

# 邯鄯银行移动(手机)银行介绍

2013年12月16日,我行移动(手机)银行(以下简称移动银行)正式上线运行,支撑了我行交易渠道的多样化,完善了我行电子渠道种类。移动银行是指我行依托移动通信运营商的网络,以个人客户手机、PDA(掌上电脑)等为终端而开办的金融服务业务。客户可通过App-Store免费下载使用,并支持三大电信运营商网络及无线WIFI网络。

2013年末,在我行已开办移动银行的客户达到486名,完成转账交易1534笔、金额355万元。

### 一、功能

我行移动银行的主要功能包括账户管理、金融交易、自助缴费、咨询服务等。

(一)**账户管理**:为客户提供存款余额、交易明细、跨行账户等查询服务,让客户时刻掌握资产使用状况;提供银行卡紧急挂失、账户管理、功能及限额设置询等服务。

(二)**金融交易**:提供常用收款账户管理,管理往来交易账户信息;支持实时行内转账、跨行转账等交易;随时查询转账明细查询,包括转账类型、转账金额、收款/付款人姓名、收款/付款人账户基本信息和转账时间。

(三)**自助缴费**:提供我行自助缴费服务,支持缴纳水费、电费、煤气费、电信固话、手机费,真正做到快速、自助。

(四)**资讯服务**:提供我行最新动态、优惠活动、新品推荐等服务;我行营业网点、ATM查询服务;存款、贷款及信用卡分期计算服务;移动银行功能介绍、使用指南、安全保障等服务。

### 二、特色优势

(一)**费用全免**。我行不收取任何移动银行相关费用,免移动银行年费、免银行结算手续费(跨行转账)、上网数据流量费(由于手机登录网络而产生的数据业务费,请参考服务运营商公告的收费标准)。

(二)**便捷易用**。我行移动银行业务提供客户7×24小时全天候的服务,只要随身携带可以上网的移动设备,客户均可随时随地轻松管理账户、转账汇款、投资理财。操作方面充分借鉴了iPhone手机自身的设计优势,注重界面布局、功能整合和用户使用习惯。

(三)**安全可靠**。我行综合采取多种安全策略确保客户在使用移动银行时的信息安全、密码安全和资金安全。在使用对外转账等交易时,我行不但采取账户的静态密码,还使用动态密码、保护码等多因素认证确保客户资金与信息的安全。

### 三、分类

在我行办理移动银行的客户须在我行已开立邯银卡账户,并同意遵守我行个人电子银行章程,接受《邯鄯银行个人电子银行服务协议》的相关规定。

我行移动银行根据身份认证方式不同分为大

众版和动态密码版。

(一)**大众版**。大众版客户无需前往我行营业网点柜面提出申请,通过App Store完成下载后直接使用。大众版提供的服务包括我行网点、公告信息及金融资讯查询等。

(二)**动态密码版**。动态密码版须前往我行营业网点柜面提出申请,并申请使用动态口令后方能使用。动态密码是指客户通过移动银行动态密码版操作跨行转账等高风险交易时系统自动回显的数字与字母的组合,交易须经客户输入动态密码后才能完成。动态密码版除大众版相关功能外还提供行内转账、跨行转账及转账设置等功能。行内转账和跨行转账的单笔限额5000元,日累计限额5万元人民币。

客户办理动态密码版移动银行,需携带本人有效身份证件亲自前往办理,不允许他人代为办理。其中,对于须上挂账户的,还应提供邯银卡。

### 四、移动银行操作

(一)**登录**。我行员工将为客户安装好移动银行软件,安装好以后,手机界面选择邯鄯银行logo进入欢迎界面(图1),点击“移动银行”,在下方选择“大众版”或“动态密码版”(图2:登录界面),大众版只需输入用户名、密码和验证码,动态密码版还需输入TIN码(开通时设置),进入操作界面(图3:大众版操作界面,图4:动态密码版操作界面),登录进去会提示这是您第××次登陆。

### (二)业务操作

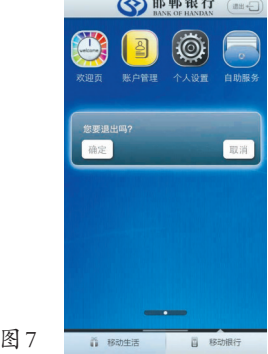
1、**账户管理**。通过账户管理可查询资产负债信息、账户信息、交易明细、账户挂失等。“资产负债查询”可查询客户名下全部账户信息;“账户信息查询”查询已经追加到移动银行系统的账户,并显示账户信息,点击不同的账户,可查询账户明细信息;“交易明细查询”可根据账户、日期等条件查询并显示各交易的详细信息;“账户挂失”挂失移动银行账户。点击图4“账户管理”进入账户管理界面(图5),点击相关菜单进行相应操作。

