

从严治行坚守“三铁”主题教育年活动专栏

“三多”提升自我

在“三铁”教育活动中,学习《怎样做个银行好员工》这篇文章,给我很多触动,简单概括就是“三多”:多点付出、多点主动、多点感恩。

一是多点付出。柜员的付出集中体现在服务客户上,要用“五心”(放心、称心、细心、倾心、舒心)去服务客户,就像我们的夜市银行、免费银行一样,用自己的付出赢得客户的信赖。比如在客户办理银联卡时,可以多动动嘴去介绍短信提醒、自动转账、网银和手机银行等便利业务,让客户第一时间了解,免去客户来回折腾辛劳,真正做到想在客户的前面,让客户希冀而来、满意而

去。银行柜员要讲奉献,讲廉洁,诚实做人,诚心做事,解决客户实际困难,用脑用心给客户带来精神上的快乐、心灵上的满足和业务上的帮助,比如用心去揣摩客户心理,根据客户的年龄、性别、文化层次、工作性质去把握服务用语。只有这样的付出,我们才能有所收获,从向客户微笑服务到客户微笑。

二是多点主动。一个主动的念头抵得上一百个缺乏思考的埋头苦干,充满主动的一分钟抵得上碌碌无为一天。领导路过单位门口时说了句“给花浇点水,快干死了。”一个简单的工作,你是否会想到浇水的同时修剪一下枯

黄的叶子?是否会想到花叶子上全都是尘土,应该清理干净?是否会留心到花盆边上附着的泥土呢?主动工作简单地说就是“年轻人心里要有活”,干完一项工作之后再主动询问后续工作怎样安排、完成,绝不能满足于“我并不是比别人差”,而应该追求“我比别人强”。

三是多点感恩。马云说过这样一句话,“我们追求的应该是人生的大平衡,而不是一时的小平衡”。当你抱怨待遇不公平、工作繁重、没有得到他人认同时,不妨抱着一颗感恩的心从另一方面去想想,你有稳定的工作、舒适的环境、优厚的报酬,我们的付出是否

对得起我们拥有的东西呢?停止抱怨,多想想拥有的,再看看我们付出的,学会感恩社会、单位、同事、亲人等。正如《把信送给加西亚》中美国总统对罗文说:“把信带给加西亚!”罗文呢?他没有问加西亚在什么地方、怎么去找,而是立刻积极地去执行任务。如果当年罗文去抱怨这个任务而不是去感恩总统对他的信任,可能就不会有他那那样传奇的人生。

反复读了几遍《怎样做个银行好员工》后,我更深刻地理解了文中朴素的话语,要脚踏实地地去做事,简单做人,以平常的心去努力成就自己的事业。

从班长到行长

了支行长岗位的新征程。

春华秋实,他所带领的支行团队已走过了1年零10个月的时间。在支行长岗位上,他领导有方,措施得力,管理有序,促进了各项业务快速发展,创造了我行在邯郸市东部县域支行的存款增长纪录。2015年8月10日,大名支行各项存款10.9亿元,贷款6.4亿元。

一是宣传增存,积极创新抓存款。自筹建初期他就将宣传作为一项常态化工作来抓,创新性地绘制了大名城区各金融网点分布图,行领导专门批示在全行推广。通过自创的宣传方式、自编的宣传技巧和坚持不懈的宣传力度,让更多的大名百姓了解邯银、走进邯银、认可邯银。他要求支行积极响应总行“不排队银行”、“快·乐银行”的工作要求,优化柜面服务,以服务促业务,并首创提出了“五心”服务,即诚心、耐心、细心、真心、爱心,这五心作为柜员为客户服务的行动指南。同时,针对大名农业产业突出的实际,他广泛市调,一户一策,针对企业特点制定不同的吸存方案,取得了良好效果。

二是审时度势,稳健做好贷款业务。根据当地实际,他充分利用信贷产品,主动上门营销,解决当地企业融资难题。五得利面粉集团是全球面粉行业的领军者,是诸多银行竞相营销的对象,通过持续营销,企业终于与大名支行“握手”,实现了银企双赢。通过努力,大名支行被大名县委、政府评为2014年度“支持地方经济发展先进单位”,并荣获“对当地做出突出成绩的金融单位”。

三是真抓实管,加强内部管理。自开业以来,他在抓业务的同时狠抓内控管理,做到两手抓、两手硬。在业务上任务完成是底线,赶超先进是目标;在内控管理上定位于“自我加压,不定上限”。如今,大名支行在他带领下,始终坚持“不怕牺牲、不怕困难、勇于担当、勇于胜利”的129师精神,上下拧成一股绳,齐心协力谋发展,赢得了当地政府、行党委和广大客户的“点赞”。

