

# 汇达支行以创新赢发展

在稳增长、调结构的新常态下，汇达支行主动转变思路，依靠创新赢得发展，各项工作取得新的突破。3月末，存款余额 16.5 亿元，较年初增加 0.6 亿元；日均存款 16.7 亿元，较年初增加 1.9 亿元；贷款余额 19.6 亿元。一分耕耘一分收获，2014 年汇达支行荣获了“河北省巾帼文明岗”和邯郸银行“先进集体”、“存款奖”、“内控管理先进集体”等荣誉称号。

**创新思路，打造“不排队银行”**

2014 年，全行提出创建“不排队银行”，汇达支行认真谋划落实，将总行更新设备、优化系统、试行免点入账、多设并开窗口等 12 项具体措施与支行面临的实际服务瓶颈进行逐项对照，找准可自行实现的具体提升点，实现了客户等候时间的明显下降。

汇达支行毗邻商贸区，每日客流量和各商场缴存现金量大，创建“不排队银行”压力较大。面对困难，支

行反复研究，打破思维禁锢，在全行率先推出“免点入账”服务，即与优质客户签订协议，大额现金缴存在监控全程监督下先入账，待客户较少时再进行清点，款项多退少补。此项措施的推出，极大地缓解了窗口因缴存大额现金造成的排队情况。2014 年汇达支行签约“免点入账”商户 6 家，办理“免点入账”业务 296 笔，累计发生金额 9480 万元。此外，支行还通过开满窗口、提升员工素质、提高业务办理效率等措施多渠道、多方式创建“不排队银行”，赢得了客户的赞扬。

**创新方法，抢抓机遇拓展业务**

2014 年下半年《邯郸市新建商品房预售资金监管办法》正式颁布实施，全市新建商品房预售资金全面实施统一监控管理。汇达支行抓住新建商品房预售资金改革的时机，在总行领导的支持下，积极营销拓展，该支行被列入第一批新建商品房预售资金监管合作银行。在公司金融部、信

息科技部等部门的配合下，经过近 3 个月的辛勤努力，我行新建商品房预售资金监管系统于 1 月在汇达支行成功上线，预计将为支行带来过亿元的资金沉淀。

为更好地服务广大女性客户，汇达支行积极走访调研，去年 8 月份与邯郸市妇联和邯郸市女企业家协会合作，成功推出“丽人贷”信贷产品。该产品成为全省首个针对女企业家和女公务员的特色产品，不仅满足了女公务员个人与家庭的消费需求，也满足了女企业家企业转型升级、扩大经营的信贷需求。产品一经推出，受到了广泛欢迎，目前共办理贷款 3000 万元。

**创新考核，提高员工业务水平**

汇达支行坚持效率优先、业绩导向的管理理念，以严谨的制度为保障，全面带动支行的业务发展。

存款考核按科室划分，会计科室负责储蓄存款和 500 万元以下机构存款，信贷和办公室负责 500 万元以

上机构存款。建立员工个人存款月考核机制，利用绩效考核系统按月考核员工申报存款的日均存款数，把日均存量、日均增量与当月绩效挂钩，强化全员营销意识，充分调动了员工创效的积极性。

在业务管理考核上，将支行各项业务管理与绩效挂钩，对应总行各项相关业务管理分值及奖惩，制定了本支行的奖惩办法，将每项业务细化到点、责任到人。在细致梳理支行业务后，会计科室、信贷科室分别制定了《汇达支行营业室管理办法》、《汇达支行客户经理管理办法》，强化管理，使制度建设深入细致。

在专业技能考核上，划分为会计和信贷两部分，按月考试测评，以技能考核为主、知识测评为辅，考核成绩分为三个等级，与绩效挂钩，激发和增强了员工学知识、学业务、学技能的积极性，有力促进了广大员工业务水平的提高，带动了业务发展。

（李真）

# 央行:存款保险不会引发中小银行“存款搬家”

**据新华社北京 4 月 3 日电（记者侯雪静、何雨欣）**中国人民银行副行长潘功胜 3 日表示，存款保险制度的推出不会引发中小银行“存款搬家”的风险。

潘功胜当天在国务院政策例行吹风会上介绍，存款保险制度的建立，是以立法的形式保护存款人的权益，实际上有利于增强中小银行的信用和竞争力。

潘功胜介绍，目前我国银行业整体经营状况良好。我国银行业资

本充足水平、资产质量、拨备覆盖率水平在弥补和抵御风险的能力方面非常强。

“中小银行利率水平相对大型银行较高。现在存款保险以立法的形式，对存款人 50 万元限额的存款给予保护。从理论上，存款人没有必要把钱再搬到什么地方去，在小银行可以得到更高的收益率水平，而且存款也比较安全。”潘功胜说。