2、**转账汇款**。通过转账汇款可进行邯鄯银行行内转账和跨行转账。分别点击图6(转账汇款界面)“行内转账”或“跨行转账”,选择转出账户、填写转入账户、转账金额、开户银行等信息,提交核心系统,完成转账业务。

3、**代理缴费**。通过代理缴费可办理我行开办的各类中间业务缴费,包括电费、水费、热力费等。操作方法:点击图4中的代理缴费,进入代理缴费界面(图7),输入相关信息。

(三)**退出**。回到主菜单,单击右上角“退出”,并选择“确定”后退出移动银行。(图8:退出界面)

(信息科技部)



## 九大现金流法则

微贷中心 陈 洁

现金流量是现代理财学中的一个重要概念,是指企业在一定会计期间按照现金收付实现制,通过一定经济活动(包括经营活动、投资活动、筹资活动和非经常性项目)而产生的现金流入、现金流出及其总量情况的总称,即企业一定时期的现金和现金等价物的流入和流出的数量。现金流(Cash flow)问题可以扼杀那些原本可能存活下来的公司。根据美国银行(U.S. Bank)的一项研究,82%的公司经营失败可以归因于现金管理不当。为避免重蹈其覆辙,请牢记这十大现金流法则。

**一、利润不是现金,只是会计账务处理。**会计账务比想象中要复杂得多,利润不能用来支付账单,事实上利润会让企业放松警惕。假如企业付了自己的账单而客户却没有付给企业,那么经营很快就会陷入困境。所以企业可能创造了利润但实

际上没有获得任何钱。

**二、现金流无法凭直觉判断。**不要试图用头脑计算,有销售并不必然意味着有钱,而费用发生了也不必然意味着已经对此付出代价。存货在转为销售成本前,企业通常要先购买、付款再储存它。

**三、增长耗费现金。**这听起来有些荒谬,企业发展最好的时期可能会遭遇最坏的局面。在企业销售业绩翻倍时也正是经营最艰难的一个时期,销售资金很有可能会迟迟收不到。企业当然想业务增长,都想壮大自己的业务,但必须当心,因为增长要耗费现金。这属于营运资本(working capital)问题,企业发展得越快,就需要具备更强的融资能力。

**四、B2B(Business-to-business)销售耗费现金。**有个简单的观点是销售意味着金钱,但当企业做直接销售给另一个终端企业的生

意时,事情很少会那么简单。企业把货品或服务随发货单一起送出去,对方迟些时候付款,通常是几个月后。面对好顾客,企业也不能经常催讨账款,否则他们可能再也不会上光顾,所以必须等待。当企业把东西卖给分销商,分销商再转卖给零售商,幸运的话你通常能在4~5个月后拿到钱。

**五、存货耗费现金。**在销售前,企业必须先购买产品或生产好它,很可能刚开始销售产品时,你的供货商已经在要求付款。这是个简单的经验规则,每多1块钱存货就会少1块钱现金。

**六、营运资本是最好的生存能力。**技术上说,营运资本是一个会计词汇,代表企业流动资产减去流动负债后剩余的部分。实际操作上说,它是企业可以用来支付运营成本 and 开支、等待客户还款前购买存货的银行存款。

**七、“应收账款”耗费现金。**客户欠企业的钱称为“应收账款”。这里有个快捷的现金规划方法,即“应收账款每多1块钱企业就少了1块钱现金”。

**八、银行家不喜欢惊喜。**提前做好计划,企业不能靠现场发挥去应对银行。假如企业认为会有很好的发展前景,那么当新产品受阻或是客户无法按时支付货款时,企业应越快带着财务报表和现实可行的计划书去银行,对企业越好。

**九、关注三个重要指标。**“回款期限”(Collection days)衡量企业用了多长时间收回账款。“存货周转率”(Inventory turnover)衡量企业的存货占用营运资本和现金流的时间。“付款账期”(Payment days)衡量企业从收到货物到向供货商付款的时间。永远监控这三个非常重要的现金流信号,提前一年制定计划,并与后来的实际情况进行比较。

### 一、基本介绍

快捷支付是支付宝公司联合各银行推出的全新的支付方式。只要持有银行卡,就可以在支付宝付款,付款时无需登录网上银行。快捷支付提供手机校验码和支付宝支付密码双重保障。付款方无需付手续费。

付款流程:

### 二、开通方式

1、邯鄯银行储蓄卡快捷支付开通方式一:在支付过程中开通。

(1)用户进入收银台,选择【储蓄卡】——【选择其他银行】——【邯鄯银行】,点击【下一步】;

