



人物名片

李茜 浦发银行郑州分行营业部副总经理

“她时代·金融丽人秀”人物访谈

# 做客户的贴心人

## 与成长中的浦发一起成长

“每个人心中都有一个事业的梦想,但不管这个梦想有多大,它都需要一个载体。浦发银行就是我事业发展的平台。”回想在浦发银行郑州分行奋斗十五载的日子,李茜心怀感恩。

记得刚来浦发银行上班的头半年,李茜还经历过手工填制凭证、记账、对账、结账等。随着时代的发展,如今,这些繁琐工作已经悄无声息地被人工智能替代。

“你看,在浦发银行郑州分行营业部还依稀能看到当年纯人工的影子。我们的业务量太大了,营业窗口不得不一直增加。”顺着李茜手指的方向,足足

有10个现金柜台窗口。但是现在,随着网点转型和智能设备的布放,如远程视频柜员机(VTM)、自助回单打印系统、大额存取款机等。您所能想到的常规业务均可实现智能服务,由这些智能设备自主完成。“冰冷的机器同样不失温度”。热情专业的大堂经理紧跟客户身边,随时解答客户在操作中遇到的问题。

“浦发银行的变化是银行业的一个缩影,越来越智能化的银行服务正带给市民更为轻松自如的金融服务新体验。而我也和浦发银行一起成长,一起拥抱变化。”李茜说。

## 做“懂你”的贴心伙伴

“不要光想着能从客户身上挣多少钱,而是要琢磨如何帮着客户实现资产配置,挣更多的钱,赚更久的钱。”在李茜的带领下,营业部实施“客户分层分类经营”工程,围绕客户需求,提供多种类、差异化的服务。李茜表示,服务是客户满意的最重要因素之一。

对于对公客户,深度分析垂直行业的企业金融需求及客群特点,提供定制化金融服务,成为合作伙伴、共赢伙伴、成长伙伴。

对于个人客户,为了更好地梳理流

程、服务客户,李茜要求所有员工都要成为“多面手”,鼓励员工学习了解各岗位业务,以做到客户到厅堂,多方位、无死角地为客户提供细致入微的服务。为了节约客户时间成本,通过产品二维码、电话银行、一对一上门,实现“线上服务、空中服务、上门服务”。

她说:“让每一次与客户的接触都感到宾至如归,是我们一直以来的追求。客户和银行工作人员之间不再被冰冷的玻璃隔开,从‘面对面’到‘肩并肩’,做最懂客户的银行伙伴,是浦发银行最新的服务模式。”

## 打造零售生态圈共赢平台

2017年以来,浦发银行坚持推动从“产品经营”向“客户经营”的转变,以客户为节点,建立营销规则的背后逻辑,以此建立现有零散的产品和服务的勾稽关系。以“互联网智慧银行、客户分层经营、大客户直营”为着力点,寻求线上线下的互动、异业合作和科学管理,全方面提升客户感受,不断调整业务适应新变化,快速把握市场风口,实现了一次次晋级解锁,跨越发展。

今年,浦发银行郑州分行精心打造的“零售生态圈”在营业部试点启动。

实施“五位一体”整合,实现跨界融合和资源共享,并以产品创新和模式创新为动力,构建无边界的互联网金融生态圈转变,充分发挥银行对社会经济发展的作用和贡献。

“今后,无论是金融服务需求,还是老百姓的衣食住行,浦发银行都将搭建一个全场景互联、多业态并发的共赢平台。2018年,浦发银行将进一步深化战略,把银行战略转型工作和任务和零售生态圈发展很好地融合起来。”正如李茜所期待的,一条更广阔的蓝海正在开启。

## 行业短讯

### 省交行举办私人银行家族财富传承私享论坛

4月18日~19日,交通银行私人银行全国首场家族财富传承私享论坛在河南郑州举办。据悉,交通银行私人银行发挥综合化经营优势,依托交银集团“全牌照”优势,为私银客户提供跨市场、跨领域、综合化金融服务,为客户个人、家族乃至企业提供一揽子财富管理解决方案。本次活动邀请埃孚欧学院联合创始人、上海华诚律师事务所高级合伙人罗兴律师,深入浅出地讲解了中国高净值人士最关心的企业经营风险、财富传承与资产保全。全权

