

Young 的金融人

对广大市民而言,金融行业拥有铁一般的纪律、严谨的组织结构,金融工作者也大多以严肃、严谨的形象示人。随着金融行业的多元化发展和90后年轻血液的注入,不少金融工作者逐渐改变原先古板的形象,而是以一种活力四射的形象展现在客户面前。

今年是中华人民共和国成立70周年,五四运动100周年。在五四青年节即将到来之际,我们将目光聚焦在这些金融系统的年轻人身上,充分展示金融系统年轻人积极向上、爱岗敬业、充满青春活力的正能量。 记者 倪子/文 马健/图

## 奋斗的青春最美丽



弯弯的眼睛、明朗的笑容,和别人说话时,脸上总挂着灿烂的笑容。眼前的王梦雨,俨然一副邻家女孩的模样。对待工作,她刻苦钻研,苦练技能;对待客户,她认真负责,满腔热情。这位90后、金融专业出身的郑州姑娘,用自己的专业和细致赢得了客户广泛称赞。

人物 姓名:王梦雨  
档案 单位:工商银行郑州科学大道支行理财经理

### 勤奋的女孩运气不会差

从“小棉袄”到“最佳儿媳”

好的服务,是一种柔软而又坚韧的力量。从对公柜台到如今的理财经理,只要提起王梦雨,他们都会竖起大拇指。

“有位郑州大学的退休老教授,因为腿脚不方便,我和同事会上门服务。每次老人十分热情,又是拿酸奶又是拿面包,生怕我们饿着,就像对自己女儿一样,我们心里也很感动。”王梦雨说,对待老年客户,要把他们当做自己父母一样,帮他们解决困难,这样客户才会认可你、信任你。

王梦雨不仅是老年客户心中的“小棉袄”,还成了他们心中的“最佳儿媳”。不少热心的老客户,经常会找她唠家常,借机

打探一下她的个人情况。尽管已经“名花有主”,但她依然十分感谢客户的好意。

正是这些细致的服务和发自内心的真诚,让越来越多的客户记住了这个温暖的女孩,成为她的粉丝。有的客户甚至宁愿多绕点路,也要找王梦雨办业务,因为“有她在,更放心”。

#### 荣誉背后是坚持和付出

先进工作者、明星柜员、工会积极分子、优秀个人客户经理、演讲比赛多次第一、河南省分行优秀共青团干部,以及河南省金融界五一劳动奖章……在工行这短短5年职业生涯中,王梦雨获得了一连串沉甸甸的奖

章荣誉。

“和大多数90后年轻员工一样,我们渴望被认可、被肯定,希望单位能给自己一个良好的舞台施展能力,能获得今天的成就,我第一个应该感谢的是工商银行。”王梦雨说,作为国有大行,工行一直重视青年人才的培养。在日常管理中,发现青年员工的闪光点,重视对青年员工队伍的建设。

对于未来的职业规划,王梦雨说:“我始终记得一句话:吃得苦中苦,方为人上人。在今后的道路上,我还将继续学习、不断进取、保持勤奋。心怀感恩之心,用自己的专业能力回报客户、回报社会。”



作为普惠金融的积极践行者,工商银行郑州分行始终把服务实体经济当作经营发展的出发点和落脚点。李县芳就是该行小微金融业务中心的一名客户经理。在她的帮助下,几百户个人客户和近百户小企业客户获得贷款扶持。凭借出色的工作能力,李县芳曾荣获总行2018年“普惠金融春季营销先进个人”荣誉。

人物 姓名:李县芳  
档案 单位:工商银行郑州分行小微金融业务中心客户经理

### 普惠金融,有您也有我

满足小微企业需求

“李经理,我已经跑了好几家银行。现在企业急着进货,如果贷款还批不下来,我接下来的经营会有非常大的麻烦。”小微企业贷款难问题,一直是制约其发展的“痛点”。从事材料加工生意的马老板,基本上每个季度都会迎来一批大额订单。假如这个时候资金周转不灵,很可能会失去赚钱的机会。

