

我行基本建成“不排队银行”

客户的时间是宝贵的。在开展党的群众路线教育实践活动中,我行积极应对群众反映强烈的排队现象,在全省率先提出了创建“不排队银行”。这是我行积极践行党的群众路线的现实要求,是我行服务提升活动的“升级版”,是扩展我行金融服务、大胆创新的有益尝试,是提高竞争力、满足客户需求的有力举措。

2014年5月16日,我行召开了创建“不排队银行”动员大会,明确了创建不排队银行的总体目标和具体措施。为创建“不排队银行”,我行

首先在经营理念上作出转变,致力破除商业银行是经营货币的“特殊企业”的传统理念,践行“客户无过错、服务无止境”的服务理念,把银行当作普通企业,放低身段,由“俯视”企业转变为“平视”乃至“仰视”企业,学习普通企业的经营理念 and 做法,让银行适应客户而不是让客户适应银行。

为创建“不排队银行”,我行克服重重困难,推出了更新设备、优化系统、“免点入账”、多设并开窗口、增加柜员、延时服务、加强培训、

劳动竞赛、配强大堂经理、增加柜员授权、慎开复杂业务、关心员工生活等12项措施,层层分解到责任部门。服务提升办对责任部门每月督办,对分支行的落实情况采取不定期现场抽查、调阅监控等方式进行监测,对每月的排队情况进行通报排名。

我行还长期实施“网银卡免费刷、邯银网免费上、票单证免费用”政策,为全球免费最彻底的银行之一。免费政策的实施不仅减轻了客户的费用,而且减少了柜员动作,提高了效率,起到了缓解排队的作用。比如

办理转账业务,原本需要转账、收费2个动作,免费后省去了收费环节,效率提高了1倍。

“不排队银行”创建7个多月来,取得了实实在在的效果,实现了“工作日单支行最长排队时间不超过20分钟,全行平均最长排队时间不超过10分钟”的创建目标。通过监测,工作日平均最长排队时间由创建前的12分钟降至2014年12月的4.5分钟,降幅达62.5%;非工作日平均最长排队时间由14分钟降至7分钟,降幅达50%。(马哲辉 张志光)

我行征信工作获人总行征信中心表彰

近日,中国人民银行征信中心公布各金融机构征信系统数据质量考核结果,我行被授予“2013年度企业征信系统数据质量工作优秀机构”,信贷审批部员工施晓东、陈玉

静两位同志被授予“2013年度企业征信系统数据质量工作优秀个人”,个人金融部员工张学锐同志被授予“2013年度个人征信系统数据质量工作优秀个人”。(陈玉静)

汇通支行被中银协评为“千佳示范单位”和“五星级营业网点”

近日,中国银行业协会公布了2014年度中国银行业文明规范服务“千佳示范单位”和“五星级营业网点”名单,我行汇通支行同时获得两项殊荣。

为持续推动中国银行业文明规范服务品牌体系建设,提升银行业服务质量和水平,2014年中银协组织开展了“2014年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位评选活动”。经过自评申报、逐级评级、考核推荐、合规审核、三方测评、实地查验、宣传体验、综合考量等评选流程,层层遴选,优中选优,最终评出了1000家文明规范服务“千佳示范单位”。这1000家示范单位是银行

业文明规范服务的典型代表,他们突出“以客户为中心”的服务理念和企业文化,持续推进服务的标准化、制度化、规范化和常态化建设,积极创新金融产品与服务,有效改善客户体验和满意度。同时,中银协还组织开展了首次中国银行业文明规范服务五星级营业网点的评定工作,经过测评、查验、认定、审议等环节,最终评定出了1236家文明规范服务“五星级营业网点”。这些五星级营业网点以服务的标准化、体系化、智能化、人性化打造了银行业金融机构提升窗口服务的标杆典型,赢得了消费者与社会各界的认可和信赖。(杨国庆)

