优秀理财经理，他们帮助客户解决投资疑惑、量身定制理财规划，做客户最贴心的理财大管家。他们的服务感动着客户、他们的热情温暖着客户、他们的专业引领着客户，在这里客户放心，在这里客户舒心。

本期开始，我们将目光聚焦在中信银行商丘分行营业部7位理财经理身上，探寻这里的“别样风景”。她们是清一色才貌俱佳的年轻女孩，她们用最真诚的服务赢得客户的赞许，她们是行业楷模，未来中信银行会有更多的优秀理财经理像她们一样脱颖而出，为更多的客户提供最优质的服务。

本报记者 张雅静
通讯员 陈伟宁

胡晓珍简介

胡晓珍：贵宾理财经理，持有银行、基金、会计从业资格证
职业格言：用心关注、细心聆听，努力服务好每一位客户！

亲切的微笑、大方的态度、规范的用语、专业的服务……在与中信银行商丘分行贵宾理财经理胡晓珍的接触中，总会给人这样的印象。她用满腔的热忱和阳光的心态投入到每天忙碌的工作中，迎接每一位客户，帮客户打理好“钱袋子”。

■信心源自专业积淀

作为理财经理，拥有丰富的知识面、熟练掌握专业知识才能更好地服务客户，每一位优秀的理财经理都是在不断的学习中进步和成长起来的。作为一名“90后”，郑州大学毕业的金融系高材生，胡晓珍已具备3年多的实战经验，并且成长迅速，她用最优质的服务满足客户不同的需求，有针对性地为他们提出“私人定制”的理财建议。

“胡经理，我想买上次你给

我推荐的理财产品……”客户袁先生轻车熟路地找到胡晓珍说道。“不好意思，那款产品太火爆了，现在已经卖完了，我想再给您推荐另一款，比较适合您，而且预期收益更加理想……”半小时之后，在胡晓珍的讲解及引导下，袁先生完成了新产品的购买手续。

“做一个专业的银行经理人”，一直是胡晓珍孜孜不倦的追求。中信银行商丘分行

在开业之初，胡晓珍以其专业的讲解、贴心的服务赢得了众多客户的青睐，她的业绩也稳居理财精英榜榜首。

胡晓珍并不满足于现状，她在业余时间加强专业知识的学习，并且早已习惯了这种紧张而又有成就感的工作方式。正是源自这份专业的自信，虽然投资理财市场产品越来越多，她总很快能够找到产品与客户需求的对接点，所以客户满意度也非常高。

■信任源自用心服务

胡晓珍认为，理财规划是一个动态的资产配置过程，而不是单单买个理财或者基金、股票那么简单的事，理财规划的基础应该是建立在家庭总资产、可投资比例、流动性需求、家庭养老计划、可承受的风险等基础上。所以，她会通过理财产品的合理搭配，来解决客户的中长期投资需求，最终达到客户的理想投资目标。

有一位做批发生意的客户，平时缺乏理财意识，资金

有一半时间是闲置的。胡晓珍了解到该客户的爱人没有工作，孩子正在上学，若把资金都投入到生意上具有风险性，他建议客户把家庭财富保障需求和生意投资两部分资金分开，以备不时之需。在她的推荐下，客户购买了中信银行“薪金煲”，该产品起购金额低、灵活性高、随用随取，很适合像他这样资金流动性较大的客户。此后，每当有理财到期，客户就在手机上自行操作，简单

方便。通过这一次理财，客户对胡晓珍的专业性及责任心有了切实的体验，还介绍朋友过来找她办理投资理财。

胡晓珍说，信任不是一天两天建立起来的，需要持之以恒的服务和一颗真诚的心，在工作中她换位思考、坦诚以待、不隐瞒风险、不夸大收益、不区别对待客户，为客户量身定制理财方案，将“中信服务天天进步”的服务箴言践行到点点滴滴的工作中。

银行保险投诉热线

应广大读者的要求，本版特开设《银行保险投诉热线》栏目，把您在办理银行、保险、证券、担保等业务时遇到的麻烦事、烦心事、服务态度以及整改建议等倾诉出来，也可以诉说令您感动和难忘的事。

我们将及时归纳整理并予以刊登，让金融投诉者一吐为快，让优质服务得到应有的发扬。读者可以通过电话、信件和信箱等方式进行投诉或表扬。

投诉热线：15690770789
0370-2617730
倾诉信箱：90330@sina.com

银行怎么靠你的信用卡赚钱

办卡送礼、刷卡返现……信用卡无论办卡还是用卡，福利不要太多，很多人出于种种原因，办理了多张信用卡。然而却不知道：只要你用信用卡消费，银行就已经开始用你的卡来赚钱了。那么，银行怎么靠你的信用卡赚钱，你必须知道这些：

