

# 邯鄲銀行承辦省級金融教育示范基地線上直播效果佳

日前，由中國人民銀行邯鄲市中心支行主辦、邯鄲銀行承辦的邯鄲市省級金融教育示范基地3·15“金融消費者權益日”活動圓滿成功。

活動採取抖音直播形式進行，直播內容圍繞本年度3·15活動主題，依托邯鄲銀行河北省金融教育示范基地資源優勢，開展紅色金融史、金融消費者權利、基礎金融知識、風險案例等特色線上宣傳活動。

邯鄲銀行河北省金融教育示范基地為邯鄲市首家省級金融教育示范基地，是邯鄲銀行在中國人民銀行

邯鄲市中心支行的指導和幫助下，依托冀南銀行紀念館和總行營業部設立，由紅色金融歷史展區、現代金融展區兩部分組成。為做好此次公益直播活動，邯鄲銀行積極籌備、精密部署，宣講內容、直播形式等經過多次討論、修改、彩排，直播前充分利用朋友圈、抖音等平臺，對直播時間、觀看渠道、直播內容等進行宣傳推介，積極營造活動氛圍，確保直播取得最佳效果，切實做到活動有力度、直播有熱度、宣傳有廣度。

直播分兩期進行，每期90分鐘，

由邯鄲銀行消費者權益保護部主任助理劉可嘉、行工會辦公室邵麗穎、總行營業部李晨曦三位同志擔任主講。在“冀南銀行紀念館”紅色金融歷史展區，邵麗穎採用一鏡到底的方式，帶領廣大網友線上打卡紀念館，將冀南銀行從無到有、從小到大、從弱到強的發展歷程娓娓道來，生動講解了每一件館藏藏品背後的紅色故事。在現代金融展區，劉可嘉和李晨曦以快問快答的形式，深入淺出地講解消費者八項權益、反詐騙、信息安全等日常生活密切相關的金融知識，並輔以典型案例分

析、常見疑問解答、觀眾留言答疑等方式，全面生動宣講金融知識，讓觀眾聽得懂、記得住、用得上，切實提升金融消費者風險防範意識和能力。為提高大家的參與度，直播還穿插了幸運抽獎等互動環節，參與觀眾積極提問、點贊、評論，直播熱度一浪高過一浪，廣受網友好評。直播期間，累計在線觀看人數4000餘人次，參與互動人數2000餘人次，點贊量21萬人次。網友紛紛跟帖對直播內容給予好評，說這是一場“干货滿滿、知識多多、禮品多多”的金融知識線上普及活動。（綜辦）

# 學習雷鋒精神 赓續紅色血脈 西營鎮村開展學習雷鋒精神主題黨日活動

為深入學習貫徹習近平總書記關於弘揚雷鋒精神的重要論述精神，深刻把握雷鋒精神的時代內涵和實踐要求，日前，邯鄲市民族宗教事務局駐大名縣營鎮回民鄉西營鎮村鄉村振興工作隊和村黨支部組織黨員代表，開展了“學習雷鋒精神 赓續紅色血脈”主題黨日活動。

駐村工作隊和黨員們共同學習了雷鋒同志的感人事迹，進一步領會雷鋒精神的實質內涵，參觀了村黨史館，並在工作和生活中踐行雷鋒精神作了交流。

在脫貧戶馬西榮和張月華的家中，西營鎮村工作隊隊員和黨員志願者，幫助兩位獨居老人擦門擦窗，清理高處雜物，讓獨居老人的家居環境更加溫馨。

在街頭巷尾，西營鎮村志願者組織開展了健康宣傳活動，向村民發放心腦血管疾病防範手冊和糖尿病膳食指南手冊，宣傳健康知識、普及健康常識，獲得一致好評。

雷鋒精神薪火相傳，生生不息。西營鎮村黨支部將以此此次主題黨日活動為契機，進一步倡導“奉獻、友愛、互助、進步”的志願服務精神，將雷鋒活動融入日常、化作經常，使雷鋒精神在新时代綻放更加璀璨的光芒。（王佳凝）

