

我行金融科技监管评级

居华北地区城商行最高级

本报讯 (张涛)近日,银监会印发通报,我行在2013年度中国银行业金融机构信息科技监管评级中由3A晋升为2C,在全国145家城商行中排名第7位,为华北地区 and 全国1000亿元以下资产城商行最高评级。这标志着我行在信息科技管理方面达到了全国领先水平。

信息科技监管评级共分5级,每级

分3档,是银监会对商业银行整体监管评级的重要内容,目前全国城商行信息科技监管评级最高为2B。近年来在全行上下的共同努力和银监部门的大力支持下,我行信息科技工作不断取得新成果和新突破,第二代支付系统以全省最高分顺利通过中国人民银行检查验收并投入运行;高标准、高质量完成了信息系统等级保护年度评测和

定级工作;颁布了“邯郸银行信息安全管理体系”,通过中国信息安全认证中心审核,获得了ISO-27001认证证书,为全省城商行唯一;图形终端柜面操作系统(SGB)全面上线并通过试运行;建设了“绿色”机房,承担的“绿色数据中心研究与应用”课题荣获银监会信息科技风险管理优秀奖,成为全省首家获此殊荣的金融机构;建成并进行

了“两地三中心”灾备演练,标志着我行业务连续性体系建设已走在全省城商行前列。

此次我行金融科技监管评级由3A晋升为2C,是监管部门给予我行信息科技工作的高度评价和充分肯定,是我行信息科技工作的重大成效,必将有力地促进我行各项工作再上新台阶。

行领导做客“清晨行风热线”

本报讯 (沈海青)9月18日,张克星行长、纪委韩延敏书记带领公司业务二部、个人金融部、纪检监察室等部门负责人做客“清晨行风热线”,解答听众疑问,接受社会监督。

直播中,张克星行长对记者前期到我行部分网点走访调查、采访客户反映的问题和现场听众通过热线提出的问题进行了认真解答。直播后,我行还对听众提出的7个问题和1条建议进行了逐一电话回访,详细解答听众疑惑,解答率100%,客户和听众都表示满意和赞许。

当天,我行在邯郸广播电视台门口设立咨询投诉服务台,现场接受群众咨询和投诉。现场共发放行报110份、宣传资料130份,接受群众咨询80余人次。

我行在全省农村改革试点工作经验交流会上作典型发言

本报讯 (采知)9月24至25日,河北省农村改革试点工作经验交流和培训会议在邱县召开。

会议专题研讨农村改革试点工作,学习推广邱县建立县级农村产权交易市场,加快建立农村生产要素自由流动、平等交易的现代市场体系,提高资源配置效率的典型经验。省委农工部副部长赵金平、刘振洲、高一雷,人行石家庄中心支行副行长王彦青等负责同志和全省30余个试点县有关人员参加会议。中共邯郸市委常委、宣传部长、农工委书记记国珍在会上致辞。张克星行长代表我行作了题为《积极发

放致富流转贷,主动推进城商行向支农银行转型》的典型发言(全文另发)。

近年来,邱县作为全省农村产权制度改革试点县,积极以农村土地经营权确权为突破口,大胆创新,科学实践,初步摸索了一条以确权明产权、以交易活资产、以资产变资本的农村产权改革新路子。今年上半年,结合该县改革试点成果,为进一步抓好“三农”金融服务,推进农业产业化经营,我行研发推出了以农村土地经营权作为抵押担保的“致富流转贷”,给当地经济发展注入了新活力。

9月29日下午,邯郸市庆祝中华人民共和国成立65周年文艺汇演在邯郸大剧院隆重举行,我行组织百人合唱队参加演出,演唱歌曲《龙的传人》,在此前进行的“邯郸银行杯”邯郸市直机关庆祝建国65周年文艺汇演中荣获一等奖。行领导张克星、韩延敏亲临现场观看演出,并鼓励大家大力弘扬爱国主义精神,以饱满的热情和昂扬的斗志投身工作,爱岗敬业,为邯郸银行的事业发展做出新的贡献。

杨国庆/文
臧慧娟/影



客户无过错 服务无止境

——邯郸银行服务提升活动两周年回顾

两年前的10月12日,我行召开了服务提升启动大会,“服务提升”成为我行的关键词。两年来,在总行的正确领导下,广大员工积极投身服务提升活动,同心协力,创先争优,达到了“一般投诉事件大幅减少,恶性投诉事件为零”的活动成效,今年上半年百万笔业务投诉仅为2次,5月份首次实现了业务工作零投诉。前不久,在邯郸市委、市政府公布的2013年度邯郸市民主评议政风行风结果中我行位列“公共服务组”第一名,实现了经济效益和社会效益的双丰收。

创新服务理念,树立服务品牌

按照行党委的要求,全行员工以“客户无过错,服务无止境”为服务宗旨,认真履行岗位职责,积极创新服务渠道,全力建设服务最优、形象最佳、效率最高的快乐好银行,取得可喜成绩。