### 工行郑州分行投放首笔地下综合管廊工程PPP项目贷款

近日,工商银行郑州分行成功投放首笔郑州市地下综合管廊工程PPP项目贷款。郑州是全国地下综合管廊建设15个试点城市之一,第一批共确定8个试点项目。本次投放的项目涉及惠济花园口镇、金水科教园区、二七马寨新镇区等郑州市中心城区,也是第一个采用PPP模式建设的。郑州市政府对此异常重视,全程由市本级负责,社会资本方也选择了著名央企参与。在项目营销及推动过程中,主动走访客户,了解实际需求,多方联动配合,积极跟进。经过上下共同努力,顺利完成审批流程。该项目的成功,充分体现了该行优质高效的服务水平,赢得了郑州市政府和客户的充分认可。李欣

### 泰康人寿两小时赔付心梗市民15万元

近日,客户马先生的家属为泰康人寿河南焦作中心支公司送上一面“优质服务,真诚守信,一诺千金,情系客户”的锦旗。据悉,马先生2015年5月通过泰康人寿的电话销售渠道投保了“祥云二号”,年缴保费7878元,保额15万元。谁知,今年3月,马先生突感胸痛难当,医院诊断为心肌梗死,当即住院治疗。马先生住院期间,泰康人寿理赔人员前往医院探视,结合主治医生收集理赔资料,仅用两小时,泰康就给付马先生重大疾病保险金15万元。王若谷

### 农银人寿快速赔付重疾客户

近日,农银人寿新乡中心支公司快速向罹患重疾的客户姜先生赔付保险金20.4万元。据悉,客户姜先生于2014年3月在农银人寿投保农银鸿福年年年金保险(分红型),同时附加重疾、意外、医疗相关险种,年缴保费7322元,主险保额20万元。今年3月,姜先生被确诊为急性单核细胞白血病、白血病淋巴结浸润。接到客户报案后,农银人寿新乡中心支公司迅速启动理赔程序。经审核,农银人寿次日即完成结案,向客户支付重大疾病保险金20万元、住院医疗保险金3953元、住院津贴保险金200元,合计赔付20.4万元。郑杰

WOMAN

一头干练的短发、一双睿智的眼睛,说起话来很有亲和力,这是李茜给人的第一印象。2003年大学毕业,作为浦发银行郑州分行招收的首届大学生,李茜正式踏入银行圈。

15年来,她先后经历过综合柜员、运营主管、副总经理等岗位,带领浦发银行郑州分行营业部零售队伍牢牢把握金融行业转型发展脉搏,贯彻“新思维、心服务”服务理念,多年系统内零售业绩连续领先。

记者 倪子 张俊  
实习生 焦孟杰

小城故事

特别鸣谢省内知名摄影机构“小城故事商务影像”的大力支持

## 保险短讯

### 保险知识进社区

为大力宣传保险知识,传递行业声音,促进全民树立投保意识,4月22日上午,河南省保险行业协会组织20家产寿险公司开展“品质时代 诚信保险——保险进社区之绿地老街”宣传活动。

上午10点,各家保险公司的咨询台撑起,戏曲演出、小丑魔术、变脸艺术等精彩表演轮番登场,有奖互动游戏与保险知识竞答巧妙组合;台下的亲子DIY等休闲娱乐活动,实现了保险与居民的零距离互动。

活动现场,各家保险公司悉心布置咨询台、宣传海报、易拉宝展架等,宣传人员向居民发放宣传彩页,悉心讲解保险知识,

### 贴心服务暖人心

热心普及保险理念,对居民在参保中遇到的各种问题进行耐心解答,赢得了参与居民的一致好评。

“我对身体健康很重视,想了解这方面的保险,但又不知道什么产品真正适合我和家人,今天来现场参与活动得到了很多帮助。我手机微信上还添加了好几个公司的公众号,今后有什么疑问可以直接联系他们了。”钱女士说,希望今后这样的便民服务活动多进社区。

据了解,本次活动是河南省保险行业协会开展的2018年第二阶段保险“进社区”大型宣传活动。在组织企业进行保险



宣传的同时,河南省保险行业协会也将快处快赔、典型理赔事迹等宣传主题带到了现场,旨在通过扩大保险宣传领域,让保险知识深入人心。倪子 吴雁