我行国际业务初见成效

2014年,我行利用贸易融资渠道,加大对外贸企业的支持力度。年末,我行累计向外贸企业提供各类国际贸易融资5.7亿元人民币,支持企业解决融资困难,促进稳定增长。

创新融资业务。我行通过与中出口信用保险公司、中国人民财产保险股份有限公司加强合作,积极搭建融资合作平台,为企业的应收账款提供保险;根据国家的出口退税政策,

推出了出口退税账户质押融资业务,帮助外贸企业拓宽融资渠道,降低融资成本。

优化服务流程。为提供便利化、个性化的服务,我行着手整合内部资源,根据客户不同需求,优化流程,提供贴身、便捷的外汇业务一条龙服务。上年末,已建立国际代理行21家。同时,进一步加强管理,严格审核贸易背景债权债务关系的真实

性和合理性,充分了解商品的交易情况、价格走势,把握资金流、货物流与单据流三者的匹配性与合理性,为企业全方位提供金融服务。

实行免费政策。秉承建设“免费银行”的理念,我行在对外办理国际业务时仅收取开证、议付和保函等6项费用,其他74项业务收费全部免除,大大减轻了进出口企业负担。2014年共减免国际业务费用22.8

万元。

助推外贸增长。为帮助外贸企业规避汇率风险,我行积极推动跨境人民币结算业务。2014年,我行累计办理经常项下跨境人民币结算业务2.4亿元。同时,稳步推进金融创新,加快信贷产品的开发和推广,为客户提供从资金融通到风险规避等系列金融服务,促进进出口贸易健康发展。(郝鑫)

客户风采

河北出版传媒集团入选世界媒体500强

近日,由世界媒体实验室(World Media Lab)编制的2014年度(第二届)“世界媒体500强”排行榜在美国纽约揭晓。我行重点优质客户——河北出版传媒集团公司荣登榜单,位列123位,在中国内地上榜的图书出版公司中位列第4名。集团旗下河北省新华书店有限责任公司同时入选,位列472位,在中国内地上榜的图书出

版公司中位列第17名。

本次入选的中国媒体企业包括中央电视台、上海文广集团、江苏凤凰出版集团等出版传媒巨头,共计67家,在入选国家和地区中位居第二。河北出版传媒集团公司首次获此殊荣,是集团近年来在精品生产、主业经营、股改上市、转型升级、品牌建设等改革发展工作中取得成果的具体反映,彰显

出集团公司在全国乃至国际文化产业领域的品牌软实力和经营硬实力。

2014年度世界媒体500强排行榜的评判依据以媒体公司2013年中至2014年中截止的财政年度内的营业收入为主要标准。评选涉及电视、广播、电影、报刊、图书、卫星通信及媒体服务等所有传统媒体行业,覆盖美洲、欧洲和亚洲40多个国家和地区的

3000家媒体公司。

世界品牌实验室是全球领先的品牌评估机构,附属于知名的商业媒体机构世界经理人集团,其专家和顾问来自美国哈佛大学、耶鲁大学、麻省理工学院、英国牛津大学、剑桥大学等世界顶级学府,其研究成果已经成为许多企业并购过程中无形资产评估的重要依据。(采知)

我行举行行风建设听证质询会

2014年12月17日,我行举行行风建设听证质询会,纪委书记韩延敏、总行有关部门负责人、员工和客户代表参加了会议。

会上,微贷中心就我行微贷业务作了介绍,并诚恳地邀请各位客户代表对邯银银行提出意见及建议。客户代表踊跃为我行的发展献言献策,提出了很多中肯的意见和建议。

韩延敏随后就我行近年来的发展情况及现状对客户代表作了介绍,并感谢了大家提出的意见和建议。她说,邯银银行一定认真研究、尽快落实。今后我们也要将类似的听证质询会、银企对接会常态化、常态化,希望广大客户多来参加,多提宝贵意见,邯银银行的发展壮大离不开广大客户的推动和支持。(沈海青 格明昊)



午时“眼睛”很明亮

前几天中午到邯银银行远大支行办理业务,支行门前汽车、电动车、自行车摆放有序、头向相同。门窗、牌匾非常干净。大厅里温暖如春,一切摆放适宜而温馨。填单台的单子整齐有规,一张不乱。玻璃柜台一尘不染,上面摆放着一盆盛开的鲜花,美丽的花朵迎接着一位走进大厅的人。