## 民族團結進步

## 邯鄲銀行建設合規企業員工心得體會選登

### 讓“合規”照亮前行路

楊冲

古人云：“衡衡而知平，設規而知圓。”銀行要实现合規發展，銀行的制度建設和執行是保證。合規制度是木之源、水之本，銀行的經營發展離不開合規制度建設。作為一名從事銀行會計工作12年的會計科長，深知合規制度是指導我們工作順利開展的指路明燈和重要保障。

通過前段時間內組織的合規

培訓，使我对全行開展合規企業建設有了更進一步的認識。一是提高了思想素質，增強了合規操作的理念。合規對於不守規則的人來說，是一種約束限制，但是對於我們自覺守規的人來說，堅持守規不僅僅是邯鄲銀行的“保護層”，更是我們這些員工的“救生圈”。這一理念的轉變讓我從“要我合規”變成自發性的“我要合

規”。二是增強規章制度的執行力度，從自身做起。作為會計科長，我要堅守規章制度，熟悉各項業務操作流程，堅決防範各種風險。所以，一定要在自己的職責與權限範圍內處理好每一筆業務，對於不符合規章制度的，要勇於說“不”。同時，作為一線的工作者，也要牢記“客戶至上”的邯鄲銀行服務理念，用良好的服務態

度向客戶作出合理的解釋，在防範風險的同時，提供更多更優質的服務。

子曰：“不得中行而與之，必也狂狷乎！狂者進取，狷者有所不為也。”我願為“狷者”，謹言慎行，堅守各項規章制度，始終明確合規標準，不以情感代替制度，不以信任代替約束監督，讓“合規”照亮前行路。（作者單位：邯鄲銀行丛台路支行）

### 奮進新時代 合規贏未來

李彬彬

“不以規矩，不能成方圓。”合規制度不僅是我們工作的指示燈，更是規範各部門順利開展工作的保障。現實中，違規案例發生的形式、內容各不相同，但究其原因都是心存僥倖心理，鑽了制度的空子。

銀行業作為經營金融風險的特殊行業，任何崗位都要堅持合規操作、合規行為。千里之堤，潰於蟻穴，有時微小的違規操作，會牽連整個業務不合規。從個人來講，合規就是要符合銀行內从业

的規矩。在為客戶服務的過程中，每一個動作、每一句話都要符合規定。作為一名在大堂內為客戶服務的員工，在工作中，雙手去接顧客手裡的證件，表示對顧客所辦業務的重視，也表現出對顧客的尊重，能夠緩和顧客在等待中焦躁的情緒；迎賓語“您好，歡迎光臨，請問您需要辦理什麼業務”，能表現出一名銀行工作人員的專業性。

從銀行整體來講，合規就是用來抵禦風險和保證自身長久穩步

向前發展的立身之本。合規就是銀行這座大樓的地基，唯有夯實的地基才可以抵禦住名為“風險”的台風，也唯有夯實地基，大樓才可以越建越高，這夯實的地基需要我們每一名員工众志成城，守好合規這條不可逾越的紅線。

合規的重要性不言而喻，需要我們始終堅守初心，加強學習，轉變觀念，提高合規意識。“勿以善小而不為，勿以惡小而為之”，當每位員工都能自覺養成依法辦事、合規經營的良好習慣，整個銀

行系統就會風清氣正。通過觀看違規操作的警示紀錄片，我們增強了遵紀守法的自覺性，提高了自律意識。在日常的工作中，要“抓整改、強內控、零違規”，以“自重、自省、自警、自勵”的標準嚴格要求自己，遵紀守法，嚴以律己，盡職盡責，恪守職業道德，爭做遵規守紀的邯鄲人，為實現邯鄲銀行持續穩健經營、快速發展貢獻力量。

