

国家金融监督管理总局发布 消费者权益保护风险提示

近期,有不法分子冒充金融监管部门或者工作人员,打着“P2P清退回款”“消除不良征信”“受理投诉”等旗号实施诈骗。国家金融监督管理总局发布消费者权益保护风险提示,提醒广大金融消费者提高警惕,增强反诈意识和识别能力,保护好个人信息和财产安全。

冒充金融监管部门实施诈骗的手法通常有以下几种:

手法一:伪造金融监管部门文件实施诈骗。不法分子冒用国家金融监督管理总局名义,通过电话短信、快递信函、互联网等渠道,发布“P2P出借人风险专项清退通知”“金融平台清退通知”等虚假信息,引诱投资人通过所谓“官方回款渠道”进行“清退登记”。投资人注册登记后,不法分子再以需要缴纳保证金等作为回款条件,诈骗投资人钱财。

手法二:假冒金融监管部门受理投诉实施诈骗。消费者在非官方渠道投诉后,不法分子利用非法获取的消费者手机号码、投诉内容等信息,以“解决投诉”

“理赔退费”等为由联系消费者,诱导其点击“XX监管部门在线理赔中心”等虚假链接或者利用视频会议软件创建所谓“XX监管部门会议室”,诱骗登录并开启屏幕共享,从而骗取银行卡号、网银密码、验证码等重要信息,盗取消费者资金。

手法三:冒充金融监管人员以“消除征信不良记录”实施诈骗。不法分子假冒金融监管部门工作人员,利用非法收集的银行卡号、贷款额度等个人信息,通过电话、社交软件等联系消费者并骗取信任,谎称消费者在使用信用卡、互联网贷款等借贷产品时产生逾期记录,将被列入“征信黑名单”,如要“修复征信”,需向指定的“专用账户”转入资金进行“信用佐证”,并称该笔款项随后将予退回。一旦消费者信以为真操作转账,不法分子迅速转移资金并藏匿。

以上诈骗手法均为非法冒用金融监管部门名义,利用部分金融消费者急于解困、挽回损失、自证清白等心理特点进行诈骗。为保护广大消费者信息安

全、财产安全等合法权益,国家金融监督管理总局提示:

一、金融监管部门不直接办理金融业务,也不会与消费者有任何资金往来。金融监管部门从未设立或者授权设立P2P、投资理财等“回款渠道”,不会通过QQ群、微信群、交易平台等面向社会公众开展资金清退工作。请消费者提高警惕,谨防上当受骗。

二、选择正规机构的合法金融服务。消费者如果有借款、理财、保险等金融需求,应通过具备相应业务资质的机构获取金融服务。切勿盲目相信陌生来电、短信、广告传单、社交媒体等非正规途径推销的“低息快捷”“免抵押担保”贷款业务及“保本高收益”理财产品等。

三、加强个人信息保护,谨防信息泄露。对于不明来源的“内部消息”以及非官方渠道发布传播的信息,消费者要仔细辨识,妥善保管身份证号、银行卡号及密码、验证码等重要信息,不点击不明链接或者下载不明APP,不与陌生人共享屏幕,审慎

对外提供个人信息,避免因信息泄露造成财产损失。

四、通过官方渠道合法合理维权。因金融产品或者服务问题与金融机构发生争议的,消费者可优先选择金融机构公布的官方投诉受理渠道进行处理;未达成一致的,可向当地金融纠纷调解组织申请调解或者向金融监管部门反映。切勿随意点击或者打开陌生人发送的所谓“官方投诉链接”。

五、发现犯罪线索或者遭遇损失及时报案。一旦遭遇诈骗或者发现涉嫌违法犯罪线索,消费者应及时向公安机关报案反映有关情况,不可轻信网络上自称“网警”“黑客”等组织或者人员,避免再次受骗。同时,注意留存证据,积极提供线索,配合公安机关案件侦查,尽力挽回损失。