年轻的保安戴着眼镜,他走来走去在大厅里流动执勤,让客户一进门心里就感觉踏实。窗口里坐着两位年轻人,一个姑娘和一个小伙儿。他们都戴着眼镜,业务办理得快

速利落,而且十分规范。他们很用心、很投入。虽然是中午,但等候区的客户还没坐稳,一个个就随着叫号机的声音高兴地走向窗口。这时窗口里的年轻人会大方、有力地举起右手,仿佛在说“我在这里为您服务”。这让每一个走向他窗口的客户喜笑颜开。这种无声胜有声的手势是对客户的一个问候、一种尊重,很友好、很温馨。

午时正阳,三位年轻人的敬业、三副“眼镜”的明亮,让“远大”更远大。

一客户

邯银银行小微贷款业务再上新台阶

金时

2014年3月,人民银行印发了《关于开展支小再贷款支持“大小微企业信贷投放的通知”,人民银行石家庄中心支行进一步出台了实施细则,为金融机构支持小微企业发展提供了更多资金支持。作为地方金融机构,邯银银行始终坚持“地方银行、百姓银行、中小企业银行”办行方向和定位,在“三农”和小微贷款两个维度均符合人民银行的降准标准,2013年组建了小微企业银行,充分利用这一宝贵资源,在再贷款申请支小再贷款资金7亿元,并在再贷款到位后1个月将资金投放到200余家小微企业,产生了较好的经济效益和社会效益。同时,邯银银行以此为契机,采取多种措施,促使全行小微企业贷款业务再上新台阶。

今年11月末,小微贷款余额127.4亿元,较年初增加40.4亿元,较去年同期多增17.3亿元,占全部贷款增量的70.9%;余额较年初增长46.5%,比全部贷款增速高14.9个百分点。今年12月人民银行总行对邯银银行支小再贷款资金使用情况进行了现场检查,认为邯银银行再贷款资金足额使用、投向合理,且贷款利率低于使用其他资金投放的贷款利率。

成立专门小微服务机构

成立小微企业金融部,微贷中心等专项机构集中办理小微贷款业务。为更好地服务小微企业,邯银银行于2012年成立了微贷中心,2013年组建了小微企业金融部,同时积极探索服务小微企业新模式,打破传统的贷款营销模式,由

“等贷上门”变为“送贷上门”,微贷客户经理走出家门,走街串巷,挨家挨户对该行小微贷款的品种、方式等进行宣传,批量开展小微企业贷款营销,其快捷、优质的金融服务受到了广大贷款客户的好评,树立了积极支持小微企业发展的新形象。《河北邯银银行微贷中心全新理念助小微》被中国人民银行收录《中国农村金融服务创新案例(2013)》一书。邯银银行微贷中心被银监会评为“2012年度小微企业金融服务表现突出的银行团队”。

成立专门的服务“三农”机构,专门服务于“三农”中的小微企业。邯银银行在原有的公司业务二部基础上组建了“三农”事业部,专门从事“三农”信贷产品研发,指导全行“三农”信贷工作,将无关“三农”的信贷业务全部剥离。同时,该行制定了《2014年分支行(部)经营管理考核办法》,对不同类型的贷款实行差异化的内部转移定价,对鼓励支持的“三农”贷款给予最高1.37倍、对限制支持的贷款最低给予0.81倍的经济增加值,从机构设置和考核机制上,突出对“三农”的支持力度。

成立小票中心解决中小微企业融资难问题。目前企业间的货款结算基本使用承兑汇票,而且商业承兑汇票的比重不断增加,但由于多数小企业内部管理不完善,尤其是小票瑕疵较多,流动性差,银行一般不办理小企业的小票贴现。为切实解决邯郸市小微、三农企业融资难、小票票据流转不畅的实际

问题,邯银银行积极向河北省票据协会申请,于2014年6月26日正式挂牌成立了河北省小额票据贴现管理中心邯银分中心(以下简称小票中心),将票据业务重心转向支持小微、三农企业的小票贴现服务。小票中心开业以来,累计办理小额票据贴现1361笔,19.19亿元,在全省小票中心中处于领先地位。在办理小微企业贴现过程中,该行最大限度上利于客户,小额票据贴现利率低于大票票据贴现利率。