（作者單位：邯鄲銀行保定天威路支行）

## 保定裕華路支行獲“百行聯千企”先進

日前，邯鄲銀行保定裕華路支行獲評2022年度保定市“百行聯千企”活動先進集體。2022年，保定裕華路支行堅守“服務實體經濟”的責任擔當，積極參與銀企對接，了解企

業融資需求，全力幫扶中小微企業紓困解難，累計投放“普惠金融”貸款56戶、5172萬元，深受企業歡迎和稱贊。

（郭天亮）

## 家和路支行提升服務质效

為不斷強化網點服務工作基礎，近期，邯鄲銀行家和路支行積極開展服務提升專項行動，有效提升員工服務水平和支行總體服務质效。

一是優化服務硬件設施。認真落實適老化服務要求，方便特殊客戶群體，對大字版單據、移動填單台、老花鏡、寫字板、助盲卡等重新安排分布，方便客戶取用。二是開展服務專項培訓。包括晨會朗誦《邯鄲銀行服務宣言》，夕會開展服務案例分析交流，結合實際情況逐

條學習、對標《邯鄲銀行服務質量考核評價標準》，對不達標、需改善的及時整改到位。三是開展服務流程演練。支行通過模擬服務過程，全員參與、換位體驗的方式，發現亮點，找出不足，有效提升客戶服務體驗。四是提升線上服務。依托線上化、智能化的網絡金融服務平台，向廣大客戶推薦網上銀行、手機銀行、微信銀行等線上服務渠道，確保金融服務不斷檔。（潘卉卉）

## 館陶支行存款超20億元

3月19日，邯鄲銀行館陶支行各項存款首次突破20億元，達到20.4億元，較年初增加1.5億元。

今年以來，館陶支行全體員工在行長侯彥平的帶領下，認真貫徹落實總行全年工作部署，早謀劃、早安排、早動員，明確了發展目標

和思路，制定了行之有效的工作措施。為狠抓工作推進，支行組建四個營銷服務團隊，明確責任分工，強調團結協作，積極對接重點項目和重點客戶，取得了明顯效果，以實際行動展現了“不怕困難、不怕犧牲、勇於擔當、勇於勝利”的邯鄲精神。（吳友義）

## 肥鄉支行總行消保部走進肥鄉政協

3月2日，邯鄲銀行肥鄉支行會同總行消費者權益保護部工作人員，走進肥鄉區政協年度工作推進會，與肥鄉區政協委員進行了一次面對面的優質服務交流。

交流會上，總行消保部有關負責同志結合自身優質服務工作經驗和肥鄉區政協工作特點，以日常工作和生活為主線，從服務形象、個人談吐、商務禮儀、服務規範等方面，

與大家進行了深入分享交流。此次交流活動深受政協委員的歡迎。政協委員表示，雖然行業不同，但優秀文化與服務理念是相通的，這種跨界交流可以進一步增強政協的服務意識，強化服務觀念。（楊文杰）

## 支行風采

# 邯鄲銀行推出系列金融產品“貸”動實體經濟高質量發展

邯鄲銀行深入貫徹落實中央和省、市關於優化營商環境的決策部署，在服務實體經濟、加大信貸投放方面謀實效、出真招。近日，邯鄲銀行優化或推出“稅聯貸”“金園貸”“專精特新貸”等系列信貸產品，進

一步服務好實體經濟發展。客戶若有需要，請就近到邯鄲銀行各營業網點咨詢和辦理。（邯鄲銀行授信審批部）

稅聯貸	將企業授信額度與企業納稅額度直接掛鉤，以簡便、快捷方式實現“以稅定貸、以貸促稅、良性聯動”的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	3000萬元	3年	信用	按計劃還款
金園貸	向各級經濟開發園區、產業集群內技術有優勢、產品有市場、發展潛力較大、社會誠信良好的優質企業發放的用於生產經營的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	不限	10年	靈活	可循環貸款、隨借隨還
專精特新貸	向省級以上“專精特新”中小企業發放的用於生產經營的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	3000萬元	3年	靈活	可循環貸款、隨借隨還
速抵貸	向小微企業（含個體工商戶及小微企業主）發放，用於生產經營，以邯鄲銀行認可的優質房產抵押為主要擔保方式的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	1000萬元	3年	抵押	可循環貸款、隨借隨還
押票速貸	向小微企業發放以借用人持有的未到期電子銀行承兌匯票質押為主要擔保方式的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	不超過票面金額	不晚於電子銀票到期日	質押	可循環貸款、隨借隨還

