

■媒体邯银

千亿资产银行是怎样建成的

——透视邯郸银行“快·乐银行”文化现象

邯郸日报记者 常胜军 通讯员 岳竹民

邯郸银行从2008年7月成立时的57亿元资产,发展到2015年6月17日的1002亿元,仅仅经历了不到7年的时间。

邯郸银行(前身为邯郸市城市信用社)资产达到200亿元用了26年的时间,第二个200亿元用了26个月,第三、第四、第五个200亿元分别用了13、12和6个月。尤其是今年以170天就增加了214亿元,日均增加1.3亿元。

这7年,邯郸银行的资产总额翻了4番多,年均增长50.5%,比同期全国银行业资产年均增速高33.2个百分点、多增了827亿元,比全省城商行系统高18.6个百分点,比邯郸市银行业高32.6个百分点。邯郸银行董事长郑志琛认为,这多出的827亿元就是邯郸银行的“文化溢价”,是邯郸银行“办事快·客户乐·我快乐”的“快·乐银行”文化“溢出”了827亿元的资产——“快·乐银行”文化是邯郸银行一笔丰厚的“表外资产”。

“邯郸银行,快·乐银行”的英文表达是“BANK OF HANDAN, BANK OF HANDINESS”。“HANDINESS”不但与“HANDAN”词相近、音相似,朗朗上口,而且除包含汉语“快乐”的意思外,还有“方便、好用、便捷”之意。

“邯郸银行,快·乐银行”,“快”是手段,“乐”是目的。这一内涵丰富的企业文化,让邯郸银行人诠释得淋漓尽致。

“办事快”——发挥机制优、决策快、效率高的优势,提升金融服务效率,积极创建优质服务银行、不排队银行

走进邯郸银行营业厅,没有惯常的拥挤和嘈杂,感受到的是整洁、安静、有序,仿佛置身文化殿堂。据监测,目前全行平均高峰时段排队时间只有6分钟,大部分支行、大部分时间做到了“窗口”等客、随来随办,客户平均申贷周期也降至1周。

作为一家区域性银行,邯郸银行在市场地位、业务功能、人力资源等方面还比不上全国性大中型银行。邯郸银行要做到“办事快”,进而自身发展快,就要充分发挥一级法人银行机制优、决策快、效率高的天然优势,把“软件”做硬。

为提高客户满意度和忠诚度,邯郸银行把2012年确定为“服务提升年”,提出了“客户无过错,服务无止境”的理念,各分支行员工每天集体宣读《邯郸银行服务宣言》,确定了建设“服务最优银行、形象最佳银行、效率最高银行”的长远目标和实现“一般投诉降一半、恶性投诉降为零”的年度目标。专门成立了服务提升办公室,聘请专业公司进行全员服务培训,用统一的标准规范员工服务流程,实现服务标准化和客户体验的一致性。2013年百万笔业务投诉率为6次,比上年减少70%,在邯郸市民主评议中位列被评单位总分第一;2014年百万笔投诉次数降至2次,减少67%;今年1—5月进一步降至0.3次,其中5月份实现了“0”投诉。

邯郸银行的优质服务得到了社会各界的普遍认可,吸引了大量客户,排队现象也随之而来。在党的群众路线教育实践活动中,邯郸银行积极呼应群众诉求,于2014年5月16日晚召开创建“不排队银行”动员大会,提出“存款不排队、贷款限时办”的要求,通过更新设备、优化系统、

“免点入账”、开满窗口、增加柜员、延时服务、劳动竞赛、增加柜员授权、慎重开办复杂业务等12项措施,下大力解决客户排队问题。尤其是内控严密的客户大额现金在高峰时段“免点入账”措施,深受欢迎,效果明显。

大众创业、万众创新,急需银行为之添力。邯郸银行努力提高金融服务水平,创新建设“中小企业银行”。一是成立专门团队。在70个分支机构全部营销中小企业贷款的基础上,成立了邯郸市首个小微信贷专营团队——微贷中心,引进德国储蓄银行微贷技术,按照“扫街营销、挂图作业、上门送贷、不重抵押、等额还款、廉洁高效”的运作模式,专门发放0.5—100万元贷款,打响了“邯银微贷,‘择’无旁贷”的品牌。目前“邯银微贷”余额11.5亿元,先后支持了6000多户小微企业发展。二是成立小票中心。为切实解决小微企业小额票据(300万元以下)流转不畅问题,2014年6月成立了河北省小额票据贴现管理中心邯鄪分中心(即小票中心),成为全省首批4家小票中心之一,荣获2014年河北省政府支持中小企业发展专项资金奖励第一名。三是取得了良好成效。2014年末邯鄪银行小微企业贷款131.9亿元,增长51.7%。目前小微企业贷款占全部公司贷款的62%,公司贷款平均单户余额仅871万元。

