

“寻找2014年度郑州地区最美柜员”活动系列报道之十七

齐文娟

华夏银行
郑州分行营业部
低柜柜员

客户的事就是我的事



齐文娟曾做过大堂经理、储蓄柜员、综合柜员等，不管在哪个岗位，她都一如既往地热爱这份工作，一丝不苟履行职责，用心感悟，用心付出。在她心中，客户的事不管大小，只要她能做到的，她都会全力去做。

郑州晚报记者 倪子 杨长生/文 慎重/图

深夜越洋电话温暖客户

“喂，是齐姐吗？我刚下飞机，钱包被偷了，装有生活费的银行卡正好在里面，这可怎么办啊？我可以让爸妈帮我挂失吗？”深夜，早已进入梦乡的齐文娟拿起电话，手机那头传来了客户小张（化名）焦急的声音。

前段时间，有出国打算的小张在华夏银行郑州分行营业部办理了一张银行卡，专门用于在国外的各项费用支出，给小张办理银行卡的正是齐文娟。

“通过和小张的交谈，我发现她对银行卡、网上银行等都不是很清楚。为了防止她在海外用卡遇到困难，我特意将自己的电话留给她。”正是这个小小的举动，帮小张化解了大难题。

搜集客户建议优化服务

在旁人眼里，银行柜员的工作枯燥繁琐，难以干出成绩。齐文娟却独辟蹊径，在优化客户服务方面进行了积极探索。参加工作以来，齐文娟养成了一个小本子，遇到客户反映的问题，她都会记下来，然后研究找答案。

为了给客户呈现更完美的用户体验，华夏银行郑州分行营业部会定期优化业务流程。这些系统上线前，都要经过专业研发人员的不断调试。年底前，齐文娟作为营业部推选的业务操作能手，前往北京参加了华夏银行总行最新的业务流程优化项

“你先别着急。笔记本电脑在吗？‘华夏盾’在吗？现在按照我的提示，先把华夏银行卡里的钱通过网上银行转移到其他银行卡的账户上。”齐文娟解释说，按照银行的规章制度，没有授权书，她的父母不可以代替挂失。短短几分钟，在齐文娟的帮助下，小张成功将卡内余额转入其他未丢失的银行卡内。同时，利用网上银行成功挂失银行卡。

时至今日，齐文娟始终保持着手手机24小时开机的习惯。凡是遇到对银行业务不熟悉的客户，她都会主动留下联系方式。家里人常常说她是“工作狂”，但齐文娟认为，工作干好干差，就在一念之间，“客户的一件小事，在我心里就是大事”。

通过项目开发，这些常被客户提到的建议，大多都会找到最快捷的解决方案。

齐文娟说，成功源于努力。提高柜员的各项技能没有捷径，只有“苦练、坚持”才是“技巧”。付出就有回报，除了每季度的业务考核成绩一直名列前茅外，齐文娟在2014年第四季度再次在全行柜员中脱颖而出，被评为“会计业务明星”第一名。

对于荣誉，齐文娟始终用平常心看待。她说：“这是对过去工作的肯定，更是一种鞭策。未来，我要沿着这个方向，继续做好客户服务工作。”

河南银监局定调今年工作方向
让银行业改革成果惠及更多人

1月26日，河南银监局召开2015年河南银行业监督管理工作电视电话会议。总结2014年河南银行业监管工作，分析当前经济金融形势，结合河南实际安排部署2015年工作。河南银监局党委书记、局长王泽平表示，2014年，河南银行业较好地完成了全年各项工作。2015年，河南银行业要进一步加大服务力度，让银行业改革发展成果惠及更多的社会大众。

据介绍，2014年，河南银行业贷款新增3971.3亿元，增幅16.82%，高于全国3.57个百分点。新增存贷比91.5%，比上年上升33.86个百分点；小微企业贷款、涉农贷款分别新增1599.97亿元和1746.7亿元，同比多增159.51亿元和88.71亿元，增速达到25.99%和17.58%，连续5年和3年实现“两个高于”的目标。村镇银行支农支小市场定位和法人治理约束得到强化，民间资本直接和间接持有股



