



办公室 郝少红

新年前夕,按以往的惯例用手机给领导发去一条祝贺新年的短信,然而收到的回复却只有四个字:“平安是福”。当时,自己认为可能是领导需要回复的短信太多,或简练或群发。现在仔细想一想,其实当时没有理解这四个字的真正含义。平安是福,这是大家平时都熟知或渴盼的,因每个人年龄和阅历的不同,所理解和体会到的也大相径庭,或深或浅、或多或少,因人而异。

近些年,回想起我收到和了解掌握互发的贺年短信内容来看,大多是一些祝福身体健康、工作顺利、阖家欢乐之类的用词,更直白的则是祝愿事业进步、锦绣前程、财运旺盛等等。这些都是人们平常的祈望。其实,一切美好的祝福和期盼

都来自于“平安”二字。没有“平安”一切都毫无意义,一切都成为无源之水、无本之木。

但是,期盼归期盼,愿望归愿望,现实生活中又有多少悲欢离合、生离死别的故事正在发生,又有多少悲剧在不断地重演。经常听到某某人到中年或因疾病或因车祸等意外而亡故的消息,也不断看到事业如日中天的官员因经济犯罪或作风问题而锒铛入狱、身败名裂的新闻。面对如此,常使人感叹社会的无常、法纪的威严和生活的残酷,从而使我们不得不对人生的意义进行反思,不得不惊叹老子“祸福相依”的思想是多么的深刻!

尽管对于大多数人来说,平安算不得最高的目标,但要做到也确实不易。这需要我们认真修炼,不

断地参悟人生、把握人生,学会运用辩证唯物主义的方法去解决矛盾,以平常的心态对待自己的事业。要正确把握自己的人生航标,廉洁自律,洁身自好,做到慎独、慎微、自警、自醒。要常怀感恩之心,感恩领导、感恩同事、感恩朋友、感恩亲人,比奉献不比索取,比成绩不比荣誉,始终保持乐观的心境,快乐地工作、学习和生活。

过年了,暂时卸掉工作的疲惫,忘掉生活的烦恼,给自己的心灵放一个假。回家陪陪父母,拉拉家常,走走亲戚,访访朋友,给他们道一声祝福,报一声平安。

人们向往平安,追求幸福。但愿我们每一天都平平安安、每一刻都幸幸福福,过一个平安祥和的春节!

处世之山水精神

汇通支行 于洋

前些时日偶然读得一句话,“做人如水,做事如山”,仔细品味确能体会到其中的真意。

做人如水。做人应像水一样,具有水的品格与美德。老子说:“上善若水。水善利万物而不争,处众人之所恶,故几于道。居善地,心善渊,与善仁,言善信,正善治,事善能,动善时。夫唯不争,故无尤。”水能包容万物,极擅积累,点滴细流汇聚江河,胸怀宽广气度不凡;水亦无势无形,因势利导,可以根据环境的改变而改变自身,使自己朝有利的方向发展,具有极强的适应性与可塑性。

人们更看重水所展示出的“静水流深”和“真水无香”的深层境界。静水流深,水面之上波澜不惊,但其下潜藏的却是暗潮涌动急流劲流。这告诫我们:万千韬略自在心中,为人处世亦要恭谨谦和。这是一个人良好修养的体现,也是一个走向成功所应该具有的美德。真

水无香则更是很多人所追求的大成境界。真水,即自然界中最真最纯的水,所谓真,是指它没有任何的外在物,是一种最原始最质朴的本性。在这个浮躁的社会,人们往往会被各种各样的事物所累,被各种各样的诱惑所蒙蔽,很难保有一颗赤子之心,去除杂念重归质朴,这是水的精神给予我们最大的启示。

做事如山。我们做事就应该像山一样,巍峨稳重,踏实可靠;山因形走势,因势走形,一切皆因之挺拔、高峻,“会当凌绝顶,一览众山小”、“只有天在上,更无山与齐”将山的挺拔向上表现的淋漓尽致,做事就需要保持一种向上的热情与不畏艰难的决心,对所做的每一件事都保有一份信心一份坚定,像山一样给人以信任!