全方位研发服务小微新产品 邯银银行坚持边开展业务、边开发产品的原则,开展一项业务,成熟一款产品,及时在全行推广。在小微贷款方面,开发了专属特色金融产品,包括:“助业贷”、“创业贷”、“巾帼贷”、“超短贷”、“灵活贷”、“品牌贷”、“循环贷”、“商友贷”、“诚信贷”等,满足了不同客户的多种需求。

在三农小微贷款方面,在“金财通”和“致富流贷”的基础上,研发了以农村宅基地使用权、农村房产所有权为抵押物的“农宅贷”,以林权为抵押物的“林果贷”,与“致富流贷”形成了完善的农村“三权”农贷产品。另外,又研发了以解决粮食收储企业融资的“金粮仓”、针对种植业的“田园贷”,以村干部、专业户、致富能手为承贷对象的“农户创业贷”,以优质涉农企业为担保授信主体面向其上下游企业为对象的“兴农贷”,以养殖业及深加工为对象的“阳光牧场”,以家庭为传统经营主体的“家庭农场”等支持

“三农”的贷款产品,其它“三农”贷款品种也正在研发中。

此外,邯银银行对小微企业贷款设计“工厂化”的审批流程,对该项贷款的设计、申报、审批、发放、风控等业务按照“流水线”作业方式进行批量操作。对有条件的分支行扩大授权权限,简化审批程序,减少审批层级,缩短审批时间,提高审批效率,以适应小微企业融资“短、频、急”的特点。

多措并举加强内部管理

严把信贷资金投向管理。邯银产业结构偏重于钢铁、煤炭、焦化等行业。邯银银行将支小再贷款资金100%投向于批发、零售业、农林牧渔业等行业,实属不易。

建立台账,及时跟踪检查。小微企业规模小、人员少、人员素质参差不齐、经营状况不够稳定、财务制度不健全、经营目标不甚明确,在规范性管理方面难以与大中型企业相比,贷款风险相对较大。为便于管理,邯银银行总行和经办分支行同时建立小微企业贷款台账,详细记录借款企业名称、贷款金额、贷款利率、贷款起止日期、借款行业类别、借款用途、企业经营情况、贷款本息收回情况等详细信息,及时跟踪贷款企业运行情况,发现问题及时采取措施。截至11月末,该行不良贷款率为0.39%,其中小微贷款不良贷款率0.31%。

(截至2014年12月31日《金融时报》)

我行1/5信贷资金支持重点项目

日前,邯郸市发展和改革委员会公布了《邯郸市2015年重点建设项目》,确定了重点项目建设“三百工程”(100项开工在建项目,100项竣工投产项目,100项前期项目)。目前,我行共向51个“三

百工程”重点项目提供了70.8亿元的信贷资金支持,占我行全口径贷款余额的20.5%。其中,支持开工在建项目15个、17.4亿元,竣工投产项目20个、18.7亿元,前期项目16个、34.8亿元。(贾佳)

基层风采

中华北大街支行荣获2014年度市直机关“青年文明号”

近日,我行中华北大街支行被邯郸市直工委评为2014年度市直机关“青年文明号”。(上官夏夏)

滏河大街支行储蓄存款突破10亿元

新年伊始,滏河大街支行储蓄存款突破10亿元,达到10.1亿元。

滏河大街支行坚持以客户为中心,采取多种措施,努力创建“不排队银行”,向客户提供最优质的服务。同时,支行员工利用工休时间进社区、走市场宣传邯银银行的各种免费政策,大量发放行报和宣传单页,效果明显,吸引了大量新老客户前来办理业务,储蓄存款实现了大幅度增长。(滏河)