薪易貸	基於小微企業客戶在邯鄲銀行代發工資業務金額，結合其生產經營情況，為符合條件的小微企業、個體工商戶及小微企業主發放的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	500萬元	1年	信用	可循環貸款、隨借隨還
金葉貸	向持有煙草專零售許可證的客戶發放的用於日常經營的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	300萬元	1年	靈活	可循環貸款、隨借隨還
名牌產品貸	向獲得“河北省中小企業名牌產品”稱號的小微企業發放的用於生產經營的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	1000萬元	3年	靈活	可循環貸款、隨借隨還
冠軍企業貸	向省級以上製造業單項冠軍示范企業或單項冠軍產品生產企業發放的用於生產經營的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	不限	10年	靈活	可循環貸款、隨借隨還
贈齡企業貸	向獲得相關部門認定的“贈齡企業”發放的用於生產經營的貸款。			
	最高額度	最長期限	主擔保方式	還款方式
	不限	10年	信用	可循環貸款、隨借隨還

## 做一名合格的大堂經理

董世環

銀行大堂經理肩負著協調銀行和客戶關係的重任。一名合格的大堂經理在服務過程中，會始終堅持用微笑打動客戶，用行動溫暖人心，用專業知識滿足客戶。

在過去的兩年多時間里，我一直擔任秦皇島西港路支行的大堂經理。我深知，大堂經理是一家銀行的形象代言人，當客戶踏入銀行時，第一個接觸的就是大堂經理，大堂經理的言行舉止在客戶眼中就是一家銀行的縮影，其服務態度和服務質量至關重要。

提升個人職業素養和儀容儀表形象是大堂經理的基礎課。“第一印象”往往能影響一個人對於陌生人的看法與評價，簡單大氣的妝容、整潔得體的西裝，面帶发自内心的微笑，有助於提升客戶對邯鄲銀行的良好印象。在服務過程中，客戶想到的我們要想到，客戶

想不到的我们也要想到，永遠以客戶為中心。

掌握前台業務知識和了解產品信息是大堂經理的必修課。當客戶咨詢業務時，專業的解答會使客戶快速提升對邯鄲銀行的信任，這就要求大堂經理不僅要對前台業務了然於心，還應對邯鄲銀行存貸款產品都有充分的了解，這樣即使客戶有再多的疑難問題，我們都能有針對性地提供最佳解決方案。

培養溝通交流能力和後期維系客戶是大堂經理的深造課。溝通交流是一門學問，大堂經理要善於觀察思考，選擇合適的溝通方式與客戶真誠交流，拉近彼此的距離；要通過熱心周到的後期服務維護客戶關係，不斷提升客戶粘性，為客戶提供全方位的金融服務。

（作者單位：邯鄲銀行秦皇島西港路支行）

人民日報全國黨媒信息公共平台等媒體和平台進行了轉載。

3月15日，邯鄲新聞傳媒中心“直播邯鄲”欄目以《服務熱情細致辦事高效快捷》為題對邯鄲銀行作了綜合報道。報道以總行營業部副科長張榮全獲全國金融系統雷鋒示範點切入，對邯鄲銀行近年來的業務發展和獲得的稱號進行了宣傳報道。

## 媒體邯鄲

## 踐行數字金融 推動場景創新

韓文科 李利杰

隨著移動互聯網的迅猛發展，新的消費生態逐步確立。基於數字化技術，用數字思維推動金融場景創新，成為銀行的发展方向。近年來，邯鄲銀行結合區域經濟特點，通過金融創新和數據賦能，布局線上金融，提升客戶體驗，打造敏捷高效的數字化銀行，取得了一定成效。

### 一、中小銀行數字化轉型的关键

人民銀行《金融科技發展規劃（2022—2025年）》與銀保監會《關於銀行保險業數字化轉型的指導意見》的發布，為銀行數字化轉型確立了目標，指明了方向。在大数据、人工智能、5G等技術的推動下，金融業的產品體系、服務流程、行業標準等不斷更新，金融服務拓展至傳統金融無法覆蓋的領域。