(来源:国家金融监督管理总局官方网站)

消保专栏

汇荣支行线下线上储蓄存款双增长

7月末,邯郸银行汇荣支行储蓄存款余额15.1亿元,较年初增长1.9亿元,进度任务完成率192%,提前完成了全年任务。其中,线上存款余额3.79亿元,较年初增长0.94亿元,进度任务完成率164%。

今年以来,汇荣支行充分发挥党建引领作用,通过凝心聚力、多效并举,实现了储蓄存款余额的快速增长。支行精心绘制储蓄存款业务宣传营销服务“作战图”,找准主攻方向,预判困难、制定方案,发挥党员在基层岗位的先锋模范带头作用,通过党员榜样示范和对点帮扶,坚定全员信

心,激发工作热情。支行制定完善考核评价制度,通过细化考核方式,有效发挥考核“指挥棒”作用,进一步激发全员积极性,全员始终保持你追我赶的工作状态。与此同时,支行通过优化厅堂人员配置,切实提高厅堂服务水平和工作效率,使现有客户群体成为支行拓展新客户的“宣传员”;开展多种形式的外拓营销服务,积极主动走出去,深入社区、拜访门店、走访客户,推介储蓄产品和服务优势;制定个性化金融服务方案,将客户增量有效转化为存款增量。(赵伟涛 高津)

中华大街支行 储蓄存款提前完成全年任务

8月16日,邯郸银行中华大街支行储蓄存款余额达到18.9亿元,较年初增加1.7亿元,提前完成了全年任务目标。

今年以来,中华大街支行全体员工发扬“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”的企业精神,积极落实总行关于各项储蓄存款增长常态化机制要求,紧盯目标不放松,精心部署向前行,

通过实施全员营销服务措施,加强业务能力和营销服务技巧培训,持续提升服务质量。支行相继组织开展了进社区、送金融知识上门和线上推介等宣传服务活动,定期开展业务比一比,激发了全体员工的责任意识、主人翁意识、竞争服务意识,从而促进了储蓄存款的稳定增长。(张子康)

邢台麒麟郡支行获评 “青年好榜样集体”

邯郸银行邢台麒麟郡支行认真贯彻党的二十大精神,充分发挥青年典型引领作用,日前被邢台市委宣传部等部门评为“青年好榜样集体”。支行自2021年6月成立以来,以实际行动“展邯郸形象、为邢台服务”理念,不断加大服务实体经济力度,提升金融服务水平,实现了自身业务持续较快增长。截至今年6月末,支行成立2年来存款余额6.3亿元,贷款余额8.2亿元,存



贷比达到130%,贷款支持本地企业20余家,努力以优质服务满足客户需求,服务当地经济发展。(李阳)

永年三支行组织服务质量培训

8月2日晚,邯郸银行永年支行、永年新洛路支行、永年河北铺支行组织召开服务质量培训会。会上,对三支行的网点环境卫生、7S标准执行情况进行了通报;观看了柜员日常办理业务的视频,逐项分

析三支行在服务过程中存在的薄弱环节;现场进行服务情景演练,强化规范服务流程;学习了合规风险防范措施等。全体员工表示,要把标准执行情况落到实处,做在细处,不断提升整体服务质量。(郭莎莎)

雪驰路支行开展服务情景演练

为全面提升服务质量,更好地服务客户,日前,邯郸银行雪驰路支行创新晨会形式,开展服务情景演练。支行通过晨会每天演练一个业务操作流程,从简单的存取款到银行卡挂失,以及ATM

机故障、客户要求上门服务等少见业务,使全员熟悉各项业务办理流程。每日演练后,总结当天的相关业务知识点,供全员学习,有效促进了支行整体服务水平的提升。(闫敏)

学院路支行开展“服务比比看”活动

近期,为进一步增强优服意识,提升服务质量,邯郸银行学院路支行开展了“服务比比看 竞赛促发展”活动。活动中,员工从柜面服务规范、服务热情度、业务量、营销服务情况等多维度进行