(2)填写相关信息,请填写银行预留的手机号码,点击【确认开通并付款】;付款成功同时邯鄯银行储蓄卡快捷支付开通,以后只要输入支付密码即可付款。

2、邯鄯银行储蓄卡快捷支付开通方式二:在支付宝账户管理中添加邯银卡直接开通。

(1)打 开 www.alipay.com,登录支付宝账户,点击【账户管理】——【账户资产】——【添加银行卡】;

(2)选择其他银行——【邯鄯银行】,银行卡类型选择【储蓄卡】,点击【下一步】;

(3)填写信息,点击【确认开通】;

(4)邯鄯银行储蓄卡快捷支付开通成功。

### 三、邯银卡支付宝快捷

**支付限额**

1.实物类交易:

单笔2000元,每日累计2000元,每月累计1万元。

2.虚拟类交易:游戏点卡、话费充值等。

单笔限额:500元,日累计限额:500元,月累计限额:500元。

### 四、邯鄯银行储蓄卡快捷支付的撤销流程

1、打开支付宝网站:www.alipay.com,登录支付宝账户,点击【账户管理】——【账户资产】——【银行卡】,找到需要撤销的银行,点击【关闭】;

2、选择关闭快捷支付的原因,点击【下一步】;

3、输入支付宝账户的支付密码,点击【确认撤销】即可撤销储蓄卡快捷支付功能。

### 五、注意事项

1、邯银卡快捷支付交易限额、开通和支付界面等信息均来自于支付宝官网,如有调整请以支付宝官方数据为准。

2、日限和单限均指最高限额,目前支付宝对不同的交易场景有详细划分和独立的交易限额,实际限额取二者的较低值。

3、支付完成后,涉及买卖退货,退款事项的,发生款项一律在支付宝账户里,资金不再返回邯银卡。

(电子银行部)

## 感悟客服

客服中心 吴 洁

客户拨打我们的服务热线,有两个基本要求,一个是电话赶快接起来,一个是问题赶快解决掉。我在从事客服行业4年时间里,通过和客户的交流,处理客户的问题,渐渐总结了一些经验,而在拨打他行客服时,有意识的关注对方接线员的口语、语调的掌握,希望自己可以获得提高。下面是我对客服工作的一点感悟。

保持适当的语调。我们通过声音与客户交流,也许我们天生不具备播音员的声音,但语音可以通过语调来修饰,比如在问候客户时使用上扬的语调,会使语音自然专业,同时使客户感到自己受重视;保持平稳的语调,不要因为客户听不清你讲话或者情绪激动而突然提高声调,有时正是因为这些细节而引发客户不满,进而使通话氛围变得僵硬。

使用规范话术。规范的话术和必要的服务礼仪是必不可缺的,比如使用标准的开头语和结束语,使用“请”、“您”等礼貌用语,只要在接听电话时稍加注意,就会使通话更加专业、流畅。

语言适当简练。如:口头挂失中往往会询问客户个人信息确认“请您提供下您的卡号后4位”,这时客户很可能会慌忙的说“卡号不记得了”,然后我们会再次讯问客户的大致余额。其实,我们可以直接这样询问客户:“请问您还记得您卡号后4位或者是余额吗?”,这时客户就回应:“卡号不记得了,余额大概记得”或者是非常清晰的说出大致余额,这样就

吴 洁

在一定程度上缩短了通话时长,又可以有效的确认需要挂失的卡,以免挂错。

“先发制人”,在拒绝客户前先阐明理由。如:对方是非持卡人本人致电办理口头挂失,首先告知“为了保护持卡人的资金账户安全,需要请持卡人本人致电办理,请问持卡人在您旁边吗?是否方便接听电话呢?”,此时大多数客户会表示理解,这样就避免了客户在电话的另一端喋喋不休;如果持卡人本人当时无法接听电话,我们可以再加上一句:“请持卡人方便的时候再致电我们办理,我们是24小时为您服务的”。

“条条大路通罗马”。在拒接客户后,尽量给其提供多种解决问题的方法,通过电话办不了,但是您还可以通过其他方式办理,现在办不了,您可以在达到什么样的条件之后再办理,客户最终的目的是解决问题,当我们竭尽全力将想到的办法都呈现给客户,客户便会心存感激。

服务主动性。适时地提示客户风险,主动推荐我行其他业务,一定能为销售锦上添花。如果客户查询到账情况,可以推荐客户开通短信提醒服务;如果客户经常在外地,并有转账的需求,可以推荐客户办理我行网银业务,既省掉了手续费,还省去了麻烦。

绚丽之极归于平淡,只有脚踏实地,保持积极向上的心态,才能不断的实现并创造新的目标,在看似枯燥的工作中找到快乐。

## 邯鄯银行网上银行常见问题解答

为感谢和回馈广大客户,我行长期实行了“邯银卡免费刷,邯银网免费上,票单证免费用”等大规模免费政策,使用我行邯银卡和网上银行的用户越来越多。为方便客户使用我行网上银行,现将在办理网银业务中遇到的常见问题,逐一予以解答。