三、老总——20天对公增存20亿元,一举扭转上半年全行对公存款负增长局面。面对今年上半年全行对公存款负增长的不利局面,6月末李士军兼任公司金融部负责人,成为全行唯一身兼经营(支行长)和管理(部门副总经理)双重职责的中层干部。到任后,他团结部门全体同志,想办法、出措施,摸清底数,捕捉信息、分组督促、全行发动,采取“抓重点、跟钱走”的策略,经过短短20多天时间对公存款便由240亿元增至260亿元,实现了对公存款正增长。

李士军的业绩是实实在在的。三年的军旅生涯,使他拥有了比金钱更为宝贵的财富,这就是军人的意志、坚韧、果敢和勇气,而这些正是他不断进步的动力源泉。展望未来,他说自己这点成绩不算什么,脚下还有很长的路要走,还有很多梦想需要努力实现。他说,在自己的生命长河中,将怀着对党的忠诚、对邯郸银行业的一片赤诚之心,脚踏实地、开拓进取,为建设“快·乐银行”和“京津冀领先城商行”奉献自己的力量。

李士军的业绩是实实在在的。三年的军旅生涯,使他拥有了比金钱更为宝贵的财富,这就是军人的意志、坚韧、果敢和勇气,而这些正是他不断进步的动力源泉。展望未来,他说自己这点成绩不算什么,脚下还有很长的路要走,还有很多梦想需要努力实现。他说,在自己的生命长河中,将怀着对党的忠诚、对邯郸银行业的一片赤诚之心,脚踏实地、开拓进取,为建设“快·乐银行”和“京津冀领先城商行”奉献自己的力量。

(成慧颖)

个武器。行使撤销权必须具备以下几个条件:一是债权人对债务人必须存在有效的债权。二是债务人实施了放弃到期债权、无偿转让财产或者以明显不合理的低价转让财产的行为。三是债务人的行为必须有害于债权,即因债务人的行为导致其清偿能力的减少,以致无法满足债权的实现。四是债务人与第三人进行的有偿转让行为必须具有恶意。值得注意的是,债权人的撤销权必须在法定期间行使,否则撤销权消灭。《合同法》第七十五条规定“债权人自债权人知道或者应当知道撤销权事由之日起一年内没有行使撤销权的,该撤销权消灭。”“债权人行使撤销权必须以自己的名义通过诉讼的方式行使。在诉讼中,享有撤销权的债权人是原告,被告是债务人,受益人或受让人为第三人,债权人行使撤销权的效力适用于债权人、债务人、受让人和其他债权人。

着力执行到位。银行的不良贷款涉诉案件法律关系比较简单,就是借

用心工作

生活不缺少美,而是缺少发现。在我们生活、工作中,常常会觉得平淡甚至乏味,而忘了用心去感受背后的美丽。“三铁”教育活动要求我们每一位员工用心工作,用心服务好每一位客户。

用心工作需要你了解你的客户。做了一年多的柜员,我经常会思考怎样才能与客户更好地沟通,让每一位客户都满意而归。诚然,大多数情况下柜员和客户都能相安无事,可以平静而愉悦地为客户办理各项业务。但是当一些特殊情况出

现时,柜员就可能手足无措,非常茫然无助。在日常工作和观察中,我将客户的性格分为红、蓝、绿和黄4类。红色性格的特点是热情奔放,充满自信,争强好胜,往往直接表述自己所办的业务。与红色性格的客户沟通,要注意沟通的逻辑性,用正面积极的态度,开心活泼的语言去认同他。蓝色性格的特点是注重承诺,可靠安全,情感脆弱,习惯以防卫的状态面对别人。与蓝色性格的客户交流要特别严谨认真,做好细节。绿色性格的特点是

奉行中庸之道,为人沉稳低调,缺乏主见,期待事情会自动解决。与绿色性格的客户沟通,关键是耐心引导,表现出你的真诚。黄色性格的特点是外向,行动迅速,活力充沛,行事作风明快。与黄色性格的客户沟通,重点是要把效率放在第一位,不要让客户等待。

用心工作还要透视自己,把自己的真诚送给客户。用心干好柜员工作要特别注意情绪,情绪是会传染的,我们的表情、动作会直接影响到客户的心情,客户呈现给我

们的状态也许正是我们对他的影响。一个柜员的情绪影响的是千千万万客户的情绪,同时客户的情绪反馈至我们柜员,又影响了我们自己的情绪。所以在办理业务过程中,我们要提前调整好自己状态,使自己被一种幸福愉悦的情绪笼罩,向客户传递正能量。

用心去工作,用心去服务,用心去感知,用心去提炼,如此,柜员工作将不再枯燥,我们也能够用心去呵护自己的岗位。

(大名支行 赵林芳)

“三铁”洗礼新员工

作为一名新入行的员工,我认为这次的“三铁”教育活动意义深远。在我行长期经营中,难免会存在或多或少的违规操作,并被我们这些还不具备辨别风险的新员工全盘继承下来。然而,经过“三铁”教育的洗礼,我逐步提高了对日常工作中不合规的认识,也能够靠自己去辨别出一些工作中的风险点,为自己以后的合规操作打下了良好的基础。