综合评比,每次通过展板公开,时刻激励员工保持高度的服务热情。这一新颖的活动形式鼓舞了士气,提振了团队信心,使员工以更加积极、饱满的状态投入到优质服务工作中。(刘丹)

临漳支行储蓄存款增长快

今年以来,邯郸银行临漳支行储蓄存款持续稳定增长:3月末较年初增加1.1亿元,实现首季开门红;5月份提前超额完成总行下达的全年任务目标;7月末较年初增加1.8亿元,余额达到12.9亿元。

临漳支行坚持以客户为中心,以产品营销服务为抓手,有力促进储蓄存款业务开展。一是依托邯郸银行“免费银行”品牌影响力,向广大客户介绍免费政策和优惠措施,提升“免费银

行”在广大客户中的知晓率,有效扩大客户群。二是扎实践行“快乐银行”企业文化理念,全力打造“不排队银行”,让客户享受更加便捷高效的金融服务体验,同时积极引导客户办理线上存款业务,增加客户使用黏性。三是秉持“客户无过错、服务无止境”理念,落实“邯郸好邻居—共享客厅”免费政策,大力优化营商环境,提高服务质量,赢得了客户的信赖和支持。(都利彬)

鑫港支行储蓄存款再创新高

7月末,邯郸银行鑫港支行储蓄存款余额16.3亿元,较年初增加1.5亿元,任务目标进度完成率169%。

今年以来,鑫港支行紧盯任务目标,不断强化工作措施,积极推动各项业务发展。一是坚持党建引领,坚持党建与业务同谋划、同部署、同落实,充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,引导全体员工增活力、强担当。二是加强业务宣传,坚持全员利用班后时间深入到周边商户、社区开展宣传活

动,使邯郸银行的金融产品和服务优势深入人心,有效拉动了储蓄存款的增长。三是完善考核机制,坚持绩效考核与各项业务指标完成情况联动,与员工切身利益挂钩,不断激发员工营销热情,有效增强了全员开展业务营销的积极性。四是打造“优服银行”,扎实践行邯郸银行“快乐银行”企业文化理念,落实“不排队银行”“现金银行”“邯郸好邻居—共享客厅”等优服措施,赢得了新老客户的信赖和支持。(张彩虹)

多支行开展 走访慰问拥军座谈

日前,为弘扬“双拥”光荣传统,进一步增进军民关系,营造良好的社会风尚,邯郸银行多支行组织开展了“八一”建军节走访慰问、拥军座谈活动。

永年支行赴永年区消防救援大队慰问奋战在一线的消防指战员,为他们送去了菊花茶、冰糖等消暑慰问品,并致以节日的祝福和崇高的敬意,感谢消防救援大队对永年支行消防安全工作给予的大力支持和无私帮助。

馆陶支行联合驻地多家共建单位,来到馆陶县消防救援大队和馆陶县人武部,向坚守一线

的消防指战员和驻地官兵致以节日的问候,并送上慰问品,进行了亲切的交流。

学院路支行组织召开“拥军优属拥政爱民”茶话会,向支行退役军人致敬并致以亲切慰问,与他们聊家常、谈近况。退役军人纷纷表示,继续保持“退役不退志、退伍不褪色”的军人本色,立足本职岗位作贡献。

赵都支行向前来办理业务的退役军人及军属赠送生活用品,为退役军人送上节日祝福,向退役军人及其家属表达由衷敬意。(办综)

辛集教育路支行常态化技能练兵

近期,邯郸银行辛集教育路支行每周二下班后,组织员工开展技能测试与训练,切实强化员工票币计算、点钞、字符录入等基础业务技能训练,不断提升支行金融服务水平。支行通过精细化、标准化练习,促进员工技能整