### 1、如何申请开通邯鄯银行网上银行?

**个人用户**:放置我行邯银卡或活期存折,无须到柜台签约即可在线(我行网站http://www.hdcb.cn)申请个人网银大众版,享用个人网银的查询服务。携带本人有效身份证件、邯银卡、存折原件,到我行营业网点办理开户手续,下载并安装证书后,可使用专业版的查询、转账等业务功能。

**企业用户**:按中国人民银行关于开立人民币结算账户有关规定带齐相关资料,到我行营业网点办理开户

手续,可使用专业版查询、转账、汇款等业务功能。

### 2、邯鄯银行网上银行怎么收费?

个人和企业用户申请邯鄯银行网上银行免开立费、免转账汇款手续费。

### 3、如何能在网上查询邯银卡余额?

登录我行个人网银后在“账户管理”下级菜单“账户信息查询”中可查询邯银卡余额。

### 4、网上银行转账限额是多少?

个人网银单笔200万元(含),日累计500万元(含);企业网银单笔200万元(含),日累计1000万元(含)。

### 5、网上银行汇款转账时间是怎么规定的?

行内转账和跨行转账5万元(含)以下、转账方式为“普通”的24小时开通;跨行5万元以上或5万元

(含)以下、转账方式为“加急”的转账周一至周五(法定节假日除外)8:30至16:30开通。

### 6、个人网银大众版和专业版的区别?

(1)网上银行个人大众版只提供账户查询的功能,可以直接在我行网站上申请。

(2)网上银行个人专业版必须在我行营业网点申请,可提供账户查询、转账等功能。

注意事项:如果客户在我行自助申请过网上银行大众版,那么客户在我行营业网点开通网上银行专业版时,需要客户把在我行网站上申请的网上银行登录名提供给前台柜员再开通网上银行专业版。

### 7、网银上的登录名是指哪一个(个人网银专业版和企业网银已具备自动回显登录名功能)?

企业网银。企业网银操作员登录名是企业填写操作员申请表时自

己填写的。

个人网银。个人网银登录名有两种方式可以申请:

(1)如果是客户在我行网站“个人网银申请”自助申请的网上银行大众版,网上银行的登录名就是客户在我行网站上申请个人网银时填写的登录名。

(2)如果客户是在我行营业网点申请的网上银行专业版,网上银行的登录名就是客户申请网银时填写的登录名。

### 8、为什么个人网银证书下载不成功?

个人网银证书下载不成功的原因主要有:U盾和电脑接触不好、U盾驱动程序没有安装、电脑IE安全级别设置高拦截了证书下载工具以及重复点击“下载”等。

### 9、操作系统是Vista或IE7.0、8.0证书下载需要注意事项。

对于操作系统是Vista或浏览器是IE7.0、8.0以上的,请在证书下载界面,先下载并执行脚本.SetSafe.js。

### 10、U盾客户端程序怎样自动安

装?

U盾客户端程序在第一次使用时会自动安装,安装成功后,插上U盾电脑右下角会显示。但是有些电脑安全级别比较高,不允许自动安装,需要客户手动进行安装:打开我的电脑,双击邯鄯银行U盾标识,安装U盾管理客户端程序。

### 11、U盾口令和网上银行登录密码的区别?

U盾口令是在U盾客户端输入的口令,初始默认口令为111111,在网银登录、转账汇款等动账交易时需要输入U盾口令;网银登录密码是用户登录网上银行时输入的密码,是在我行营业网点开户时或者在我行网站自助申请网银大众版设置的密码。

### 12、网上银行登录密码连续输错怎么办?

网银登录密码输入错误会显示“登录密码不正确”,连续3次输入错误会显示“登录密码连续输错3次,请稍后再试”。

### 13、忘了网银登录用户名和密码怎么办?

可到我行营业网点重置登录密码或用户名,或在网银登录界面的

“忘记用户名”和“忘记密码”处找回。

### 14、U盾口令忘记或被锁死了怎么办?

我行U盾初始口令为“111111”。如果忘记或口令连续输错6次被锁定,请持本人有效身份证件及U盾到我行营业网点办理证书恢复事宜。

### 15、U盾客户端程序已安装,但插上U盾没有自动弹开邯鄯银行首页,怎么办?

U盾插上电脑没有自动弹开邯鄯银行首页,请重新启动电脑再插上U盾,邯鄯银行首页就会自动弹开。

16、想在网上银行汇款给其他银行的卡,但是不知道对方开户银行的名称,请问不填或者填错有问题吗?有什么影响?

如果您在办理跨行汇款(转账)时填错开户行,一般是无法到账的。如果您不清楚对方开户银行名称的话,建议您拨打收款方银行客服电话咨询后填写,以确保资金安全和按时到账。

(电子银行部)