长期以来,由于“三农”属于市场弱势领域,金融服务尚不充分。邯郸银行主动与“三农”攀亲,创新向“支农银行”转型。坚持“存款取之于县域,贷款用之于县域”的理念。明确县域支行主办“三农”贷款的业态定位,不能成为县域资金的“抽水机”。以“三超”惠“三农”。在邯鄪16个县(市)设立了21个支行,实现了县域支行超覆盖,在石家庄成立了4个县支行;2014年末县域存款达104%,超100%;“三农”贷款占全部贷款的51.5%,超过一半——邯郸银行已成为以县域贷款为主、城市存款反哺农村贷款的“支农银行”。以“三贷”活“三农”。积极开发、完善农贷产品线,尤其是开发了以农村土地承包经营权为抵押物的“致富流转贷”,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”,在农村“三权”改革中进行了有益的探索,成为全国仅见推出全部农村“三权”抵押贷款产品线的城商行。

为破解融资难、融资贵、融资慢、倒贷成本高的问题,邯郸银行推出了三大“信贷提速”措施。一是开发了“续贷”产品,对流动资金贷款到期后临时存在资金困难的小微企业,生产经营正常、没有欠贷欠息等不良行为的,可以办理续贷,通过新贷款结清原贷款,企业不必还本、倒贷;二是推出“2年贷”,对长期合作、经营稳定、房产抵押的实业型老客户,有选择地给予2年期流动资金贷款,不让企业一年一倒贷;三是推出“次日贷”,对存量贷款到期前提前1个月考察、审批,对符合再贷条件的企业,争取还款后次日到账,今年以来已审批“次日贷”130笔,40亿元。

同时,邯郸银行认真贯彻党风廉政建设责任制,对以贷谋私行为“零容忍”,坚决杜绝客户在贷款利息之外再支付任何“灰色”成本,从纪律上确保降低企业融资成本,提高企业申贷效率。

在“互联网+”时代,邯郸银行主动迎接互联网金融挑战,加快建设和完善基于IT技术的经营渠道。开通了网上银行、电话银行、手机银行、自助银行,布放了自动柜员机、POS机、缴费通,发行了邯银卡、金融IC卡,电子渠道业务替代率已达到63%,实现了由物理渠道为主向电子渠道为主的转型。目前,邯郸银行发行邯银卡125万张,居河北省市属银行第1位;2013、2014年网银交易笔数、金额在上海城商行清算组织的94家托管成员中均位居第一。

由此,邯郸银行“快·乐银行”文化演绎出——“办事快”,促进了“发展快”,是邯郸银行快速发展的强大引擎。

“客户乐”——以客户为中心,积极创建免费银行、夜市银行、便利银行

自2009年以来,邯郸银行先后推出了“邯银卡免费刷,邯银网免费上,票单证免费用,融资快免费贷”四大免费政策,基本免除了政府定价以外的全部金融服务收费,为全国免费最彻底的银行之一。除贷款利息外,基本取消了贷款环节的一切收费,有效缓解了企业“融资贵”问题。

数据显示,邯郸银行2009年以来共减免客户费用1.2亿元,其中今年1—5月减免2000多万元,为客户带来了实实在在的利益和快乐。

2014年9月2日19时许,第100万张邯银卡在远大支行夜市银行诞生。从2009年9月30日正式对外发行第1张邯银卡到100万张,邯银银行成为全省第一家银行卡超百万张的市属银行。

这里有一个细节,第100万张邯银卡是在“夜市银行”办理的。可是在2年前,商业银行昼夜开门营业是否可行,究竟有多少客户需求?邯银银行人带着种种疑虑率先破题。

2012年11月28日,邯银银行在远大支行开办了全省首家提供24小时人工服务的夜市银行,此举至少填补了全省银行业的空白;2013年7月17日,邯银银行第2个夜市银行在石家庄分行开办,成为省会唯一一个提供24小时人工服务的银行网点。夜市银行坚持“夙夜在公、日夜守望”理念,重点服务“三种人(忙人、急人、夜经济经营者)”。而深夜的一笔业务,对客户意义远远超过白天。2012年12月4日0时30分,远大支行夜市银行来了一位从永年县赶来、特别“急”的客户,要求取出全部存款6.7万元。原来,这位客户家人晚上出了车祸,急需这笔钱救治伤者,而ATM机每日最多只能取现2万元,取现超过5万元还得提前预约。办完取款后客户感动地说:“多亏了有夜市银行,真帮了我家大忙。”夜市银行从外地出差赶回急着按期归还贷款利息的客户存入利息,为春节前急需用钱的农民工发放工资,为夜间收入营业款的商户存入现金……这些事每个不眠之夜都在发生。点亮一盏灯,温暖一座城——邯银银行夜市银行为广大客户点燃了一盏不灭的金融之灯,温暖了一个个家庭、企业……

夜市银行不仅使企业可全天候尤其是夜间办理业务,提高了资金使用效率,降低了时间成本,还有效促进了自身发展。远大支行目前存款余额达到28亿元,是开业时的14倍,仅仅两年半的时间便在全行69个支行中跃居第4位——没有夜市银行,这一业绩是不敢想象的。