体水平提升;通过摸底测试,了解每位员工的技能优势和短板,制定针对性技能训练,致力于提高每位员工的综合能力;建立员工技能训练档案,记录每次训练成绩,营造浓厚的比学赶帮超氛围。(张奇)

复兴支行组织开展 急救技能培训

近日,为进一步提升员工紧急自救和救援能力,邯郸银行复兴支行邀请了邯郸曙光救援队的专业老师及其团队到支行进行急救技能培训。

本次培训的主要内容是心肺复苏相关知识和AED的正确使用方法。授课老师详细介绍了心肺复苏的概念,讲解了突遇晕倒病人如何调整体位、判断意识、打开气道、胸外按压、人工呼

吸等,强调了心脏骤停黄金4分钟的正确处置方法和AED的操作流程。支行员工在老师的指导下,踊跃参与现场演练和操作,积极分享学习心得,取得了良好的培训效果。(王开云)

支行风采

邯郸银行建设合规企业员工心得体选登

合于心 规于行

冯丽亚

党的二十大开启了全面依法治国新征程,奏响了新时代推进全面依法治国的嘹亮号角。作为在国民经济中承担重要任务的金融行业来说,更应当在合规管理上发挥表率作用。制度是靠人来执行的,在执行上不能有半点侥幸,哪怕是一次小小的违规都有可能带来巨大损失,造成终生悔恨。作为银行员工,防范风险、规避风险、合规操作是维护金融稳定的重要因素。

从某种意义上说,合规是一面盾牌,时时刻刻都在保护着我们,守护着我们的心灵,在阻止我们内心邪念产生的同时,也在抵抗一切外来的诱惑和伤害,如果说一旦

放弃了这面盾牌,很可能走向不归路。

合规的底线任何时候都不能突破。我们经常这样比喻,风筝在风中摇摆着、拉扯着,它才可以稳稳地飞翔。如果挣脱了的牵线,好像是可以随风自由飞翔了,但是,脱离束缚的自由会使它完全处于无情大风的摆布下,最终会坠落在一堆乱草丛中。由此可见,规则是约束,更是引导,只有严格执行落实,才能获得自由。完美详尽的规章制度,若得不到执行,便是一纸空谈。车行千里始有道,唯有以合规之心,修律己之道,方能行稳致远。

(作者单位:邯郸银行审计部)

合规银行之我见

吴友义

“规”者,求圆之器也。没有规矩,不成方圆。中外古今,各行各业,规则无处不在,银行尤为明显。银行作为特殊的服务行业,主要以提供金融服务为主,但这并不是说为了搞好服务就可以忽视银行的合规因素,因为对于银行来说,不管是从金融产品方面,还是客户服务方面,都不能突破合规的底线。合规是银行管理的精髓所在,它体现在银行的各个细节当中,没有了合规,再美丽的微笑都将毫无意义。

合规,不是画地为牢。银行的规章制度非常重要,因为它是我们准确高效开展工作

的遵循,需要我们加强学习、准确运用。合规就像安全防护网,表面上看好像是限制了我们的自由,阻挡了我们的视线,但实际上是在保护着我们的生命安全。合规对于银行来说是一件利器,它是我们工作的基本遵循,只有在合规的支撑之下,才能争取更广阔的发展空间,展现出银行业的生机活力。

心存敬畏,行有所止。银行合规经营由来已久,银行工作人员要知敬畏,守底线,对合规永葆敬畏之心。心中有信仰,脚下有力量,让我们在合规指导下,把普惠金融做得扎实有效。(作者单位:邯郸银行信陶支行)

正心明道 防微杜渐

樊超

“无规矩,不方圆。”在现代金融监管进一步完善、金融监管体系进一步理顺的大环境下,致力打造合规企业,是银行业健康发展的基本点与核心点。而合规企业建设又是一个整体性和系统性的大工程,在制度层面,讲究的是高屋建瓴、框架清晰,在执行层面,则更注重内化于心、外化于行、落地实施、步步践行。