場景化金融的基礎是金融。如何將金融滲透到消費場景中，讓客戶對銀行的產品和平台產生信任、依賴，讓金融產品具有更長的生命周期，讓消費者得到專業、便捷的金融服務，是銀行尤其是中小銀行認真思考的課題。

中小銀行受限於地域、技術和資金等因素，在數字化轉型、場景創新等方面存在較大差距。打造線上渠道，豐富數字化應用場景，成為中小銀行提升競爭力的關鍵。

### 二、打造場景化生態銀行，提升客戶體驗

數字化轉型倒逼銀行經營從“細人精”，“90后”“00后”成為消費主力群體，需求行為具有移動化、個性化和定制化等特征。手機銀行生態圈逐步形成，線上獲客、營銷成本越來越低，客戶選擇越來越多，產品生命周期越來越短，且金融產品較易模仿，銀行同質化競爭嚴重。邯鄲銀行布局線上金融，以移動客戶端作為連接客戶的流量入口，提高與客戶接觸的頻率，打造敏捷高效、體驗極致的數字化銀行。

——線上線下一體化。線下產品線上化，線上產品智能化，傳統儲蓄產品線上線下同步發售，大額存單線上獨家發售的產品布局，為客戶提供了多種選擇。整合渠道平台，實現智慧櫃台一體化應用，打造集產品、服務、功能、管理於一體，兼具厅堂、桌面、便攜式設備等功能的新一代智能化展業平台。

——創新客戶服務。基於微服務架構，建設了客戶權益、“校園付”等金融場景應用平台。借助大数据技術，對客戶的行為、偏好、習慣、職業等數據進行分析，實現權益累積、消費、查詢一體

化管理；利用網銀與支付系統結合的優勢，打造校園付平台，助力學校實現信息維護、繳費、賬單查詢等一站式服務。

——探索數字化營銷。基於互聯網銀行系統，拓展線上渠道，加強線上線下業務協同；基於線上自營渠道，實現“線上+線下”多場景融合，通過數據分析掌握客戶需求，依據客戶特征、習慣等指標設計產品營銷和服務模式，夯實數據底座，推動數據分析、數據應用，為互聯網拓客、精準營銷做好數據保障。

——整合數字支付渠道。整合聚合支付和傳統支付，打造一體化支付中台，將敏捷服務和穩態賬務分離，打造收單服務和支付賬務兩大中心，實現通用模型的個性化服務，避免重復“造輪”；整合支付通道，通過場景化、智能化、配置化提高支付綜合服務能力。

### 三、邯鄲銀行金融場景創新探索

——探索產業金融服務平台。依托自身經營服務區域，圍繞重點企業單位，探索建立具有行業特色的綜合金融服務平台，對接數字化的行業、企業服務平台，加強場景聚合對接，服務上下游企業；發展企業網銀客戶，推進企業客戶業務線上化，營銷銀企直連客戶，提供綜合化金融服務。

——探索零售業務服務平台。探索個人客戶金融與非金融結合的需求場景，整合內、外部資源，建立零售數字金融服務平台，調整相關產品、服務、流程，提升產品運營能力，滿足客戶全方位需求。探索客戶協同經營管理，建立跨條線的经营與策略團隊，統籌全行客戶的经营模式。

——構建企業級技術融合能力。加強業技融合，持續發力云化服務，筑牢數字化技術底座，以微服務為核心，實現應用分层解耦。探索與外部科技公司合作，通過分布式技術下沉技術平台能力，讓云設施具備轻量化、敏捷、高度自動化特征，成為科技能力數字化的助推器，驅動業務規模化發展。

——強化風險管控。制定風險管理策略，完善風險處置機制和流程，探索新技術、新應用場景下的風險管控措施。構建覆蓋數據全生命周期的安全防體系統，對數據進行分級分類管理，將數據安全融入數據全生命周期管理，利用加密存儲、數據脫敏等技術，有效保障客戶數據安全。

（作者單位：邯鄲銀行信息科技部。本文原載《中國金融電腦》雜誌2022年12期，有刪節）