为便利客户,邯银银行针对反映强烈的大额取款提前报计划、期末限

制大额转账等问题,推出取现不必报计划、不卡客户期末转账、不考核期末存款余额等硬措施,“与人方便,自己方便”。

“金杯银杯不如口碑,金杯银杯印证口碑”。几年来,来自国内国际、官方民间的一个个“金杯银杯”,印证了邯银银行的“口碑”:

——荣获全国文明城市、河北省“五一”奖状。

——荣获全国妇联授予的2015年度全国巾帼建功先进集体称号,为全省银行业唯一。

——行团总支今年荣获团中央授予的“全国五四红旗团委(团支部)”称号,全国城商行仅有2家、全省商业银行只有1家、邯郸市仅有2家团组织获此殊荣。

——近6年5次荣获河北省政府“金融贡献奖”或“金融创新奖”,为全省地方银行唯一。

——晋位世界千强银行、中国百强银行。在英国《银行家》杂志公布的“2014年度世界千强银行”中,邯银银行由上年的912位跃升为780位,居中国资行第97位。

——跨入“亚洲银行30强”。在《亚洲银行家》杂志公布的“2014亚洲银行500强”两项排名中,“资产排名”由上年的358位晋升为326位,“实力排名”(评价指标12项)进入30强,居中国人选银行第11位,是河北省唯一进入前60位的城商行。

——在中国《银行家》杂志“2014中国商业银行竞争力评价”中,荣获“最佳风险管理城市商业银行”。

——在中国《银行家》杂志组织的“2015中国金融创新论坛”上荣获“最佳金融创新奖”、“夜市银行”荣获“十佳金融产品创新奖”。

——在金融时报社和中国社科院“2013中国金融机构金牌榜”评选中,被评为“最具创新力中小银行”。

——在2013中国县域金融年会上荣获“中国服务县域经济领军银行”称号。

——信息科技监管评级晋升为2级C档,在全国145家城商行中排名第7位,为华北地区和全国1000亿元以下资产城商行最高评级。

——《互联网环境下中小银行信息系统转型研究》获中国银监会立项,成为全省唯一连续4年获得银监会课题立项并两次获奖的银行业机构。

——荣获2013年度银行间本币市场最佳进步奖。

——继成为首批全国市场利率定价自律机制基础成员后,又被吸纳为全省市场利率定价自律委员会核心成员,为全省市属银行唯一。

——在省政府根据财政部评价办法进行的全省金融企业绩效评价中,连年保持AAA(最高级)。

——入选“河北现代服务业百家重点企业”。

——连年获邯郸市民主评议政风行风公益经营类第一名,2013年在省市各被评单位中获得最高分。

——在中国人民银行邯郸市支行2014年度综合评价中被评为“A”类机构。

——被邯郸市地税、国税局评为A级(最高级)纳税人。

——滏河大街支行、汇通支行先后被中国银行业协会授予“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”,汇通支行被评为中国银行业文明规范服务五星级营业网点。

由此,邯银银行“快·乐银行”文化演绎出——“客户乐”,带来了“我

“我快乐”——关爱员工、依靠员工、成就员工,积极创建和谐银行、快乐银行

走进邯银银行办公大楼,就可以看到文化墙上醒目的标语:“五湖四海聚一行,情同手足爱无疆”。

6月18日下午,当记者走进邯银银行总行时,9楼会议室正在进行年轻中层干部公开选拔面试,行党委委员为评委。184名员工参加上午的笔试,进入面试的只有27人,最终将由行党委研究决定10名同志成为支行行长助理、部门总经理助理。在竞争如此激烈的干部选拔中,参与的员工几乎没有一个找关系、打招呼的。

在邯银银行,无论是校园招聘、社会招聘,还是内部选调、干部选拔,员工基本上没人向领导“走后门”,因为,全行已经形成了讲党性、凭业绩、重实干的用人文化——这又是邯银银行和谐银行、快乐银行文化的重要组成部分。邯银银行的员工流失率极低,表明全行员工对企业文化的高度认同。

邯银银行的前身——邯郸市城市信用社,本来就是由各家银行、各区政府分别成立的城市信用社整合而来的。如今的邯银银行更是“员工来源全覆盖”的银行,既有来自大型银行、股份制银行和城商行的,也有来自党委、政府、人行、银监部门的,还有来自IT公司、会计师事务所的,更有大量来自国内外的大学毕业生和硕博研究生……目前,邯银银行员工队伍扩大到近2000人,其中本科学历1000多人,研究生学历200人,来源覆盖全国近一半的省(市、自治区)。大家和谐共事,情同手足,快乐工作,共同打造了风清气正、和谐发展的快乐银行文化。