“海纳百川,有容乃大;壁立千仞,无欲则刚。”短短十六个字既道出了山水的精神,同时也说出人之处世哲学。

青春在于拼搏

微贷中心 裴童

青春是一种令人羡慕的资本,凭着健康的体魄,我们可以撑起一方蔚蓝的天空;凭借旺盛的精力,我们可以开垦出一片神奇的土地;凭借巨大的潜力,我们可以变得出类拔萃,令人刮目。青春,因拼搏而绽放光彩,因奋斗而尽显魅力。

作为微贷中心的客户经理,从入职培训到上场实战,每一件事我们都用心去做。记得每一笔贷款成功审批下来的喜悦,记得客户每一个感激的微笑,记得每一个加班的忙碌夜晚,更记得相亲相爱团结如家人的同事。这就是我们的团队,年轻富有朝气、拼搏不畏艰难、团结锐意进取,有活力、有干劲、有抱负。每个人都精神饱满的迎接每一天,迎接每一位客户,迎接每一个挑战。盛夏时分,我们顶着炎炎烈日奔波于市场之间,汗水湿透了衣衫也不会喝客户的一口水;严冬腊月,我们冒着鹅毛大雪去调查分析,只为能让客户早一点拿到贷款。做了这么长时间的客户经理,试问谁没有遇到过困难挫折?我

们哭过,不平过,但过后又全身心的投入到工作之中。我们感谢那些磨砺我们的人和事,因为他们,我们才得以迅速成长。

没有暗礁,激不起美丽的浪花;没有挫折,历练不出坚韧的意志。有人说,只有老鹰和蜗牛能爬到金字塔的顶端。前者拥有矫健的臂膀,能够展翅高飞扶摇而上。而后者靠自己永不停息的精神,不断战胜困难,才有了“一览众山小”。比起老鹰的一飞冲天,我们更喜欢蜗牛那种不畏艰险、拼搏进取的精神,这对于刚刚步入职场的我们来说是最需要的,同时也是很难做到的。成功从来不是一蹴而就,只有痛过、哭过、累过、拼搏过,青春才会结出丰硕的果实,让我们品尝胜利的甘甜。

青春因搏击而美丽,青春因挫折而蜕变,青春因奋斗而精彩。只有拼搏过,青春才会有价值,你才能体会到青春的内涵、青春的意义。恰青春年少,风华正茂,这等如金子般宝贵的岁月,不拼搏,又做什么呢?

桃李不言 下自成蹊

浴新南大街支行 闫敏

美好的东西就像桃树、李树一样,即便不会开口说话,也会源源不断地吸引人们驻足。从名不见经传到榜上有名,这种飞跃不是单纯依靠外表能够做到的,决定条件是其本质的优劣,这便是“桃李不言,下自成蹊”的奥秘。

生产制造业的信誉是有形产品的质量,作为银行业,我们的质量便是无形的优质服务。如果哪个营业网点能做到“宾至如归”,想必自然会有门庭若市的效果。

2012年是我行的服务质量提升年,如果每位员工都能深谙其中的道理,端正自己的心态,真正做到诚信经营、用心服务,也许偏远、也许硬件设施不及他人、也许没有别人的业务品种完善……这些依旧掩饰不住其强大的吸引力。

在一次邯郸卡的推广活动中,我和同事去了一家机电设备门市,向店主详细介绍了我行邯郸卡优

惠业务。几天后,我偶然遇到了该店主,她兴奋地告诉我:她已经在邯郸银行开立了对公账户,开办了邯郸卡。当她提出想开通网银业务时,我主动留下了她的联系方式,并且在第一时间通知了她。在她前来办理业务时,我又向她介绍了我行存款最高上浮利率政策,她当即表示愿把她所有钱存到邯郸银行。我深知:客户能够主动过来开立公私账户便是对我行的信任,为其做好进门后的后期服务就是我们义不容辞的责任。

自从开展服务提升活动以来,一个最明显的感受就是说“谢谢”的客户在逐渐增多。也许这就是客户简单的一句“谢谢”便是对我们工作的肯定与鞭策。

“桃李不言,下自成蹊”,这句话不仅仅是对工作本身的思考,更帮助我们在人生的道路上学会了一种谦逊的态度,愿这种精神伴随着服务提升活动深入每个人心中。

请保持微笑

永年支行 乔利民

微笑是一种积极向上的生活态度,是一种向对方传达善意和友好的姿态。我们每个人都应该保持微笑,尤其是我们邯郸银行的员工更应该这样做。在我行开展服务提升工作的推动下,让我们每一个员工都对顾客投之以亲切、温暖的微笑开始,保持微笑,提升服务,虽然动作不大,却会对提升服务带来非常大的帮助。