据了解，目前世界上有 110 多个国家和地区建立了存款保险制度。

# 我行召开委派会计主管大会

**本报讯（高小蓉）**3 月 19 日，我行召开委派会计主管大会，张克星行长、纪志顺副行长出席会议并讲话，全体会计主管和总行运营管理部有关人员参加了会议。

会议要求全体会计主管要牢记职责、牢记原则、牢记底线，发扬

“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”的 129 师精神，确保前台业务零风险、零案件、少差错；要坚持严格的会计管理制度，做到每笔业务精准合规；要坚守底线思维，不触碰红线，为我行的科学稳健发展做出积极贡献。

# 公司业务一部主动服务地方经济

公司业务一部成立 3 年来，坚持服务地方经济，目前该部拥有公司类客户 180 多家，累计向市区和县域企业投放信贷资金 100 多亿元。

在支持市政工程建设方面，该部积极与国开行河北分行和北京城建集团等大型企业合作，重点支持了邯鄯高铁东站长广场、中华大街北段立交桥的建设和邯郸市北部泄洪区的整理改造等系列市政工程。同时，该部紧紧围绕国有企业资金和服务需求，灵活运用贷款、银行承兑汇票、贴现、保函、贸易融资等信贷产品，多方面满足客户需求。在业务操作上实现短平快，最快上午提出申请，下午可实现资金投放到位；金额少可做到 0.2 亿元，多可做到 4 亿元；融资期限可短到 6 天以内、长到 1 年以上。他们先后为邯鄯钢铁集团等多家集团企业提供了综合授信服务，有力地支持了国有企业的业务发展。

该部还积极支持县域企业转型升级，根据国家环保产业政策的要求，先后向 4 家县域铸造企业投放信贷资金 6 亿元，解决了其在升级改造方面遇到的资金瓶颈。这 4 家企业不仅实现准入达标、排放达标，而且其所生产各类铸造产品全部实现升级换代。该部还积极响应金融服务“三农”的号召，不断加大涉农企业的信贷支持，新增信贷投放 12 亿元，扶持了一批从事农业、食品加工业的涉农中小企业，支持企业延伸产品链条，提升精深加工水平和装备能力，满足现代农业建设的金融需求。通过增加授信，助力支持的河北华裕粮油工贸有限公司由单一的面粉加工延伸到小麦胚芽油、麦麸粉和挂面的加工。围绕芝麻深加工，通过增加授信，助力支持的河北顺府小磨香油有限公司购进先进加工设备，提升了该公司的产能及产品竞争力，取得了较好的经济效益。

（吴宏）

# 家乡遇故知 邯郸银行亲

在无极支行众多客户中有这样一位老人，他年过花甲，耳朵也不太灵光，每月至少办理两次业务，能准确说出大部分员工的姓名、家乡，这让员工们感到既亲切又好奇。

直到近日，老人又到支行办理业务时，拿出 2 张薄薄的信纸对柜员说：“你们有信封吗？我写了一封信给你们。”看完这封信，支行员工才终于明白老人对邯郸银行真挚感情的源头。

老人在信中讲述了他的人生经历。老人于 1957 年调到武安工作，又辗转在涉县、磁县、峰峰、永年、广平、肥乡等县区工作了 15 年，与邯郸结下了不解之缘。让老人想不到的是，42 年后在无极县的大街上看到了“邯郸银行”，感到格外的亲切。老人在信中还表扬了支行员工工作热情高、服务好、效率高，祝愿邯郸银行事业兴旺、快速发展。

（无极支行）



# 石家庄高新区支行举办春日书法笔会

日前，一场别开生面的春日书法笔会在我行石家庄高新区支行举行。石家庄市翰鸣书画院彭军建院长和该院书法名家董树贵、孙广生、焦万年、闫新生、胡月明及支行重点客户代表 20 余人参加，大家欢聚一堂、尽情交流。

笔会现场，老中青三代书法家挥毫泼墨，一幅幅作品主题鲜明、构图创新，或清隽、灵逸，充满艺术美感，或大气、磅礴，充满生命力量，既凸显了书法家们的深厚功底，又充分展现了他们不拘一格的创作精神。

（苏瑞宽 / 文 果青 / 影）

# 晨光生物科技集团荣获国家科技进步二等奖

在年初召开的国家科学技术奖励大会上，我行客户晨光生物科技集团牵头实施的“辣椒天然产物高值化提取分离关键技术与产业化”项目荣获 2014 年度国家科技进步二等奖。河北省共有 2 家企业荣获此奖项，邯郸市（仅此 1 家。据国家科学技术部网站介绍，该项目开发了连续同步提取分离技术与装备，建成了世界首条连续化、规模化辣椒提取分离生产线。该项成果完善了辣椒提取加工技术理论体系，突破了固有加工模式和工艺思路，带