“我快乐”,源于学习与提升。为激励员工终身学习、快乐成长,邯银银行与河北经贸大学联合开办研究生班,鼓励金融专业的员工学管理、非金融专业的员工学金融。190多名员工参加了邯鄪、石家庄两地3个研究生班的学习;举办“怎样当好支行长研修班”,为中层干部提供提升平台;连续4年承担银监会科研项目,与清华大学五道口金融学院、河北经贸大学、河北金融学院、广东财经大学等多所高校共建研究生实习基地,正在积极申请博士后流动工作站,致力把操作型银行提升为“学习型银行”、“研究型银行”,促进员工提升、银行增值。

“我快乐”,来自敬业与成就。邯银银行有一支干净干事成事的优秀员工队伍。2011年远大支行行长马少彬参加新加坡管理学院的业务培训期间,了解到新加坡有一家全球唯一的“夜间动物园”,觉得可以试办一个“夜市银行”,回来后在行领导支持下创办了夜市银行,昼夜在岗服务客户,2014年荣获邯郸市五一奖章;资金运营中心总经理郝振同勇挑重担,带领团队运作了全行近一半的资金,拓展了北京等全国银行间业务,被授予邯郸市直机关道德模范称号;今年1月28日小票中心和清算中心成功堵截了1张经过6次查询、10次书写的200万元变造票据,展示了邯银银行人优秀的专业素质;柜员刘海燕吃苦耐劳、技术过硬,成为全省城商行点钞冠军,荣获河北省五一奖章、河北省劳动模范;员工李劲松冒着生命

危险,在漏雨的暴雨中成功救出落水触电者,被市政府授予“见义勇为模范”;员工李书良不图回报,先后20余次参加水上义务救援,被评为2014年第四季度“邯郸好人”;保卫干部白宏生研制出“一体式强制联动互锁门”,获得了国家发明专利,填补了全国乃至全球同类产品空白;更有享受国务院特殊津贴的业行领导、美国卡内基·梅隆大学博士毕业后回国来行参与系统研发的IT专家……

“我快乐”,来自责任和奉献。2014年11月邯银血站“血荒”,邯银银行发动全行合格员工献血200公斤。汇通支行55岁的李聚昌作为年长者,高兴地排在第一名献血,这是他第4次无偿献血;光明大街支行90后王琦体重刚过50公斤,也愉快地加入到献血行列。从2014年8月2日凌晨起,每天0时至4时,邯银银行在总行四楼职工食堂每天为邯银市主城区的200名夜班巡警提供免费“爱警夜餐”。几年来,邯银银行经常性地组织开展公益捐助活动,先后为全市文明城市创建、基层建设年帮扶村、村村通公路、文明生态村建设、示范性新农村建设、希望小学、青年创业、职工创新、关爱农民工、公益林建设、廉政漫画教育和石家庄助学工程等活动捐助资金1000多万元。在资产突破1000亿元之际,邯银银行郑重决定:设立3000万元的公益基金,重点用于捐赠市民卡100万张、高档公交车6辆、市民公共自行车3000辆及部分站点,继续支持青年创业、职工创新、爱警夜餐、文化事业和农村面貌提升、农村帮扶等。

“我快乐”,源于关爱和温暖。邯银银行各分支行均建立了职工食堂和宿舍,正在筹建职工洗衣房、职工活动中心;针对员工体检中发现的普遍问题,邀请专家进行健康知识讲座;设立职工互助基金,每年对患病和生活困难员工给予救助;每年春节、中秋节,由行领导带队对退休职工和患病职工逐户探望慰问;分支行对患病职工和职工亲属及时送去温暖;重阳节为60岁以上的员工父母发放专项福利,员工夫妇生日都能接到单位送来的蛋糕和祝福,员工子女上大学、参军单位都要送去一份关爱——在上管老、下管小的银行工作,岂不乐哉!

“我快乐”,有赖自律和平安。平安才能快乐,自律才能平安。银行业处在各种利益的交汇点,“货币战争”的第一线,银行业员工不得不具备更高素质、担负更多责任、履行更多义务、受到更多约束,不得不把审慎、收敛、低调、保守、诚信、本分作为自己的基本特质。“三铁”(铁账本、铁算盘、铁规章)既是中国银行业的“铁律”,也是邯银银行快乐银行文化的基石。鉴于自身支行多、新员工多、新客户多和“三铁”基石欠缺的实际,邯银银行基于对员工、对家属的真诚爱护和对客户、对社会的高度负责,结合“三严三实”教育,今年开展了“从严治行、坚守三铁”主题教育年活动。要求全行员工严守铁账本,一个数不能错;严打铁算盘,一分钱不能差;严守铁规章,一条规不能破,牢固树立纪律“红线”和道德底线,做到不能、不敢、不愿违规,确保银行稳健安全、员工平安快乐。

由此,邯银银行“快·乐银行”文化演绎出——“我快乐”,促进了“办事快”,形成了邯银银行与客户和谐共赢的良性互动。

“邯银银行,快·乐银行”,由企业文化演绎出社会形象,一个本来名不见经传的地方性小银行,在邯郸市委、市政府的领导和百万客户的支持下,经过不懈的创新创业,使我们广大二、三线城市的居民享受到了全国乃至全球领先的优质金融服务。我们祝愿邯银银行在“资产超千亿”的基础上,如期实现今年“挂牌新三板”的年度目标,早日实现“全面建成京津冀领先城商行”的战略目标!