“服务”的英语表达为“SERVICE”,其“S”代表“SMILE”即“微笑”的意思。“微笑”可以说是一切服务的开端。为什么这么说呢?首先,微笑可以拉近人与人之间的距离。我们面对客户时绝大多数是陌生人,不了解对方的职业、性格等因素,但一个微笑却可以迅速拉近我们之间的距离。“笑”就是有这种魔力。其次,“微笑”是一种善意问候。“微笑”是一缕阳光,给人以无尽的力量。没有人会拒绝别人诚意的微笑,就像没有人会拒绝欢乐一样。最后,微笑是化解矛盾、冲突的润滑剂。我们在办业务的过程中难免与客户发生这样或那样的冲突与矛盾。一个浅浅的微笑可以使客户打消对立的情绪,让客户感觉到我们的诚心和善意。矛盾最终都会化解,关键是多长时间化解,以什么样的方式化解。用微笑来化解矛盾,绝对是聪明、正确的选择。

让我们每一个员工都保持微笑,每一个邯银人都保持微笑。“服务提升”不是一句口号,让我们行动起来,从“保持微笑”开始吧。



选一个灯笼,红红火火过大年喽!

做一名合格员工

成安支行 武阳

入职培训时,老师告诉我们:“把客户当自己,换位思考;把客户当客户,尊重个性;把自己当自己,严于律己。”工作一年,对这番话有了亲身体会和更深刻的理解。

做合格员工,首先是要学会微笑。对于每天的工作,我们可以从三个微笑开始:给自己一个微笑,用饱

满的热情准备迎接一天的工作;给同事一个微笑,让我们齐心协力,在一个融洽的氛围中做好一天的工作;给客户一个微笑,把我们富有朝气的精神面貌传递给客户。

做合格员工,要提升服务质量。服务形象很重要,干净利落的妆容、整洁一致的工装可以使我们更快的找到状态,投入工作,也可以让客户感受到我们专业精神。面对激烈的同业竞争,拼的更是软实力,好的服务态度更有助于我们和客户建立长

期良好的合作关系。不论客户是谁,都要让他感受到我们的热情与细致,可以拉近我们与客户的距离,给客户留下好的印象。

做合格员工,要不断自我提高。学习业务知识,强化专业技能,严格遵守规章制度,养成好的工作习惯,严谨做事。每一笔业务都有它严格的流程,在操作过程中来不得半点马虎。前台业务一笔一清,认真核对,工作岗位上人走章收;信贷业务,要尽职调查,认真核实,防控风险。

假存折写磁“转正” 真储户损失巨款

法院最终判定银行承担九成责任

法律工作室 苗步斌 许云沛

案情回放

东莞市厚街镇的王女士到某银行厚街支行办理业务,办完一笔5000元的业务后,她本打算再转账一笔60万元的款项。因为她清楚记得,账户里还有70多万元的余额。但银行工作人员却告诉她:“账户里只剩下不足5000元了。”王女士大吃一惊,自己和家人并没有动用过里面的款项,那么多钱怎么突然不翼而飞了呢?惊慌失措的她赶忙打电话报警。

公安机关随即展开了调查。事情真相浮出水面:三年前,王女士在该行开设了此账号,支取方式设立了“密码”,事发前她本人最后一次动用账户时,发现尚有72.9万元余额;而她在时隔32天后再次查询时,账户仅剩不足1万元。警方分析,在这期间,有人冒领了72万元!可是,王女士的存折,身份证都保管得非常严实,犯罪嫌疑人又是如何“盗窃”的呢?

银行工作人员查询了账户记录,调出了相关监控视频,最终确认:事发前几日,一名女子拿着存折和身份证到该行的某支行要求取款,在此人提供的身份证中,除了照片之外,其余信息与王女士的身份信息完全一致。而此时账户的真存折还在王女士手里,这名女子手上的存折又来自何处呢?