作为邯郸银行的青年员工,我们更应该清楚,无论身处会计、信贷、行政何种岗位,也无论身居何种职务、承担何种责任,对“合规”二字都应心存敬畏,只有时刻高悬“达摩克利斯”之剑,工作中慎思慎言慎行,才能规避风险、稳健前行。

首先要以规章制度为先导。二十世纪五十年代,中国银行业最早开始提出“三铁”要求,随着科技的发展,“三铁”的文字表述虽有所变化,但其内涵的合规精神却从未更改,如今的“铁账本、铁算盘、铁规章”,已将规章制度的重要性明确标注到“三铁”内容中。“车行千里始有道。”我们青年员工更要从自我做起,增强和完善防范

意识,将它贯穿工作的全流程,走直路、走正道,牢记制度红线,坚守规章底线。

其次要促进业务为指引。我们所从事的金融业作为关系国计民生的重点领域,职责和任务就是为群众提供金融服务,为实体经济发展提供有力支撑。这就要求我们从从业者始终坚持合规与业务拓展并重,必须做到潜心扎实践论,专心锻炼技能,耐心纾困流程,热心服务客户。时刻关注重点领域和关键环节中的风险防控,使我们业务拓展的列车从一开始就沿着合规经营的轨道稳健行驶。

最后,要以素质养成为目标。在工作中我们要注意做好素质的稳步提升和习惯的持续培养,从“要我合规”转变为“我要合规”,严格按照工作流程,把习惯性的合规操作嵌入到各项业务活动中去。

(作者单位:邯郸银行石家庄北城国际支行)

合规企业建设

邯郸银行合规经营公告

为保护广大客户和我行的合法权益,防范、打击金融欺诈、非法集资等违法犯罪行为,杜绝行内外违规人员利用我行员工身份、职权或超越职权,利用我行办公或营业场所,违规违法办理所谓“业务”,特公告如下:

我行是合法金融机构,经营范围按照《营业执照》公示执行,存贷款利率按照我行单一挂牌利率执行,业务凭据使用我行制式文本。凡是我行经营范围之外的所谓“业务”,凡是不符合我行单一挂牌利率的存单、协议、借据、借条等所谓债权债务“凭据”,凡是未使用我

行制式文本的所谓业务“凭据”,无论是否经由我行职工,无论是否在我行办公和营业场所办理,均属当事人个人行为,与我行无关,由此造成的损失我行概不负责。欢迎广大客户随时来总行和各分支行咨询、了解相关业务,请广大客户周知并监督、支持。

客服电话:
96368(邯郸)
40001-96368(全国)

邯郸银行
2021年9月15日

邯郸银行印章管理公告

尊敬的客户:

为保护广大客户和我行的合法权益,防范、打击伪造、私刻印章引发的违法犯罪行为,我行已全面制定印章管理办法,2011年3月29日制定印发了《邯郸银行印章管理办法》,2012年5月8日制定印发了《关于进一步加强行政公章管理的通知》。全辖所有印章(含总行、分行、支行三级行政公章,各类业务专用章、党委和党总支、党支部印章等)均实现封闭式管理。

我行印章已实行上收一级管理、专人集中保管、纸质审批登记、固定地点用印、全程实时监控的制度,坚持实行印控仪入章物理隔离,各分支行行政公章只能在批准的范围内使用,严

禁超范围用印,坚持实行严格检查、发现问题严肃处理问责制度。凡有任何人员未经审批持邯郸银行实物印章或私刻印章为您办理任何金融业务,均属当事人个人违法行为,与我行无关,由此造成的损失我行概不负责,并严厉追究违法者法律责任。欢迎广大客户随时来总行和各分支行咨询、了解相关业务,请广大客户周知并监督、支持。

客服电话:
96368(邯郸)
40001-96368(全国)

邯郸银行
2022年1月5日