

工商银行郑州分行“不一样的工行人” 系列报道

扎根基层 当好金融安全“守门人”

本期人物 工商银行郑州分行花园北路支行运营主管 王洋



大山之高,非一石所积;大厦之固,赖众木所支。

在工商银行郑州分行服务百姓民生、支持实体经济发展的“金融铁军”队伍中,一位位普通的工行人在自己的岗位上尽职尽责。他们之中,有您所熟知的办理业务的柜员,有您经常接触的理财规划客户经理,还有甘在“幕后”默默耕耘的金融稳健运营的“守卫者”,他们以一言一行扛起了工商银行服务为民的金字大旗。已扎根基层网点30年的王洋,便是其中一员。

自1994年进入工行以来,从储蓄、出纳、会计、资金计划、财务,再到如今的网点运营主管——工商银行郑州花园北路支行的王洋始终让自己在不同的岗位“发光发热”。

访谈间,她娓娓道来平凡的工作日常,却让人们感受到工行人冲锋“防范化解金融风险”一线、守好金融风险第一道“堤坝”的经验智慧与坚定决心。

练就过硬本领,把好风控“第一线”

初见王洋,举止从容,热情大方。而眼前看似纤弱的她,却是工作中名副其实的“女强人”,不仅业务技能出类拔萃,在网点运营和业务风险防控工作方面也颇为优异:先后获评市级工行先进工作者、先进个人,省级工行综合技能大赛二等奖……2021年更是被工商银行总行授予四星级运营主管称号,成绩和荣誉的背后,是脚踏实地、从不懈怠、真抓实干的负责态度。

“抓好内控合规文化建

设,防范各类金融风险事件发生,是保障网点稳健有序运营的根基。”作为网点运营主管,做好内控合规工作是王洋的主要职责。她深知,唯有淬炼过硬本领,方能当好风险防控“守门人”,筑牢网点风控首道“防线”。

为此,王洋时时处处严格要求自己,面对不断升级更新的业务流程和规章制度,总要第一时间认真学习吃透,确保业务办理时能够准确指导把关。久而久之,她已熟

悉掌握各项业务操作规程,深谙综合业务以及对公、个人、国际业务等诸多领域的业务知识,遇到罕见的疑难业务也能从容处理。同时,她还利用业余时间进行自学,持续补充提高专业技能,在日常工作中敏锐地判断风险点、甄别辨认风险行为,切实履行自身业务监督及授权管理职责,成功预防并堵截风险事件的发生。凭借过硬的专业能力,王洋逐渐成为网点同事们心中的“定海神针”。

传授实战经验 提升团队“战斗力”

网点稳健运营,是一项长期性工作,离不开团队协作。作为花园北路支行的管理者之一,王洋在带动团队方面也颇有心得。一直以来,她坚持以身作则,毫不保留地分享自己的工作经验和专业技能,与大家携手推动网点团队的共同成长。

日常工作中,王洋带动网点树立“视制度如生命”的经营理念,认真学习内控制度、法规,贯彻落实“日自查,周讲评,月分析”,做到及时发现、纠正工作中的问题,为日常业务安全营运“保驾护航”。严肃的工作之余,她还是和蔼可亲的“大姐姐”,主动传授经验、谈心解惑,在轻松的氛围中提高员工执行制度的自觉性,提升大家内控风险意识,助力青年员工快速成长。在大家的共同努力下,花园北路支行的各项内控运营指标稳定向好,各项业务持续稳健发展。

只要坚持,每个岗位上都能做出大成绩;只要努力,每个人都能体现出不平凡的价值。“下苦功、练实功,脚踏实地,才能干成一番事业。”尽管工作繁琐,但王洋却乐在其中,“坚持强化本领,练好服务内功,与各项风险‘斗智斗勇’,是一线金融工作者的日常,也是身为党员的职责使命。扎根基层岗位,我将继续不忘初心,恪尽职守,全力以赴地守好金融风险防控主阵地。”

记者 苏立萌 通讯员 李欣文 马健/图

精准识别风险,用心织牢“安全网”

积尺寸之功,在于尽心用心。“每天要面对的各类业务很多,作为网点的运营主管,必须时刻紧绷‘风险防控’之弦,精准识别业务办理过程中可能发生的各类问题。而保证安全稳健运营,关键在于用心、耐心、细心。”扎根网点一线,王洋在日复一日的工作中,逐步总结出一套行之有效的业务“技巧”。

用心钻研,当好金融业务“多面手”。“做好风险防控没有捷径,只有熟悉并掌握各项业务,了解业务处理流程中的关键环节和潜在风险点,才能及时‘识破’风险的伪装,做到正确应对。”谈及如何有效防控风险,王洋颇有心得,“遇到新推出的业务,年轻的客户经理就会有很大的心理压力,主要怕出错。深入了解业务流程,是有效甄别风险点、进而正确办理的基础。所以每次推出新产品、新业务,我都要求自己最短的时间内熟练掌握,然后将相关流程给网点的客户经理同事做好转培训,

鼓励大家多学业务,争做‘多面能手’,一起努力把风险防线。”

细心辨别,当好金融风险“侦查员”。随着国家“断卡行动”的深入开展,各家银行网点已成为金融反诈的“前沿阵地”,肩负着维护金融安全的“一道防线”重任。开户审核,异常交易识别,安全知识普及等等也成为王洋和同事们日常的重要工作。“为客户办理业务时,我们都会细心观察,从细微处识别是否存在可疑交易和异常情况,及时堵截风险,最大限度维护客户的资金安全。”凭借细心严谨的工作态度,她在工作中及时识别并堵截了多起涉诈风险事件,对风险的敏锐“侦查”本领有目共睹。

耐心交流,当好服务客户“贴心人”。“做好业务的同时,更要把客户服务做优做实。要站在客户的角度,耐心真诚的沟通,不仅可以提升客户的服务体验,甚至还能让我们捕捉到风险的‘蛛丝马迹’。”对

此,王洋深有感触,“比如,前段时间有位客户神色焦急地来办理异地转账业务,一进门就要求插队加急办理。经过询问了解后,客户自称在一个投资微信群里遇到了好的‘理财’项目收益非常高,因为额度有限需要马上打钱锁定额度。但是问到他是否认识收款人,项目具体投资方向等细节问题却都答不上来,种种异常情况非常符合电信诈骗的特征。于是我们就劝他核实清楚了再打款,起初他还非常不满执意要打钱,最后在反诈民警的共同劝解下,他才意识到被骗,好在及时制止没有发生资金损失。”

如今的王洋,不仅是同事们的知心好大姐,随时在工作和生活上给予帮助,更是大家争相学习的先进模范。“在一岗,守一岗。”谈及成绩和荣誉,她说道,“我的工作很普通,希望能在平凡的岗位上为客户做好服务,为同事提供帮助,为网点的发展提供支持,尽心尽力做好本职工作。”

金融 JINRONG

教你投资 帮你理财 助你创业