石家庄无极支行存款超3亿元

石家庄无极支行开业一年来,不断加大宣传营销力度,以提升服务和提高工作效率为手段,促进了存款业务的增长。2014年12月29日,存款余额超3亿元。

全体支行员工经常利用节假日、早中晚休息时间对县城内小区、集市、菜市场进行地毯式宣传,同时充分利用员工多是无极户籍且家在乡村的有利条件,将我行的优惠政策通过亲友广泛宣传,使得县城外的一些储户也成为我行稳定的客户资源。(无极)

石家庄瑞城社区支行存款超2亿元

石家庄瑞城社区支行自5月末开业以来,通过加大宣传、优化服务等措施,促进了储蓄存款稳步增长。截至12月28日,存款余额达到2.1亿元。

为了吸引客户,该支行全体员工利用早晨和下班时间走进社区、学校、集市,重点宣传我行储蓄和对公等一系列的免费政策,并通过优质、贴心的服务在客户中树立了良好的形象,保持了客户群体的持续发展。(李保坤)

赵都支行开业9天储蓄存款超千万

赵都支行开业以来,积极开展“进社区”宣传活动,向周边居民宣传我行惠民政策,促进了储蓄业务的快速发展。1月7日,开业9天储蓄存款达到了1076.3万元,实现了开门红。

赵都支行员工冒着严寒,走进千家万户,深入附近的超市、生活区、幼儿园等人员密集的场所,发放行报、宣传单,为市民介绍我行免费政策、存款利率高、夜市银行等惠民便民政策,共发放宣传单8000多份,扩大了行在周边小区的影响力,为今后的业务拓展打下了坚实稳固的基础。(刘姝)

鸡泽支行在“省直三下乡活动”现场开展宣传

2014年12月26日“河北省第19届省直三下乡鸡泽县集中服务活动”在鸡泽县毛遂公园举行。同时这一天也是邯银银行鸡泽支行开业三周年之际。鸡泽支行利用这次机会积极组织员工到活动现场进行宣传,共发放宣传单2000余份,宣传袋1000余个,接受群众咨询300余人次;当天办理邯银卡200余张,存款增加300多万元。通过宣传使邯银银行的惠民政策得到进一步推广,吸引了更多的客户,提高了邯银银行在鸡泽的社会美誉度和影响力。(李宁)

东柳大街支行上门开展POS机培训

为提高美食林超市收银员POS机使用的技能,能够熟练掌握相关操作,近日,东柳大街支行上门为客户培训POS机功能和使用方法,30多名优秀收银员参加了培训。

本次培训主要从POS机使用方法、IC卡简介及受理步骤、商户刷卡注意事项、POS机相关法律法规,查询和调单等五个部分展开。通过培训,全体收银员对POS机使用有了更深入的认识,为工作效率打下了坚实的基础。客户对支行的上门服务表示感谢。(韩丽英)

天铁支行识破诈骗避免客户损失

近日,天铁支行成功识破一起电信诈骗事件,为客户避免经济损失10万元。

25日中午,一位年过七旬的客户紧张地来到该支行营业室,要求把自己未到期的4张、10万元的定期存单全部取出并汇往他行,其中2张存单即将到期。在汇款时,客户对汇款对象的信息很不确定,经办员工感到有些异常,提高了警惕性。经主动询问得知,原来客户接到了检察院的电话,被告索要其银行存款进行保护,需汇款至指定的其他账户。了解情况后,该行员工随即拨打了对方电话,对方声称自己为“北京高级检察院”,再追问对方详细情况时,对方便挂断了电话。原来客户所说的“检察院”其实就是一个采取远程、非接触式的诈骗团伙。

该行员工认真负责的态度避免了客户的财产损失,获得了客户的赞誉。(江涛)

石家庄分行积极参与“暖冬助学”活动

12月20日,由人民银行石家庄中心支行主办、河北省金融系统青年联合会协办的“暖冬助学”活动在石家庄行唐县玉亭中心第一小学举行。省会金融系统50余人参与了此次活动。

我行代表积极参加“暖冬助学”活动,筹备书包、文具盒等送温暖礼物,给边区小学生送去最温暖的时候。活动现场我行代表还积极与小学生交流,帮助他们解决学习和生活中的困难,积极践行“百姓银行”的理念,为发展教育公益事业奉献爱心。(贾璐羽)