

一线见闻·基层行

用贴心服务交出“初心答卷”

——记中国银行安阳分行私行中心理财经理李海兰

□本报记者 陈振江

近日，记者走进中国银行安阳分行私行中心，采访了为广大客户提供金融服务的理财经理李海兰，体验她充实而又忙碌的一天。

当天9时30分，记者来到中国银行安阳分行私行中心，见到了正在电脑旁做客户梳理工作的李海兰。

2000万元存款、3000万元净值理财、2500万元私行权益类产品、3000万元公募基金……这就是李海兰的销售业绩。

在中国银行安阳分行，李海兰常年在该公司理财经理考核中位居前列，连续5年获得中国银行河南省分行“百佳理财经理”和“优秀客户经理”荣誉称号，被聘为中国银行河南省资产配置专家组成员。

当被问到为何她能取得如此傲人的业绩和诸多的荣誉时，李海兰笑着说：“这源于我对这份工作深深的爱，源于客户对我的信任。我喜欢这个岗位，我很享受客户满意的微笑。”

在交谈中，记者发现，李海兰是一个善于学习的人。她说：“为了更好地服务客户，我必须有较强的沟通能力和过硬的专业知识，所以，在工作中，我经过不断学习，先后取得了基金从业资格证书、保险资格证书、金

融理财师AFP和CFP资格证书。同时，我还积极参加单位举办的培训和比赛，在比中学、在赛中学，这使我的个人综合素质得到提升，专业技能得到提高，这些努力都为我得到客户的认可奠定了基础，这也是我能服务好每一位客户的底气。”

她始终坚持以客户为中心，凡是客户提出的问题都必重视，有问题必解决。有一次，一位不太熟悉的客户来到厅堂换卡，该客户是一位资金量比较小的普通客户，客户想要换卡，但要求卡号不变，这就需要后期客户再来银行领取。经过交流得知，该客户非常忙，经常不在本地，李海兰主动添加客户微信，表示卡制作好后会通知客户来领取。李海兰说到做到，她经常关注客户卡片的制作情况，第一时间通知客户来领取。该客户利用空闲时间办好了手续，李海兰细致、贴心的服务也得到了客户的信赖，当即把其他行的200万元存款转到中行。李海兰为该客户配置了金融产品。后期，该客户又陆续转入资金600万元，成功晋级为中国银行私人银行客户。同时，李海兰又为该客户配置了基金、保险、理财、私人银行专属理财等产品，在保证客户资金安全的前提下，为该客户博得一个高收益。目前，该客户资金每年都在增加。

在李海兰的客户当中，有各种各样的客户。不管什么类型的客户，李海兰都会根据客户的需求和风险承受能力配置相应的金融产品，客户都非常满意。

做好售后服务是李海兰一直坚持在做的工作。对于风险较高的基金产品，售后服务就尤为重要。李海兰经常与客户沟通市场环境、基金的运作情况，揭示风险、分析原因，并给出建议。

去年年末，有一位客户在中行购买了100万元的对冲型基金，由于受市场环境和对冲策略的影响，基金表现不是太好，净值一度跌破0.9元。李海兰积极与客户沟通，分析市场，认为A股今年还有机会，建议客户转换同基金公司的投资新能源板块的基金。转换后，该客户弥补了之前的亏损，还盈利6万元。客户表示，一定要相信专业的力量。李海兰却说，不管什么时候她都会一直在客户身边，和客户一起面对。

在股票型基金销售中，无论市场涨与跌，李海兰都没有接到任何一起客户投诉，她是怎么做到的呢？说起来，李海兰也有一套自己的方法，首先，要了解客户的风险承受能力，与客户有一个充分的沟通，对于那些稳健型的客户，建议大部分资产配置一

些稳健类的产品，可以用一小部分资金定投尝试购买基金，逐步了解基金的运作过程；其次，要为客户建立理财目标，有了理财目标，客户就很容易理解资产配置目的以及基金的长期投资和中间的波动；再次，就是要与客户进行沟通，让客户感受到理财经理的专业性和对客户的关注。通过资产配置方式，拉长投资时间、降低投资风险，她坚信只有通过权益类产品的销售，客户的资金才能跑赢通货膨胀。

当天16时至18时30分，李海兰准时参加省行基金专家微信基金产品路演，认真听取各家基金公司的基金经理对市场的看法，对即将在中行新发基金的介绍，从中选出最贴合市场、绩优基金公司的好产品，投出自己的一票。将近19时，记者看到，李海兰还在伏案统计全辖理财经理的销售业绩，她根据理财经理的业绩通报，对落后的理财经理进行绩效辅导，向他们传授自己的销售经验。

因为业绩优秀，去年年末，李海兰从基层网点调动到市行私行中心，工作重心变为辅导分管网点理财经理如何维护客户。从维护中高端客户到维护私行客户，李海兰始终坚守从业理念，秉承着金融从业者认真负责、为客户服务的初心。