(原载《邯郸日报》2015年7月8日)

制大额转账等问题,推出取现不必报计划、不卡客户期末转账、不考核期末存款余额等硬措施,“与人方便,自己方便”。

“金杯银杯不如口碑,金杯银杯印证口碑”。几年来,来自国内国际、官方民间的一个个“金杯银杯”,印证了邯银银行的“口碑”:

——荣获全国文明城市、河北省“五一”奖状。

——荣获全国妇联授予的2015年度全国巾帼建功先进集体称号,为全省银行业唯一。

——行团总支今年荣获团中央授予的“全国五四红旗团委(团支部)”称号,全国城商行仅有2家、全省商业银行只有1家、邯郸市仅有2家团组织获此殊荣。

——近6年5次荣获河北省政府“金融贡献奖”或“金融创新奖”,为全省地方银行唯一。

——晋位世界千强银行、中国百强银行。在英国《银行家》杂志公布的“2014年度世界千强银行”中,邯银银行由上年的912位跃升为780位,居中国资行第97位。

——跨入“亚洲银行30强”。在《亚洲银行家》杂志公布的“2014亚洲银行500强”两项排名中,“资产排名”由上年的358位晋升为326位,“实力排名”(评价指标12项)进入30强,居中国人选银行第11位,是河北省唯一进入前60位的城商行。

——在中国《银行家》杂志“2014中国商业银行竞争力评价”中,荣获“最佳风险管理城市商业银行”。

——在中国《银行家》杂志组织的“2015中国金融创新论坛”上荣获“最佳金融创新奖”、“夜市银行”荣获“十佳金融产品创新奖”。

——在金融时报社和中国社科院“2013中国金融机构金牌榜”评选中,被评为“最具创新力中小银行”。

——在2013中国县域金融年会上荣获“中国服务县域经济领军银行”称号。

——信息科技监管评级晋升为2级C档,在全国145家城商行中排名第7位,为华北地区和全国1000亿元以下资产城商行最高评级。

——《互联网环境下中小银行信息系统转型研究》获中国银监会立项,成为全省唯一连续4年获得银监会课题立项并两次获奖的银行业机构。

——荣获2013年度银行间本币市场最佳进步奖。

——继成为首批全国市场利率定价自律机制基础成员后,又被吸纳为全省市场利率定价自律委员会核心成员,为全省市属银行唯一。

——在省政府根据财政部评价办法进行的全省金融企业绩效评价中,连年保持AAA(最高级)。

——入选“河北现代服务业百家重点企业”。

——连年获邯郸市民主评议政风行风公益经营类第一名,2013年在省市各被评单位中获得最高分。

——在中国人民银行邯郸市支行2014年度综合评价中被评为“A”类机构。

——被邯郸市地税、国税局评为A级(最高级)纳税人。

——滏河大街支行、汇通支行先后被中国银行业协会授予“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”,汇通支行被评为中国银行业文明规范服务五星级营业网点。

由此,邯银银行“快·乐银行”文化演绎出——“客户乐”,带来了“我

乐、我快乐,始终保持积极向上的工作心态,让客户从你身上感受到热情和快乐。对这一点我深有体会,有一天支行长让大家观看自己办业务的视频,以寻找不足、优化服务。当我看到自己的时候,羞愧到无地自容,虽然那是早晨第一笔业务,但我弓着背,说话也有气无力,整个人无精打采。试想,客户看到你早晨精神不振的样子,心情也一定不会好,之

“我快乐”——关爱员工、依靠员工、成就员工,积极创建和谐银行、快乐银行

后每当我精神涣散的时候总会想起那个画面,然后挺直腰杆,以饱满的热情迎接工作。一个人没有热情就很难有动力,工作就会变成沉重的负担,遇到问题就会难以克服,但当一个人热情地对待工作、学习、生活时,他总会千方百计寻找解决问题的办法。因此,满怀激情不仅是工作的需要,也是员工进步的要求。

养成敬业习惯,珍爱职业生涯。敬业既是职业精神的体现,也是对自己劳动价值的爱护。少数员工在需要加班时,总是满腹牢骚,满脸不情愿,这不是气度和职业精神的表现。银行工作要求严格细致,需要考虑全局,

集体需要你去哪里,我们就应该去哪里。让我印象深刻的是某个周末,支行小朱同志在休息时间恰巧经过营业厅,在看到支行业务繁忙时,主动提出当大堂经理,而且这样的事情经常在他的身上发生。我想,他一定已经把敬业当成习惯,所以总是在观察和发现自己应该做的事,这样的人怎能不让人心生敬佩呢?