一是着眼提升素质,真诚服务大众。我行聘请专业公司开展全员服务培训,对全行的服务环境、服务形象、服务管理、服务纪律等方面进行了全面升级。每月开展劳动竞赛评比,定期举办会计业务技能比赛;与国内顶尖院校合作创办邯郸银行

金融学院,举办各类培训班;召开“爱行敬业”主题培训报告会,全方位提升员工爱岗敬业的服务意识、服务效率和服务水平。临漳支行上门为客户讲解网银的使用方法,联防路、肥乡、广平等支行利用监控录像主动寻找丢失财物的焦急客户,汇通、无极支行为客户兑换13万元零残币等。事情虽小,却达到润物细无声的效果。各分支行还通过设置“党员示范岗”,建立“党员志愿服务驿站”等方式,发挥党员的先锋模范作用,带动员工用整齐的着装、真挚的笑脸、温暖的话语、规范的礼仪,传递着邯银人挚诚的关怀和细腻的服务。

二是依托技术创新,强化业务功能。为更好地服务客户,从七个方面加强了基础设施建设:研究开发自助设备集中监控系统,增强了监控实效,保障了自助设备服务安全;加速推进自助渠道电子现金跨行圈存和冠字号查询功能改造,目前电子现金跨行圈存改造已完成,基本实现冠字号查询功能;加快离行式自助银行和金融便民服务点建设步伐,共建成离行式自助银行、金融便民服务点25个;全面上线图形终端柜面操作系统(SGB),优化业务画面,整合凭证管理,增加个人多

笔业务,大大提高了前台员工作业效率;开办了国际业务和外汇业务,为全省市属城商行第二家;开办互联网金融,优化改造了网上银行、电话银行、手机银行的服务;加大网点建设改造力度,投入大量资金,按照银行业网点服务星级评定标准,分批设立新网点,改造旧网点,优化资源结构,改善客户服务。

创新服务渠道,提升服务水平

坚持“夙夜在公、日夜守望”,率先开办夜市银行。为方便客户8小时之外办理金融业务,实现昼夜人工服务,我行在远大支行和石家庄分行开办了全省首批2个人工服务夜市银行。这一举措深受广大客户欢迎,远大支行2013年夜均总业务量相当于白班的45%,夜班人均业务量比白班人均业务量还多26%,开办夜市银行时存款余额仅2亿元,开办两年来创造了存款连续翻番的增长记录,今年8月末存款突破20亿元。

坚持扶持小微、服务“三农”,率先推出新款信贷产品。针对不同的客户群体研发了多款信贷产品,简化了流程及手续。大力推进涉农信贷业务的产品研发和营销工作,目前已

研发出“金财通”、“兴农贷”、“金粮仓”、“致富流转贷”等农贷产品,大力支持“三农”经济发展。同时,大力支持小微企业发展,细化客户群体,陆续创新推出了“丽人贷”、“创业贷”、“商友贷”等10多款信贷产品,仅微贷中心即支持小微企业4000多个,被银监会评为“小微企业金融服务表现突出的银行团队”。

坚持内部挖潜、优化流程,率先创建“不排队银行”。排队是困扰银行发展的一大难题,也是广大群众反映最集中的“热点”问题之一。为了攻克这一“顽疾”,我行把创建不排队银行作为全行深入开展党的群众路线教育实践活动的具体成果,使之成为服务提升活动的“升级版”。我们率先提出打造“不排队银行”的目标,推出了更新设备、优化系统、试行“免点入账”、多设并开满窗口、增加柜员、延时服务、配强大堂经理、增加柜员授权等12项措施,多措并举,形成合力,有效地破解了银行排队难题。试行4个月来,在一线营业厅明显地缩短了客户的等候时间,赢得了客户的信赖。同时,我行开设“爱警夜餐”,每天0—4时在职工餐厅为主城区夜间值班巡警同志免费提供工作餐,担当社会公益责任。

(马哲辉 臧慧娟)

多一份金融了解 多一份财富保障

远离非法集资 拒绝高利诱惑

邯郸银行是邯郸市政府为最大股东的区域性股份制商业银行。近几年,在市委、市政府的正确领导下,在社会各界支持帮助下,邯郸银行各项事业取得了长足发展,各项监管指标质量均居全省城商行、全国同类城商行前列。在英国《银行家》杂志“2014年度世界千强银行”榜单中,邯郸银行位列780位,居入选中资银行第97位。

邯郸这片热土、邯郸人民养育了邯郸银行,邯郸银行理应回报这片热土,回报邯郸人民。近几年我们致力于开展“三农”金融服务,主动推进城商行向支农银行转型,踏踏实实做农贷,认真真助“三农”。根据年初全市农村工作会议上市委、市政府提出的要以“土地流转为核心抓手,以农业产业化经营为主攻方向,力求在赋予农民更多财产权利、农业提质增效、统筹城乡发展等重点领域和关键环节取得新的突破”的号召,我行积极把开展农村土地经营权抵押贷款作为城商行向支农银行转型的一个有效切入点,高度重视、精心谋划,迅速开发了“致富流转贷”,在支持农村土地流转经营方面实现了“破冰”。