视频显示,取款中,根据该女子提供的存折,银行工作人员在划卡时,连续三次划不出存折的信息。对此,该女子信誓旦旦地解释说:“我把存折跟其他的证件放在一起,导致存折被磁化,信息读不到了”,并要求重

写存折的磁条。重写需要密码,该女子便输入了正确的存折密码以示证明。由于提供了符合信息的身份证,该行的存折,并输入了正确的密码,银行工作人员信以为真,帮其重写了存折的磁条。正是靠这种方法,一张废存折变成了真存折!

借助于重写磁条后的存折,该女子从王女士的账户中取款5万元。随即,她又以同样的身份证开设了新的账户,并将王女士原账户中的67万元转账至自己控制的新账户中。其后,该女子分多次从新账户中将67万元取走。

争议焦点 银行是否尽到审查义务

王女士认为,银行方面未尽到严格的审查义务和安全保障义务才导致了己的损失,应当予以赔偿,所以要求银行赔付自己的存款72万元及利息。而银行方面声称,取款人不仅出示与原告信息一致的身份证、存折,还输入了正确的密码,银行也只是按照业务制度行事;即使存款被他人冒领,原告自身也存在重大过错,因为取款人能够完成取款或转账的关键在于密码,只有原告将密码泄露,才造成存款被冒领。

对此,王女士辩称,从录像上看,犯罪嫌疑人提交的假存折内页是空白的,其对账户的余额、每笔交易的流程都没有任何的记载,可见假存折跟账号在银行里保留的信息资料不符,银行工作人员却根本没有发现这一问题,导致犯罪嫌疑人把虚假的存

折利用银行的重写磁条业务,变成了一本真正被银行确认的真实合法的存折;密码也并不是银行所说的唯一只有本人才可以知晓,包括银行本身以及一些黑客通过非法的技术和手段也能得知客户的密码。

法院判决

法院经审理查明,填写《开立个人银行账户申请书》时,犯罪嫌疑人在“申请人/代理人”一栏签名为“吴某”,与王女士姓名不符,银行工作人员询问时,该女子又把“吴某”涂改为王女士的名字。对此,银行工作人员却没有引起警觉。

法院认为,银行应当对身份证、存折、密码三个条件进行核实,才能向取款人支付款项,只要其中一个条件不符,都足以阻止储户的存款被他人冒领。存折是银行提供的,并且记载了储户详细而重要的信息资料,在办理重写磁条业务时,银行应负有对存折真伪进行识别的义务,在存折磁条三次读取信息未能成功的情况下,银行应当严格、谨慎地核对存折信息,银行工作人员填写的应当是自己的名称,但“吴某”与王女士的名字是两个完全不一致的名字,对此银行工作人员没有引起足够的注意,没能进行进一

步核实,从而让犯罪嫌疑人成功将王女士的存款再次转至其控制的新账户中。因此,在该环节上,被告银行也没有尽到足够的注意义务,存在重大的过失。

同时,存款被冒领的原因之一在于密码的外泄,原告王女士作为密码的保管人,在其未能举证证明因被告的过错而导致密码外泄的情况下,应当推定密码外泄的责任在于原告,因此,原告对造成存款被冒领的后果存在一定的过错。

法院判定,原告王女士对其损失应承担10%的责任,被告银行应承担90%的责任。判决后,双方均未上诉。

案外点评

这是一个被数字包围的信息时代。这个案例让我们看到,当前对个人信息的安全保障工作是多么的薄弱。犯罪嫌疑人仅凭着盗取的密码、废存折、假身份证便能将一个账户洗劫一空。这不仅仅使储户的切身利益受损,也让社会对金融机构的信息审查、安全保障功能产生了担忧。

王女士的密码是如何遗失的,这仍然是个不解之谜。而在现实中,这种情况大为普遍,因为遗失密码的可能性实在太多了:可能无意中透露给他人,可能在输入时被人偷窥,可能在网上银行上被木马盗取……这仅仅是个人安全意识的问题,金融机构的安全保障功能更值注意和警醒。为什么假身份证没能检验出来?为什么假存折这么容易“转正”?这些教训值得深思,如果这些弱点不能得到改进,无疑将会产生更多的无辜损失。