只要我们始终坚持以职业操守为重,在细节中坚守“三铁”,以饱满的热情、敬业的态度融入工作中,邯银银行定会迸发出无限的生命力,产生巨大的凝聚力,在未来的道路上稳健前行。 (家和路支行 李金鹏)

快乐”,为邯银银行引来了可持续的客户资源和人力资源。

“我快乐”——关爱员工、依靠员工、成就员工,积极创建和谐银行、快乐银行

走进邯银银行办公大楼,就可以看到文化墙上醒目的标语:“五湖四海聚一行,情同手足爱无疆”。

6月18日下午,当记者走进邯银银行总行时,9楼会议室正在进行年轻中层干部公开选拔面试,行党委委员为评委。184名员工参加上午的笔试,进入面试的只有27人,最终将由行党委研究决定10名同志成为支行行长助理、部门总经理助理。在竞争如此激烈的干部选拔中,参与的员工几乎没有一个找关系、打招呼的。

在邯银银行,无论是校园招聘、社会招聘,还是内部选调、干部选拔,员工基本上没人向领导“走后门”,因为,全行已经形成了讲党性、凭业绩、重实干的用人文化——这又是邯银银行和谐银行、快乐银行文化的重要组成部分。邯银银行的员工流失率极低,表明全行员工对企业文化的高度认同。

邯银银行的前身——邯郸市城市信用社,本来就是由各家银行、各区政府分别成立的城市信用社整合而来的。如今的邯银银行更是“员工来源全覆盖”的银行,既有来自大型银行、股份制银行和城商行的,也有来自党委、政府、人行、银监部门的,还有来自IT公司、会计师事务所的,更有大量来自国内外的大学毕业生和硕博研究生……目前,邯银银行员工队伍扩大到近2000人,其中本科学历1000多人,研究生学历200人,来源覆盖全国近一半的省(市、自治区)。大家和谐共事,情同手足,快乐工作,共同打造了风清气正、和谐发展的快乐银行文化。

“我快乐”,源于学习与提升。为激励员工终身学习、快乐成长,邯银银行与河北经贸大学联合开办研究生班,鼓励金融专业的员工学管理、非金融专业的员工学金融。190多名员工参加了邯鄪、石家庄两地3个研究生班的学习;举办“怎样当好支行长研修班”,为中层干部提供提升平台;连续4年承担银监会科研项目,与清华大学五道口金融学院、河北经贸大学、河北金融学院、广东财经大学等多所高校共建研究生实习基地,正在积极申请博士后流动工作站,致力把操作型银行提升为“学习型银行”、“研究型银行”,促进员工提升、银行增值。

“我快乐”,来自敬业与成就。邯银银行有一支干净干事成事的优秀员工队伍。2011年远大支行行长马少彬参加新加坡管理学院的业务培训期间,了解到新加坡有一家全球唯一的“夜间动物园”,觉得可以试办一个“夜市银行”,回来后在行领导支持下创办了夜市银行,昼夜在岗服务客户,2014年荣获邯郸市五一奖章;资金运营中心总经理郝振同勇挑重担,带领团队运作了全行近一半的资金,拓展了北京等全国银行间业务,被授予邯郸市直机关道德模范称号;今年1月28日小票中心和清算中心成功堵截了1张经过6次查询、10次书写的200万元变造票据,展示了邯银银行人优秀的专业素质;柜员刘海燕吃苦耐劳、技术过硬,成为全省城商行点钞冠军,荣获河北省五一奖章、河北省劳动模范;员工李劲松冒着生命

危险,在漏雨的暴雨中成功救出落水触电者,被市政府授予“见义勇为模范”;员工李书良不图回报,先后20余次参加水上义务救援,被评为2014年第四季度“邯郸好人”;保卫干部白宏生研制出“一体式强制联动互锁门”,获得了国家发明专利,填补了全国乃至全球同类产品空白;更有享受国务院特殊津贴的业行领导、美国卡内基·梅隆大学博士毕业后回国来行参与系统研发的IT专家……

“我快乐”,来自责任和奉献。2014年11月邯银血站“血荒”,邯银银行发动全行合格员工献血200公斤。汇通支行55岁的李聚昌作为年长者,高兴地排在第一名献血,这是他第4次无偿献血;光明大街支行90后王琦体重刚过50公斤,也愉快地加入到献血行列。从2014年8月2日凌晨起,每天0时至4时,邯银银行在总行四楼职工食堂每天为邯银市主城区的200名夜班巡警提供免费“爱警夜餐”。几年来,邯银银行经常性地组织开展公益捐助活动,先后为全市文明城市创建、基层建设年帮扶村、村村通公路、文明生态村建设、示范性新农村建设、希望小学、青年创业、职工创新、关爱农民工、公益林建设、廉政漫画教育和石家庄助学工程等活动捐助资金1000多万元。在资产突破1000亿元之际,邯银银行郑重决定:设立3000万元的公益基金,重点用于捐赠市民卡100万张、高档公交车6辆、市民公共自行车3000辆及部分站点,继续支持青年创业、职工创新、爱警夜餐、文化事业和农村面貌提升、农村帮扶等。