人行滑县支行

开展征信知识宣传 保护群众合法权益

本报讯 近日，中国人民银行滑县支行（以下简称人行滑县支行）组织金融机构开展“警惕征信修复陷阱，保护征信合法权益”征信知识宣传活动。

活动期间，辖内各金融机构设立了宣传点和咨询服务台，通过电子显示屏、悬挂条幅、摆放宣传资料等形式，向客户详细讲解征信骗局、征信法规制度、防诈骗小常识，受到广大客户的一致好评。此次宣传活动参与人数涵盖全辖108

个网点，共发放宣传资料5000多份，接受咨询800多人次。

为了配合此次宣传活动，人行滑县支行还专门制作《征信防骗小贴士》动画版宣传片，在全辖金融机构微信客户群、抖音等进行转发宣传。此次活动的开展提高了客户对征信骗局套路的警惕性，进一步提升了金融机构“征信为民”的初心和形象，提高了群众的诚信意识，取得了较好的宣传效果。

（刘喜凤）

华夏保险安阳中支

启动2022年客户嘉年华圆梦行动

本报讯（记者 田丹丹）6月1日，华夏保险安阳中支2022年客户嘉年华圆梦行动正式启动。该公司负责人介绍，活动启动后，公司将分别开展针对贫困儿童的关爱行动，通过一对一探访形式，送去书包、奶、电风扇、食品、图书等物资，为孩子献出一份爱心。

据了解，2022年客户嘉年华圆梦行动以“因为YOU你，热爱+倍”为主题，围绕“健康+”“教育+”“生活+”“关怀+”“公益+”五大板块。作为该公司传承多年的一项

公益行动，客户嘉年华圆梦行动已连续8年开展关爱贫困儿童活动，着力打造公益长效机制，积极践行企业社会责任，树立品牌形象，以公益之心持续发声，汇聚爱心力量。

“我们将继续坚守总公司‘爱老慈幼’的公益战略主线，结合河南分公司‘四个升级’的管理目标，以公益带动品牌，以品牌促进业务，积极践行企业社会责任，树立品牌形象，以公益之心持续发声，汇聚爱心力量，提升品牌影响力。”华夏保险安阳中支负责人表示。

农行安阳县晨曦支行

优化账户服务 解决开户难题

本报讯 “我原以为开一个对公账户会很麻烦，今天来到农行，没想到仅半小时就完成了开户业务。”便捷的开户手续和高效的开户流程让付先生连连赞叹。

近日，付先生来到农行安阳县晨曦支行，咨询对公开户业务。经了解，付先生是安阳本地人，于2021年在青岛新成立企业，现急需开立一个银行对公账户，以便在支付宝上进行企业实名认证。

这种情况属于异地开户，现在因疫情，上门调查存在一定困难，

无法满足常规开户条件。农行安阳县晨曦支行工作人员了解到相关情况，向其推荐该行的简易开户服务，精简开户资料要求、精简尽职调查程序、精简账户功能。付先生准备好企业资料后，该支行仅用半个小时便完成了对公账户开立，解决了客户的燃眉之急。

该行负责人表示，他们将持续优化企业账户服务，简易对公账户开户流程，不断提升金融服务水平，助力企业发展。

（郭素婷 侯瑞生）

我市购彩者喜中排列5一等奖

体彩排列5第22134期开奖号码为2、2、9、4、9，我市体彩实体店4105030007喜中1注一等奖，奖金10万元。

开奖第二天，购彩者吴先生（化名）走进河南体彩安阳分中心兑奖，兑奖票是一张10元直选5注单式票，其中第五注喜中一等奖10万元。

吴先生介绍，自己闲暇时喜欢购买彩票，每次购彩最多花20元。因为没有选号经验，大多购买

时都是用身边的号码，比如车牌号、自己和爱人的生日等，这次中奖号码是他在路上等红灯时看到的一组数字，没想到竟中了10万元大奖。

吴先生表示以后还会继续支持体彩，为公益事业作出贡献。

（刘雪芳）



国寿寿险：坚守风险底线 维护金融安全稳定

保险是现代金融的重要支柱之一，是吸收、管理和控制风险的行业。保险市场的稳定与健康直接关系金融安全乃至国家安全。如何做好风险管理，对促进保险业发挥自身优势、助力实体经济发展、服务国家发展战略，都具有重要意义和深远影响。

近年，中国人寿保险股份有限公司（以下简称中国人寿寿险公司）切实把党的十九大和十九届历次全会精神以及中央经济工作会议精神贯彻到各项工作中，聚焦服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三项任务，不断增强金融服务新发展格局的能力，准确贯彻新发展理念，推动构建新发展格局。该公司坚持“以人民为中心”发展思想，持续完善全面风险管理体系，坚持稳字当头、稳中求进，坚守保险本源，持续发挥主业优势，注重前瞻谋划、系统思维，有效防范化解重大风险，坚定不移推进高质量发展行稳致远。

防控风险、安全发展是“责任线”，也是“生命线”“价值线”。中国人寿寿险公司始终坚持稳健、诚信、合规的经营理念，持续完善风险管理体系，强化重点领域风险治理，不断创新风险防控