河南银监局局长王泽平

份达85%，县域覆盖面和国家级贫困县覆盖面均居全国第一。全省设立农民金融自助服务点2867个，银行卡助农取款服务点3.6万个，覆盖全省84.52%的行政村。洛银金融租赁公司顺利开业，更是填补了我省金融租赁公司的空白。

2015年，河南银监局要求银行业抓好合规，抓好改革，抓好服务，通过提升金融服务科技化水平，让老百姓享受更加快捷、高效的金融服务。

郑州晚报记者 倪子 通讯员 李擎

河南保险业发展站上新起点

1月23日下午，河南省保险行业协会主持召开学习贯彻《河南省人民政府关于加快发展现代保险服务业的实施意见》（以下简称《实施意见》）专题会议。河南保监局统计处处长索佳对《实施意见》的起草、拟稿、落实等作了辅导和解读。人保财险河南省分公司、太保寿险河南分公司、平安产险河南分公司、人保健康河南分公司等4家省公司的负责人就《实施意见》的学习贯彻作了交流发言。

索佳说，2014年，全省保费收入达1036亿元，历史上首次突破了千亿元大关。同比增长13.04%，全国第7，比上年下滑1位。其中，产险公司保费284亿元，同比增长16.7%，居全国第9，寿险公司保费752亿元，同比增长11.7%，居全国第5。省政府《实施意见》的出台，把

保险业发展摆到了从未有过的高度，行业发展站上了新的起点。2014年，我省史无前例地密集出台了以《实施意见》为核心，包括保险业服务小微企业发展、支持河南三大国家战略、商业健康保险发展行动计划在内的多个政策文件，极大激发了全省保险从业人员的干事创业热情，服务大局打开了新的局面。

河南省保险行业协会会长周曙光指出，通过交流学习，河南保险业对《实施意见》有了更为深入的认识和理解。他要求全行业要持续深入推进学习国务院“新国十条”和省政府《实施意见》，确保将文件精神贯彻落实到每一个机构、全体员工。在行业学习的同时，大力加强社会宣传，为保险业发展积极营造有利氛围。

郑州晚报记者 倪子 通讯员 赵曼

华宝兴业包揽两市交易基金成交额第一

2015年1月23日，华宝兴业基金旗下的华宝添益成交达81.8亿元，华宝油气成交达18.5亿元，分别占据上交所和深交所挂牌的全部交易型基金成交额排行第一（含ETF、LOF等各类交易型基金）。若将沪深两市交易型基金合并计算，

华宝添益和华宝油气2015年1月23日的成交额则分别位居第一和第五。华宝兴业基金因此成为第一家同时拥有沪深两市成交额最大基金的基金管理公司。华宝添益和华宝油气也均为已实现T+0交易的基金。刘欢

工银瑞信次新股基成立两个月表现优异

2015年A股开局良好，市场波动难掩牛市趋势。值得注意的是，2014年四季度以来成立的一部分次新股基金表现十分优异。以工银瑞信为例，Wind数据显示，截至1月22日，今年以来工银瑞信医疗保健、创新动力和研究精选3只次新股基金的

回报分别达到14.63%、10.66%和9.39%。值得注意的是，工银创新动力由夺得2014年股基“探花”的工银信息产业基金经理刘天任和王烁杰再次联袂执掌。投资者认为，在这对“黄金搭档”的管理下，工银创新动力表现值得期待。刘欢

工银现金货币7日年化收益率超5.8%

每逢年节资金偏紧的情况近期又开始出现，受此影响货币基金整体收益率明显攀升。银河证券数据显示，截至1月22日，部分货币基金7日年化收益率超过5%。据银河证券数据显示，截至1月22日，工银现金快线货币7日年化收益率达到5.86%，在A类货币基金中排名前十。工银现金货币的高七日年化收益率已经维持了一段

时间。从略长的期限看，工银现金货币今年以来平均7日年化收益率达5.70%，在136只A类货币基金排名第八。刘欢