“我快乐”,源于关爱和温暖。邯银银行各分支行均建立了职工食堂和宿舍,正在筹建职工洗衣房、职工活动中心;针对员工体检中发现的普遍问题,邀请专家进行健康知识讲座;设立职工互助基金,每年对患病和生活困难员工给予救助;每年春节、中秋节,由行领导带队对退休职工和患病职工逐户探望慰问;分支行对患病职工和职工亲属及时送去温暖;重阳节为60岁以上的员工父母发放专项福利,员工夫妇生日都能接到单位送来的蛋糕和祝福,员工子女上大学、参军单位都要送去一份关爱——在上管老、下管小的银行工作,岂不乐哉!

“我快乐”,有赖自律和平安。平安才能快乐,自律才能平安。银行业处在各种利益的交汇点,“货币战争”的第一线,银行业员工不得不具备更高素质、担负更多责任、履行更多义务、受到更多约束,不得不把审慎、收敛、低调、保守、诚信、本分作为自己的基本特质。“三铁”(铁账本、铁算盘、铁规章)既是中国银行业的“铁律”,也是邯银银行快乐银行文化的基石。鉴于自身支行多、新员工多、新客户多和“三铁”基石欠缺的实际,邯银银行基于对员工、对家属的真诚爱护和对客户、对社会的高度负责,结合“三严三实”教育,今年开展了“从严治行、坚守三铁”主题教育年活动。要求全行员工严守铁账本,一个数不能错;严打铁算盘,一分钱不能差;严守铁规章,一条规不能破,牢固树立纪律“红线”和道德底线,做到不能、不敢、不愿违规,确保银行稳健安全、员工平安快乐。

由此,邯银银行“快·乐银行”文化演绎出——“我快乐”,促进了“办事快”,形成了邯银银行与客户和谐共赢的良性互动。

“邯银银行,快·乐银行”,由企业文化演绎出社会形象,一个本来名不见经传的地方性小银行,在邯郸市委、市政府的领导和百万客户的支持下,经过不懈的创新创业,使我们广大二、三线城市的居民享受到了全国乃至全球领先的优质金融服务。我们祝愿邯银银行在“资产超千亿”的基础上,如期实现今年“挂牌新三板”的年度目标,早日实现“全面建成京津冀领先城商行”的战略目标!

(原载《邯郸日报》2015年7月8日)

乐、我快乐,始终保持积极向上的工作心态,让客户从你身上感受到热情和快乐。对这一点我深有体会,有一天支行长让大家观看自己办业务的视频,以寻找不足、优化服务。当我看到自己的时候,羞愧到无地自容,虽然那是早晨第一笔业务,但我弓着背,说话也有气无力,整个人无精打采。试想,客户看到你早晨精神不振的样子,心情也一定不会好,之

“我快乐”——关爱员工、依靠员工、成就员工,积极创建和谐银行、快乐银行

后每当我精神涣散的时候总会想起那个画面,然后挺直腰杆,以饱满的热情迎接工作。一个人没有热情就很难有动力,工作就会变成沉重的负担,遇到问题就会难以克服,但当一个人热情地对待工作、学习、生活时,他总会千方百计寻找解决问题的办法。因此,满怀激情不仅是工作的需要,也是员工进步的要求。

养成敬业习惯,珍爱职业生涯。敬业既是职业精神的体现,也是对自己劳动价值的爱护。少数员工在需要加班时,总是满腹牢骚,满脸不情愿,这不是气度和职业精神的表现。银行工作要求严格细致,需要考虑全局,

集体需要你去哪里,我们就应该去哪里。让我印象深刻的是某个周末,支行小朱同志在休息时间恰巧经过营业厅,在看到支行业务繁忙时,主动提出当大堂经理,而且这样的事情经常在他的身上发生。我想,他一定已经把敬业当成习惯,所以总是在观察和发现自己应该做的事,这样的人怎能不让人心生敬佩呢?

只要我们始终坚持以职业操守为重,在细节中坚守“三铁”,以饱满的热情、敬业的态度融入工作中,邯银银行定会迸发出无限的生命力,产生巨大的凝聚力,在未来的道路上稳健前行。 (家和路支行 李金鹏)

乐、我快乐,始终保持积极向上的工作心态,让客户从你身上感受到热情和快乐。对这一点我深有体会,有一天支行长让大家观看自己办业务的视频,以寻找不足、优化服务。当我看到自己的时候,羞愧到无地自容,虽然那是早晨第一笔业务,但我弓着背,说话也有气无力,整个人无精打采。试想,客户看到你早晨精神不振的样子,心情也一定不会好,之

