



中信银行

CHINA CITIC BANK

商丘分行 SHANGQIU BRANCH

“走近中信银行 体验优质服务”系列报道之(二)

讲客户能懂的话 做客户暖心的事

人物简介

周艺玲：贵宾理财经理，持有AFP金融理财师资格证书，以及银行、证券、基金、会计、保险从业资格证
职业格言：精心显真情，专业换安心，高效塑诚意

从获得的从业资格证书和业绩数据可以看出周艺玲是一位工作认真负责、追求不断进步的理财经理，她用专业、细心和高度的责任心帮助客户实现家庭保障和资产增值。“理财业务不是简单向客户推销产品。”她说，金融理财经理一定要站在客户的角度，从长远广泛的角度为客户进行理财设计，在规避风险、提高收益的同时，有效实现客户的人生目标。

■术业有专攻 服务无边界

每日浏览财经新闻，第一时间了解市场动态，打电话提醒客户到期产品以及后续产品衔接事宜，为有需求的客户提供合理投资建议，写工作日志总结一天的工作……忙碌的一天结束后，还会在家继续学习专业知识和最新的理财产品。每一天都过得忙碌，但周艺玲却觉得无比充实和有意义。

周艺玲说，理财经理的专业性体现在很多方面，比如建立在专业知识和市场敏感性基础上的细心，在了解客户自身情况的同

时，做好客户家庭情况记录，以更好地为客户提供更具有针对性的服务；时时以客户为中心，注重沟通方式，讲客户能听懂的话，不强买强卖；引导客户树立资产配置意识，而非单单追求理财产品的高收益。

曾有一位做服装批发生意的侯女士，希望用自己在银行的资金购买一款高收益的短期理财产品。基于对这位客户的了解，周艺玲认为客户的想法并不完全适合她，因为侯女士的老公也是

做生意的，家庭缺少一份保障，面对突发意外和疾病时很容易措手不及。她根据客户的风险承受能力、资金需求特点等为侯女士提供了理财建议：将资金分为三部分，随时要用的那部分可购买中信银行的“薪金煲”，该产品收益率高，随时可支取；短期不用的钱买3—6个月期限的理财产品；长期不用的钱则购买保本高收益的银保产品。既满足了客户的基本理财需求，又实现了家庭保障，周艺玲的专业态度赢得了客户的认可和信任。



■莫言硕果香 自在勤耕耘

精致的妆容、舒适的环境、技术性的工作……不熟悉银行业务的人可能觉得客户经理是个十分光鲜的职业，然而任何光鲜的背后，都离不开辛勤努力。尤其是对不久前刚获得AFP金融理财师的周艺玲来说，其中的辛酸和汗水更像是一场与自己的博弈。

AFP金融理财师资格证书是金融从业界认可度较高的证书之一，其对个人

学历、从业年限都有严格限制。考试之前，周艺玲根本没有多余的时间备考：正常上班时间她还身兼大堂经理的岗位，从早忙到晚；周六凌晨4点就要起来搭车去郑州参加培训，连续一个月都是如此。为了有更多的时间复习，她早晨早起一个小时看书，一天的忙碌之后就再疲惫也要坚持学习，坐着看书打瞌睡时就站起来看，有时连站着也能睡

着，她就洗把脸继续看。学生时代被称为“学霸”的她如今依然有着不抛弃不放弃的执着精神，不管是对一次考试还是一份职业，没想过结果，没想过能否坚持下去，但答案早已经写在了所经过的道路上，“骐骥一跃，不能十步；驽马十驾，功在不舍”。坚持到底，敢于付出，才有希望达到成功的彼岸。

本报记者 张雅静
通讯员 陈伟宁

中原银行商丘分行 开展节日回馈活动

本报讯 为了展示民族传统文化的魅力、彰显中原银行的人文关怀，在6月9日端午节当天，中原银行商丘分行各营业网点为客户准备了煮熟的粽子和糖果，与客户共度端午节，感受中国传统节日的魅力。