1.信用卡利息收入。持卡人透支信用卡额度所支付的利息，这一部分是信用卡收入的主要部分。如持卡人逾期、还最低还款额时，利息就产生，日息万分之五。

2.信用卡年费收入。银行每年向持卡人收取信用卡管理费的收入，大部分是针对白金卡、钻石卡或一些特定的不免除年费的信用卡。此项收入也是银行信用卡很高的固定收入来源。

3.信用卡取现收入和惩罚性收入。持卡人取现，需要支付取现手续费，即便是自己多存进去的钱(即溢缴款)，这个取现手续费就是银行的取现收入；持卡人因为未还款导致逾期会产生滞纳金或者超限刷卡的超限费，这些就是银行的惩罚性收入。

4.信用卡手续费收入。持卡人办理分期业务缴纳的手续费，就是银行的手续费收入。近年来，分期业务十分火热，银行自然也喜欢持卡人分期，分期的人越多，收入就越高。

5.其他收入。信用卡补卡费、挂失费等费用。这部分的费用比例占比较小。

6.信用卡刷卡手续费收入。客户在商家买东西，商家要拿出交易额的一定比例分给银行，当然，这部分和卡友没有关系。

据搜狐网



6月1日，虞城县刘店乡举办小额保险赔付会，对投保中国人寿农村小额人身保险的农民朋友进行理赔金集中发放，其中，赔付死亡案例11例，金额176000元；医疗案例18例，金额63000元，共计金额为239000元。

据了解，中国人寿农村小额人身保险是专门针对广大低收入农民的消费能力、特定风险设计的一种人身保险，保险期限为一年，保险费20元/人，保障范围涵盖了因意外而发生的风险事故，被保险人出险后由中国人寿保险公司进行理赔，可获得医疗保险金最高达4000元、伤残死亡保险金最高达16000元的保险保障。该保险是“新农合”、“新农保”的有效补充。

图为投保农民从中国人寿虞城县支公司工作人员手中接过保险赔付金。

文/图 本报记者 任威 张雅静

质量引领金融巨轮创新远航 中国平安荣膺深圳“市长质量奖”唯一大奖

5月25日，深圳市质量大会召开，代表深圳质量最高荣誉的2015年度“市长质量奖”同时揭晓，中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“平安集团”或“中国平安”)凭借卓越的质量管理体系、高标准的客户服务、独具竞争力的金融创新以及可持续的业务增长，荣膺“市长质量奖”唯一大奖，并获得深圳市政府颁发的200万最高奖励基金，成为深圳质

量的标杆企业。

国家质检总局副局长梅克保、深圳市市长许勤出席了大会，许勤向平安集团党委书记、副总经理陈克祥颁发了“市长质量奖”大奖的奖杯。陈克祥在会上表示，中国平安将继续坚定贯彻质量发展理念，推动“综合金融+”和“互联网+”的发展战略，通过不断优化金融服务方式和产品，提供最佳的金融服务体验，更好地服务于实体经济。

中国平安表示，自创立以来，公司始终将企业命运融入国家大局、城市战略，坚持“在竞争中生存、在创新中求发展”。在中国进入质量效益型发展新常态后，中国平安更加注重经营管理品质及发展质量，追求“更高质量、更有效率、更富效益、更可持续”的发展目标，自觉在促进中国金融业高端发展、进军全球中发挥探路先锋作用。

据悉，平安集团持续推动“一个客户，一个账户，多个产品，一站式服务”的金融工程，坚持“专业，让生活更简单”的服务理念，不断推出创新互联网金融产品。陆金所已成为全球交易规模最大的线上金融资产交易平台，中国平安普惠通过“模式创新、业务创新、体验创新”全方位创新，正不断重新定义消费金融行业标准，成为我国最大的消费金融互联网平台。

此外，中国平安不断优化提供服务的方式，打造全新平台；借助数据分析等手段，更精准地洞察客户需求；凭借互联网思维，开发新

形态产品。在互联网金融的探索之路上，中国平安不断朝着既定目标打造全新互联网金融生活平台，不断推出创新互联网金融产品。陆金所已成为全球交易规模最大的线上金融资产交易平台，中国平安普惠通过“模式创新、业务创新、体验创新”全方位创新，正不断重新定义消费金融行业标准，成为我国最大的消费金融互联网平台。

通讯员 余朋杰