“我快乐”——关爱员工、依靠员工、成就员工,积极创建和谐银行、快乐银行

后每当我精神涣散的时候总会想起那个画面,然后挺直腰杆,以饱满的热情迎接工作。一个人没有热情就很难有动力,工作就会变成沉重的负担,遇到问题就会难以克服,但当一个人热情地对待工作、学习、生活时,他总会千方百计寻找解决问题的办法。因此,满怀激情不仅是工作的需要,也是员工进步的要求。

养成敬业习惯,珍爱职业生涯。敬业既是职业精神的体现,也是对自己劳动价值的爱护。少数员工在需要加班时,总是满腹牢骚,满脸不情愿,这不是气度和职业精神的表现。银行工作要求严格细致,需要考虑全局,

集体需要你去哪里,我们就应该去哪里。让我印象深刻的是某个周末,支行小朱同志在休息时间恰巧经过营业厅,在看到支行业务繁忙时,主动提出当大堂经理,而且这样的事情经常在他的身上发生。我想,他一定已经把敬业当成习惯,所以总是在观察和发现自己应该做的事,这样的人怎能不让人心生敬佩呢?

只要我们始终坚持以职业操守为重,在细节中坚守“三铁”,以饱满的热情、敬业的态度融入工作中,邯银银行定会迸发出无限的生命力,产生巨大的凝聚力,在未来的道路上稳健前行。 (家和路支行 李金鹏)

乐、我快乐,始终保持积极向上的工作心态,让客户从你身上感受到热情和快乐。对这一点我深有体会,有一天支行长让大家观看自己办业务的视频,以寻找不足、优化服务。当我看到自己的时候,羞愧到无地自容,虽然那是早晨第一笔业务,但我弓着背,说话也有气无力,整个人无精打采。试想,客户看到你早晨精神不振的样子,心情也一定不会好,之

“我快乐”——关爱员工、依靠员工、成就员工,积极创建和谐银行、快乐银行

后每当我精神涣散的时候总会想起那个画面,然后挺直腰杆,以饱满的热情迎接工作。一个人没有热情就很难有动力,工作就会变成沉重的负担,遇到问题就会难以克服,但当一个人热情地对待工作、学习、生活时,他总会千方百计寻找解决问题的办法。因此,满怀激情不仅是工作的需要,也是员工进步的要求。

养成敬业习惯,珍爱职业生涯。敬业既是职业精神的体现,也是对自己劳动价值的爱护。少数员工在需要加班时,总是满腹牢骚,满脸不情愿,这不是气度和职业精神的表现。银行工作要求严格细致,需要考虑全局,

集体需要你去哪里,我们就应该去哪里。让我印象深刻的是某个周末,支行小朱同志在休息时间恰巧经过营业厅,在看到支行业务繁忙时,主动提出当大堂经理,而且这样的事情经常在他的身上发生。我想,他一定已经把敬业当成习惯,所以总是在观察和发现自己应该做的事,这样的人怎能不让人心生敬佩呢?

只要我们始终坚持以职业操守为重,在细节中坚守“三铁”,以饱满的热情、敬业的态度融入工作中,邯银银行定会迸发出无限的生命力,产生巨大的凝聚力,在未来的道路上稳健前行。 (家和路支行 李金鹏)

从严治行坚守“三铁”主题教育年活动专栏

柜员如何践行“三铁”

银行“三铁”在社会上一直享有很高的声誉,这里的“铁”就是要以严谨的工作作风、规范的从业行为、自觉的职业道德去要求自己,确保工作无差错。作为一名柜员,应该做到以下3点。

注重操作细节,严格遵守制度。银行业是经营风险的特殊行业,风险隐藏于操作中的每一个细节,任何一丝疏漏都可能给银行和客户带来损失,一些看似简单的操作,如检查客

户签字是否清晰、是否核对身份信息等都隐藏着风险。如今各家银行都已经建立了大量的规章制度,在授权授信、柜台业务等方面都有横向和纵向的监督约束机制,区别就在于制度执行的细节上。“三铁”精神就是要求我们以较真甚至苛刻的态度去对待细节问题,少一些大意,多一些细致,把工作做细、做实,确保账务无差错、款项无差池、规章无违背。比如近期要

求支行公章要坚持“2人保管、3人审核”的原则,在细节把握上就是要仔细查看审核人签字,缺一审核都不能盖章。细节决定成败,只有把细节做好,杜绝每一个可能出现的漏洞,才能真正做到“三铁”。

满怀工作激情,提高服务质量。工作既是责任也是价值,我们应该主动融入到邯银银行“快·乐银行”的文化当中去,做到办事快、客户

乐、我快乐,始终保持积极向上的工作心态,让客户从你身上感受到热情和快乐。对这一点我深有体会,有一天支行长让大家观看自己办业务的视频,以寻找不足、优化服务。当我看到自己的时候,羞愧到无地自容,虽然那是早晨第一笔业务,但我弓着背,说话也有气无力,整个人无精打采。试想,客户看到你早晨精神不振的样子,心情也一定不会好,之