活动现场不仅有礼物相送，更有中原银行金融产品的营销宣传。由于活动前期进行了广泛宣传，当日前往各网点营业大厅内参加活动的客户络绎不绝。活动中，客户经理和大堂经理们给客户介绍手机银行并进行现场操作示范，客户们体验到手机银行的方便、快捷、省时、省力，而且还能通过手机银行完成交易抢红包赚钱，纷纷赞不绝口，争相开通手机银行。许多新客户受到吸引，也纷纷加入了活动。

一个粽子一片情，点滴关怀暖人心。通过精彩的回馈活动，中原银行商丘分行让更多的客户在欢度中国传统节日的同时，更享受到中原银行优质、便捷的金融服务，获得了客户的一致好评和认可。

本报记者 张雅静 通讯员 李军

最快3分钟赔付 平安人寿“安e赔” 打造极速线上理赔

近日，针对客户“理赔不知道准备哪些材料”“材料不齐来回奔波”“理赔手续烦琐”“理赔时间长”等诸多痛点，平安人寿宣布推出“安e赔”服务，客户及代理人只要通过手机中的“平安金管家”APP或“口袋E行销”进行在线理赔申请，并利用拍照上传资料、电子签名等功能，就可以体验到“足不出户，掌上闪付”的极速理赔服务。

平安人寿理赔相关负责人介绍，“安e赔”上线10天内，已有近2.5万件理赔通过该通道完成，从受理到获得理赔通知的平均时效仅用0.7天。上线当天，即有客户享受到从受理到结案仅仅3分钟的理赔体验。

天津的代理人刘女士本身也是平安人寿客户，近期她因身体不适，不便亲临柜面办理理赔。当看到平安人寿新上线的“安e赔”功能后，尝试着通过“口袋E行销”的理赔申请功能，将自己在今年1月份住院的各项资料上传到系统中。不到半小时，刘女士就接到了理赔结案的短信通知，她表示，“平安人寿的自助理赔系统，在线指导客户整理齐全理赔申请材料，解决了以往客户多次往返奔波的‘痛点’，而且半小时不到就知晓了理赔结果，真的是快捷而且方便”。

乌鲁木齐的单先生也是第一批借助“安e赔”享受到自助理赔便利的客户。他因肺部疾病住院来到平安人寿客服柜面办理理赔，当了解到“平安金管家”APP新上线“安e赔”功能后，当即在柜面人员的指引下用手机进行自助报案、信息填写、电子签名以及资料拍照上传等流程，并在半小时内收到了赔付结论的短信通知。

据悉，2015年平安人寿理赔结案共200.6万件，给客户送去126.3亿元理赔金。上述负责人表示，在互联网高速发展的趋势下，保险客户也逐渐倾向于追求更多移动化、场景化的理赔体验。“安e赔”打破了时空上的界限，拉近客户与保险公司之间的距离，让漫长等待成为过去。客户在最需要关怀的时候能够第一时间感受到来自保险的温暖关爱。

通讯员 余朋杰

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

为迎接中国共产党成立95周年，推进“两学一做”学习教育和“创先争优”活动，农行商丘分行近日举办了“落实‘两学一做’深化‘创先争优’”主题演讲。24名来自不同岗位的选手围绕主题，深挖在市场拓展、服务三农工作中的先进典型事迹，掀起创先争优和比学赶超热潮。

文/图 祁洪洲



邮储银行商丘市分行举办出纳实操技能竞赛

本报讯 日前，邮储银行商丘市分行会计与营运部举办出纳组实际操作技能竞赛，全行出纳人员共13人参加了本次竞赛。竞赛旨在全面提升会计与营运部的综合业务素质和操作技能，同时也是积极响应邮储银行商丘市分行业务技能大练兵的活动。

竞赛共分4个场次，内容包括出纳现金整点、扎把及打捆操作。赛前每位参与者都为此次技能竞赛做了充分准备，利用业余时间对操作技能进行练习，力求取得优异成绩，形成了浓厚的练习氛围。

竞赛中，全体参赛人员均展示出了真实水平，展现

了努力进取、力争上游的精神风貌，在会计运营条线建设和业务素质的全面提升上又迈出了坚实的一步。最终，永城市支行许红兵以5分钟7把，睢县支行睢红5分钟6把、市分行张敬仓5分钟5把的成绩获得了本次竞赛的前三名。

通讯员 杨楠