“致富流转贷”是借款申请人以农村土地承包经营权(农村土地经营权)和经营者在地上、地下投资附着物或产生的延期收益作为抵押担保,我行按其评估价值的一定比例,向借款申请人发放的经营性贷款,主要用于解决其经营过程中所需的周转金、购置农业设备、支付租赁经营场地租金等资金需求。目前我行已发放6户共1550万元贷款,其中3笔400万元的较大贷款,分别发放给河北齐晖农业科技有限公司、河北华标农业科技发展有限公司、河北润升农业科技有限公司,支持他们投资建设全国最大的丝绵木繁育基地、经营蔬菜大棚,推广文冠果良种苗木研发和文冠果油、茶产业链的生产和销售。“致富流转贷”将沉寂在农民手中的“死资产”变成了“活资金”,满足了土地承包经营者和流转土地经营者生产经营的后续资金需求,对土地集约化经营和农业产业化龙头企业的培养,对推动农村土地的流转和吸引投资者投资农业项目,实现土地、资金等生产要素的有效配置,以及把农民从土地上解放出来参与城镇化建设具有重要意义。在此基础上,邯郸银行积极开发、完善了农贷产品线,重点推出了10款系列农贷产品,包括“金财通”、“兴农贷”、“田园贷”、“金粮仓”、“阳光牧场”、“家庭农场贷”等。尤其是开发了以林权为抵押物的“林果贷”,以农村宅基地使用权和农民房产所有权为抵押物的“农宅贷”,加之以农村土地承包经营权为抵押物的“致富流转贷”,邯郸银行在农村“三权”抵押改革中进行了有益探索,目前为全国唯一一家推出全部“三权”抵押贷款产品线的城商行。

开展“致富流转贷”有两个前提条件,即农村土地承包经营权确权、成立具有抵押登记职能和交易功能的农村产权交易机构,进一步推动全省的农村土地确权工作,各县(市、区)都要尽快设立农村产权交易机构。同时,政府要实施以财政促农贷的措施。各级政府应当加大支农财政投入,以财政资金引导包括金融机构贷款在内的更多合法资金投向“三农”领域。首先要建立相应的流转土地抵押贷款风险补偿机制,设立风险补偿专用基金,降低金融机构风险,鼓励金融机构多做大“三农”贷款。其次要对“致富流转贷”等农业贷款给予财政贴息,进一步减轻农民负担,稳定金融机构收益,调动各方力量参与的积极性。

“三农”事业责任重大,农业经济较其他产业经济增长速度慢,农户做大做强的周期长,业务发展不可能立竿见影,特别是面对土地承包经营权流转这一新兴事物,邯郸银行将进一步解放思想、创新驱动,紧随“三农”经济的发展脉搏,提供更加完善、更加有效的贴心服务,与“三农”同发展,与“三农”共兴旺。

我行举办2014年度会计技能比赛

本报讯 (马志杰)为进一步提高会计从业人员技能素质,激励员工加强基本业务的日常训练,提升工作效率和服务水平,9月13日,我行举办了2014年度会计技能比赛。张克星行长、纪志顺副行长现场观摩了比赛。

比赛设单指单张手工点钞、多指多张手工点钞、微机打字、微机翻打传票4个比赛项目,分设团体和个人奖。经过激烈角逐,石家庄分行等5个分支行荣获团体成绩前5名,晁晓雪等26名员工分别获得4个项目个人成绩前6名(获奖名单见二版)。比赛充分体现了公开、公平、公正的竞技原则,呈现出快速、高效、有序的氛围,赢得了参赛分支行和行领导的一致好评。

本次比赛亮点纷呈。一是规模大。此次比赛全行共有57支代表队、330名选手参加了421项次

的角逐,占全体柜员总数的44.2%,是我行历年来参赛队伍和选手最多的一届。二是成绩好。比赛中广大选手认真操作,一丝不苟,拼搏争先,每个比赛项目的最好成绩和整体成绩均较往年有大幅度提高。单指单张和多指多张的5分钟最好成绩分别为1321张和1904张,微机打字的最好成绩达到82.5分,三项均打破我行记录。三是新星多。此次比赛新人辈出,在各项比赛中获奖前6名中,入行未满三年的新人占84%,3个项目的第一名均为新员工。四是风气正。比赛充分展现了我行员工精湛的业务技能、良好的职业素养和蓬勃向上的精神风貌。比赛前,参赛选手在紧张的工作之余,利用休息时间互帮互助,练习技能;比赛中,沉着应对,公平竞争,赛出了风格和品质。

张建彬同志荣获2013年“河北省质量标兵”称号

本报讯 (格明昊)日前,微贷中心总经理张建彬同志被省质量技术监督局、省总工会授予2013年“河北省质量标兵”称号。

此次评选经各设区市和省有相关部门、行业推荐,省质监局、省总工会认真审查,共有50名同志

获得此项荣誉,张建彬同志是全省金融系统唯一获奖人员。近两年,张建彬同志主管的微贷中心团队服务质量高,深受客户欢迎;邯银微贷系列产品贷款质量高,不良率大大低于全国银行业平均水平。