面对客户诉求,李县芳首先会按照小微信贷业务要求,对小企业贷款和个人经营贷款业务进行审查,对资料的合法性、合规性、真实性、合理性进行认真审查,严把审查关,提高信贷质量。根据客户实际需求,快速及时解决问题。

为了让更多客户享受到工商银行普惠金融的金融政策,李县芳多次与客户经理一起走访市场,深入企业实地调查,做好营销与风控。“我们笑称自己是‘三光人员’。迎着晨光跑市场,披着月光回单位,伏在灯光下写报告。”李县芳笑着说,自己辛苦点不算啥,只要能给小微客户多办点贷款,推动工行普惠金融业务的发展,这些都是值得的。

#### 用好产品创新政策

小微企业一般企业自有资金少,资产规模较小;符合担保要求的抵质押品少,难以向银行贷款;多为家族式经营与管理,一般缺少正规的财务记录。

“由于这些特征制约,小微企业的抗风险能力相对较弱,很难保证经营的稳定性和持续性。所以,对于小微企业风控管理应更为贴近小微企业特性。因此,增强风险管控始终是首要准则。”她说,工作中,一定要从严把信贷政策,强化贷前调查职责,严把贷款资料的合规性、真实性,坚决杜绝假资料、假交易、假用途和违规违纪放贷现象,做到早发现、早化解,杜绝潜在风险的发生。

未来,李县芳愿意坚持做“小”,积极扶持小微企业发展,培育有发展前景的小企业客户,服务更为广泛的小微企业客户群体,让普惠金融遍地开花。



我们常说,没有一蹴而就的成功,只有坚持不懈的努力。荣誉的背后,是坚强的信念,是无懈的付出。自参加工作以来,王明哲就喜欢钻研各项技能,经常琢磨如何能把工作做到更好。为了提高工作效率,王明哲苦练基本功,曾代表工行郑州分行参加全省柜员综合技能比赛,荣获柜员技能比赛一等奖的好成绩。

人物 姓名:王明哲  
档案 单位:工商银行郑州西大街支行客服经理

### 做好自己就是对客户负责

不耽误客户时间

王明哲性格腼腆,不善言辞。但是一进入工作角色,他出色的表现就像开挂了一样,让人大吃一惊。

翻打传票时,只见他五指上下翻飞,快速准确;手工点钞时,他手法娴熟、行云流水、让人眼花缭乱;汉字录入时,滴答的键盘敲击声此起彼伏,双手在键盘上快速飞舞。

可能有人会说,这些基本技能差不多就行了,何必这么下劲儿反复练习呢?

王明哲却不这么认为,他说:“我快一秒,客户就会少等一秒。提升自己的技能,提高工作效率,

这是对银行员工的基本要求。”

怀着对工行业的一片赤诚之心,他在平凡的岗位上干出了非凡成绩:2016年,王明哲被评为工行河南省分行营业部先进工作者;2018年,他代表工行郑州分行参加全省柜员综合技能比赛,荣获工行河南省分行柜员技能比赛一等奖的好成绩;2018年度被评为工行郑州分行工会积极分子。

#### 不让客户多跑路

作为一名普通柜员,每天接触形形色色的客户,王明哲始终坚持“想客户之所求,急客户之所需,排客户之所忧”,为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服

务,给客户留下了良好印象,也赢得了客户信任。

“没有挑剔的客户,只有不完美的服务。对公服务中,我常常主动和客户沟通业务办理时间,在空闲时间提前准备好业务办理需要的资料。遇到生疏的业务,先钻研透业务流程和规章制度。保证业务一次性办理成功,不让客户多跑路,就是高效服务。”王明哲说。

志行万里者,不中道而辍足。正是以持之以恒、严于律己的精神,王明哲在工行基层一线岗位把自己的青春、热血、智慧和勤奋奉献给工行这份神圣而光荣的事业。