动了我国辣椒提取产业生产技术、装备水平及产品品质全面提升。

国家科技进步奖是国务院设立的国家科技奖 5 大奖项（其它 4 项分别为国家最高科学技术奖、国家自然科学奖、国家技术发明奖、国际科学技术合作奖）之一，主要授予在技术研究、技术开发、技术创新、推广应用先进科学技术成果、促进高新技术产业化，以及完成重大科学技术工程、计划等过程中做出创造性贡献的中国公民和组织，每年奖励项目总数不超过 400 项。

（曲周支行）

客户来信

寻报看服务

为了看到新一期行报，3 月 28 日上午我到一支行寻报未果，下午 2 点多便又来邯鄯路支行继续寻报。映入眼帘的是洁净的门脸，门前整齐地摆放着自行车。登上台阶，便听到“您好，欢迎您！”感觉声音很熟悉，再抬头一看，有些面熟，仔细回忆，想起来了。几年前这坑坑洼洼的陵西南大街还没修整，支行门口围着铁栅栏，一个骄阳似火的夏日上午，我来这里办业务，就是这位保安看到我放在门口电动车里的鲜菜，便主动帮我拿到了大厅内的阴凉处，心里很是感动，在场的其他客户也纷纷夸赞这位保安。记得他叫杨新友，我赶紧上前询问“您是杨师傅？”他非常吃惊，我便说起两袋鲜菜的事，杨师傅笑笑说：“应该的。”随即又问我什么业务，我告诉我来找新行报。我话音刚落，7 号柜台里的女柜员边起身边说到“我帮您找一份”，随即将一份新行报从窗口递

出。询问大堂经理之后，我知道了她的名字——李霞。拿到新行报很高兴，小事不小看，不仅如愿以偿，更觉得得到一份尊重。

营业大厅很敞亮，特别是南墙红底黄字的“情同手足爱无疆，五湖四海聚一行”，让人感觉如家。坐下歇会，看到 3 至 7 号 5 个窗口全开着，办理业务的客户络绎不绝。几位柜员起立迎接、举手招呼、手势指引、双手递接、敬语送别，规范的服务形成一道亮丽的风景。一位位客户带着满满希望来，载着甜甜快乐走，这就是服务的品质。这时，大堂经理为我端来一杯水，我赶紧道谢，交谈中得知，她是刚参加工作的大学生，我鼓励她珍惜机遇做出成绩。杨师傅也告诉我，他很喜欢这份工作，很爱邯郸银行。“为啥？”“人好，环境好，工作很舒心！”

杜女士  
2015 年 3 月 29 日

## >>基层动态

### 石家庄分行举办服务提升专项培训

为进一步提高分行员工服务水平，提升营业网点服务质量，3 月 28 日，石家庄分行举办了服务提升专项培训，总行服务提升办和起航公司讲师负责授课指导，分行共 80 余人参加了培训。

此次培训前，总行服务提升办充分准备，广泛征求了石家庄辖区机构的服务培训需求，针对石家庄辖区新设支行多、新员工多，员工服务经验欠缺，突发事件应对能力不足等特点，确定了专题服务培训内容。授课老师运用情景演练、现场互动等方式，传授服务知识和技能，使广大员工领略了多元化表达技巧的魅力。大家纷纷表示，通过培训受益匪浅，以后服务要更加精益求精，除了做到规范服务外，更要发自内心的为客户排忧解难，深层次地提高服务品质，为我行扎根省会、树立服务品牌打下坚实的基础。

（霍建茹）

### 多支行开展消费者权益保护宣传活动

“3·15 国际消费者权益保护日”前后，滨河、邱县、鸡泽、正定等多个支行开展了金融消费者权益保护宣传活动。

滨河支行在门前交通路口进行宣传，通过发放宣传品向过往行人和附近居民宣传消费者权益保护等法律知识，向广大市民宣传我行的各项免费政策、非法集资的严重危害等，接受客户咨询 200 余人次。

邱县支行到县武警中队宣传新消法，讲解解决金融消费争议的正当渠道和方式，并向部队官兵宣

传了我行各项免费政策和优惠服务，同时还在县城主城区发放各种宣传资料 1000 余份。

鸡泽支行在门前广场和营业大厅分别设置了宣传咨询台，向过往群众发放宣传单和资料，接受金融消费者的咨询、投诉，发放宣传资料 4000 余份，接受群众咨询 220 余人次。

正定支行参加了当地人行统一组织的大型征信知识和反假货币的宣传活动，在会场向群众发放宣传资料，讲解征信和反假货币等金融知识，对群众提出的问题进行了细致耐心的解答，还深入会场附近的金河家居基地，向商户详细讲解征信等金融知识，介绍了我行的各项优惠政策，活动中发放宣传页、宣传袋 1000 余份。