方式方法，风险管理机制建设取得显著成效。

中国第二代偿付能力监管体系实施以来，中国人寿寿险公司高度重视，全面遵循监管要求，连续多年将构建“偿二代”规则下的全面风险管理体系建设作为公司重点工作推进，立足打赢重大风险攻坚战，守住了不发生系统性风险的底线。

在信息化、智能化趋势下，中国人寿寿险公司坚持科技赋能，推进风险治理现代化，持续加大对智能风控的投入，不断探索大数据、人工智能等新技术在风险管理领域的运用，实现风控信息资源的高效整合，提升风险防控的及时性、有效性和智能化水平，努力实现源头管控，将风险隐患消灭在萌芽状态，变被动处置为主动防控，服务保障公司高质量发展。

中国人寿寿险公司搭建了大一统的风险管理系统，打造风险防控工具箱式的综合服务平台，实现风险数据一屏掌控。建立风险数据模块及风险指标库，形成集约化的风险监测、分析、预警和管理中心，设立全面风险的闭环管理工作平台，为总、省、地、县四级机构岗位人员提供风险任务操作平台。

←去年以来，中国人民银行安阳县支行先后5次组织辖内金融机构，开展了账户专项排查活动，督促辖内银行业金融机构落实账户分类分级管理要求，持续组织排查清理存量账户，频繁开销等风险账户和业务，做到账户风险精准识别、精准防控，及时对可疑账户采取相应管控措施。

图为5月24日，中原银行安阳水冶支行工作人员在营业厅内向群众宣传个人银行结算账户安全知识。

（王建安 摄）



搭建投资风险管理数据库，创建投资风险管理信息系统，及时摸排底层资产风险、自动化计量资产结构、市场和信用风险分布、风险变化，观测公司投资风险状况，提高投资风险精细化管理水平，提升投资风险管理的价值和效能。

中国人寿寿险公司通过科技赋能开展非法集资风险监测，借助人工智能和机器学习工具，深入研究非法集资风险模式，并采取智能风险监测模型与常规风险监测指标相结合的方式，以非法集资数据监测为抓手，积极开展风险排查工作，不断提升非法集资风险监测排查效能。

中国人寿寿险公司优化全面风险管理的顶层设计，坚守风险防控的底线思维，构建科学有效的风险偏好体系，提升风险偏好的服务性功能，促进风险约束与经营管理有机融合。风险偏好在公司的战略规划、产品设计、业务预算、战略资产配置等核心管理决策环节的支持作用不断加强。

中国人寿寿险公司强化主动风险管理职能，提高全流程管理能力，强化事前预警和早期介入，强化事中干预，完善事后风险处置机制，风险管控质效不断提升。目前，该公司已搭建覆盖

总、省、地、县的风险监测网络和预警体系，对经营风险提前预警、有效追踪、及时干预，将风险管理和网络延伸到基层一线和业务源头。

为有效应对错综复杂的风险防控新形势，打赢防范化解重大风险攻坚战，中国人寿寿险公司始终将风险防范放在公司重大战略高度统筹实施，创新风险治理工作模式。近年，该公司积极探索新型风控队伍建设，强化源头防治，着力构建风控长效机制，织密织严风险防控网。

当前，中国人寿寿险公司“三道防线”紧密协调，上下联动、左右协同得到显著加强，在风控信息共享、结果共用、重要事项共同实施、整改问责共同落实等方面取得积极进展。该公司还打造了风控独立检查队伍，强化对一线单位的垂直、机动检查，对风险高发部位实施机动打击，对违规违纪行为形成有效的威慑警示力。

通过系统管理手段，中国人寿寿险公司运用职场风控平台进行职场和人员的管理，固化“职场巡查、职场培训、人员访谈、异常行为监督”等履职要求，贴身监管，及时追踪，推动职场风险防控向销售人员自律、自我规范、相互监督模式转变。通过平台及时报送和处置销售违规

问题和异常行为，从前端防范化解风险隐患。上级部门通过远程追踪督导，显著提升了职场风控效果。

中国人寿寿险公司以“风险即生命，合规创造价值”作为风险管理文化的核心价值观，统领风险管理的理念、制度、行为、精神等层面，将风险管理理念贯穿于公司管理领域、业务流程，并内化为员工的自觉意识和行为习惯，积极发挥风险管理效用。全系统持续强化日常教育培训，营造“防范风险人人有责”的良好氛围，使风险意识入脑入心，达成共识，把风险管理始终放在重要位置，塑造风险自觉行为，使依法合规成为公司道德规范，形成公司特有的核心竞争力。

防范发生系统性金融风险是金融工作的永恒主题，也是中国人寿寿险公司始终坚守的风险底线。未来，中国人寿寿险公司将持续坚定不移推进高质量发展，始终把“以人民为中心”作为发展的出发点和落脚点，坚守“守护人民美好生活”初心，大力提升保险服务供给能力，统筹好发展与安全，扎实做好风险防控工作，切实担负起稳健发展的重任，勇毅笃行，稳中求进，助力金融保险行业行稳致远。（中国人寿宣）