（办公室综合）

### 联邦路支行储蓄存款超 10 亿元

3 月 16 日，联邦路支行储蓄存款突破 10 亿元，达到 10.3 亿元。联邦路支行坚持利用休息日开展宣传活动，将员工分成 4 个小组，走市场、进社区、挨家挨户进行宣传，靠真诚宣传和优质服务吸引客户，有效地促进了业务的提升。

（马华丽）

### 魏县支行清明祭奠革命先烈

4 月 5 日，魏县支行组织员工到魏县烈士陵园举行祭奠革命先烈活动，支行负责人代表全体员工宣读祭词以示对先烈们的缅怀和崇敬，员工代表向烈士纪念碑敬献花篮。全体员工还参观了烈士纪念馆、烈士公墓，大家纷纷表示要学习和弘扬革命先烈的高尚精神，继承革命先烈遗志，充分发扬革命

先烈“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”的革命精神，坚守“三铁”，扎实工作，以高标准、高质量的服务来回馈社会。

（魏县支行）

### 赵都支行进商城服务商户

为进一步开拓市场，近日，赵都支行走进赵王商城宣传我行的免费惠民政策，面对面地讲解邯银卡、网银、POS 收单等业务，使广大商户对我行的政策、服务和产品有了深入的了解。同时该支行还收集客户信息，了解商户需求，为下一步业务拓展打下了基础。

（赵都支行）

### 永年新洛路支行进企业宣传

3 月 28 日，永年新洛路支行深入辖区企业开展宣传活动。支行员工在发放宣传品的同时，深入细致地为海军 4723 工厂员工和附近村民讲解邯银卡、网银、POS 收单等业务，使广大商户对我行的政策、服务和产品有了深入的了解。同时该支行还收集客户信息，了解商户需求，为下一步业务拓展打下了基础。

（刘小涛）

### 人民西路支行与对公客户联谊

近日，人民西路支行积极拓展对公业务营销方式，精心策划活动方案，邀请 30 多家对公客户代表开展联谊活动，与部分客户达成了新的合作意向。支行还将员工分成 9 组，采取分包的方式深入客户单位，了解客户需求，加强感情交流，探讨业务合作，为日后进一步合作奠定了基础。

（张晖）



为进一步提高员工基础技能水平，武安支行、武安富强街支行于 4 月 9 日举行了 2015 年一季度会计技能比赛。（张洁 摄）

# 渚河路支行成功阻止一起电信诈骗案

**本报讯（孙庆恒）**4 月 7 日，我行渚河路支行工作人员成功阻止一起电信诈骗案，帮助被騙者避免经济损失 20 万元。邯郸电视台《邯郸新闻》栏目对此进行了报道。

当天上午 10 点 20 分，一位女客户前来渚河路支行办理业务，该客户先从自助取款机取出 2 万元现金，又神情慌张地来到前台办理大额取款业务。大堂经理石书珍和保安张洪亮发现该客户神情紧张、行为举止异常且手机一直保持免提通话，于是上前询问该客户，得知她接到一名陌生男子的电话，称她在天津上大学的孩子已被绑架，急需交纳大额赎金。

经大堂经理和保安反复了解情况，初步判断这可能是一起电信诈骗案件，便建议客户暂停办理取款及转账业务，立即报警。民警到达现场了解情况后，大堂经理和保安积极配合民警对客户进行安抚，建议客户先与孩子取得联系后再见机行事。

一番周折之后，该客户终于与

孩子取得了联系，确认孩子安然无恙，意识到自己是遇到电信诈骗了，对渚河路支行工作人员深表感谢，对他们的专业素养和责任心大加赞扬。

该起案件就是利用被騙者的亲情弱点实施诈骗，使被騙者瞬间失去理智，以达到诈骗的目的。犯罪分子使用电话随机行骗，其诈骗逻辑是：谎称孩子被绑架，急需交纳赎金，并让被騙者听到孩子的哭救声，使其在短短几秒钟的通话中误认为此事是真，威胁其马上将赎金转入指定账户且不许报警，否则撕票，被騙者慌乱之中听信犯罪分子的要求而汇款。提醒广大客户，接到陌生人电话称自己的亲属被绑架或遭受意外情况时，要提高警惕，保持冷静，不要慌张，争取第一时间与亲属取得联系，确认消息的真实性，如果实在无法确认真伪则应第一时间与警方取得联系，寻求警方帮助，切不可轻易汇款。此外，客户应尽量防止家庭住址、家庭电话和手机号码等个人信息外泄，以免被犯罪分子利用。