我们支行“三铁”学习的第一课就是《习近平谈从严治党、守纪律讲规矩》,给我留下了深刻印象。虽然我个人并不是一名共产党员,但是我认为习总书记提出从严治党的要求和我们行的“三铁”教育活动还是有很多切合之

处的,从严治党具体到我们邯郸银行就是要从严治行。作为一名银行业从业人员,铁纪律是我们永远不能逾越的红线,记得当初一位老客户来行办理现金定期转存业务时,客户忘记携带身份证,由于对客户熟悉,加上客户一再解释,我便开始动摇了一直坚持的原则。然而当我请示会计主管能否为客户先办理业务时,主管的一席教导令我茅塞顿开,“人情是人情,规定是规定,人情永远不能够逾越规定。”的确,作为一名新入行的员工,我对违规操作带来的风险后果认识还不够。我们全心全意为客户服务是要建立在“三铁”制度的基础之上,任何人情都不能够凌驾于它之上,不能为了让客

户满意就违规操作。我不止一次在想,如果当时为客户违规办理了业务,现在不知已违规多少次。银行业诸多的规定,看似是对我们从业人员的束缚,其实又何尝不是对我们的保护呢?每一条严格的规定都必然有其存在的价值,必定是前辈血淋淋的经验教训,新入行的我,要想更好地保护自己,最简单、最有效的办法就是严格按照规章制度办事。

令我深有感触的一课还有《银行业金融机构从业人员职业行为禁》,该禁令从具体行为方面规范了我们的日常工作,比如不得炒股票、不得购买彩票等。其中还提及,金融机构从业人员应当公平竞争,不得贬低同业,这一点对我触动尤

其深刻。在日常工作之中,我偶尔听到有客户议论,某国有银行员工说邯郸银行是一个小银行,靠不住。每当听到这类言论,心中自然是愤愤不平,我总会给客户详细地介绍我们的状况,比如全国文明单位、世界千强银行等,让客户相信我们的实力,我们也会以最优质的服务 and 最自信的微笑将谣言吹散在风中。

作为一名新入行的员工,这次“三铁”教育活动不可谓不及时,让我提高了对“三铁”传统的认识,使我在工作初期就养成合规操作的好习惯,对我的职业生涯的发展大有益处。在今后的工作之中,我会牢记“三铁”精神,努力学习专业技能,提升服务水平。

(铁西支行 黄传朝)

严格就是大爱

纵容→舒适→懒惰→自私自利→不负责任→怨天尤人→负磁场→叛逆→
无所事事
坐享其成
一事无成
→
毁掉一生

严格→痛苦→承受→承担责任→执行力→被认可→自立自信→正能量→持续→
一件又一件
有结果的事
→
成就人生

法律园地

依法维护银行不良贷款权益

不良贷款清收是银行的一项重要工作,银行应多措并举,善于用法律的武器维护自己合法权益。

适时行使诉讼权。诉讼是解决民事纠纷最有效、最彻底的手段,但诉讼成本高,耗时长,是否提起诉讼,要权衡利弊,慎重考虑。提起诉讼要把握好节点,出现不良贷款时,首先应该想方设法尽量盘活,在盘活无望,债务人逃避债务的情况下,才可提起诉讼,如果动则起诉,可能会伤害客户,把企业搞死,最后贷款可能无法收回。但过晚地提起诉讼,可能坐失良机,造成银行资产的流失。因此,必须认真调查掌握债务人的生产经营情况、发展前景,有无偿还意愿和能力,经过综合分析,适时提起诉讼。行使诉讼权,还要注意诉讼时效,防止丧失胜诉权。

直接实现担保权。原来的担保法规定,实现担保物权要走诉讼程序,耗时费力。新的民事诉讼法在《特别程序》中增添了“实现担保物权案件程序”,规定担保物权人可以直接向法院申请实现担保物权。法院经审查符合法律规定时,裁定拍卖、变卖担保财产,申请人可按该裁定申请法院强制执行,大大方便了担保物权人,我们一定要充分行使好这一权利。申请实现担保物权由担保财产所在地或担保物权登记地人民法院管辖。申请实现担保物权需要提交的材料有:申请书;证明担保物权存在的材料,包括主合同,担保合同,抵押登记证明或他项权利证书,权利质权的凭证或者质权出质登记证明等;证明实现担保物权条件成就的材料;担保物权的现状说明;人民法院认为需要提交

的材料等。

积极行使债权人的代位权。所谓债权人的代位权,是指债务人行使其债权时发生懈怠而对债权人造成损害的,债权人以自己的名义代债务人行使其债权的权利。代位权是债权人代替债务人向次债务人主张的权利,是法定的权利,不需要当事人特别约定。行使代位权需要具备以下条件:一是债权人与债务人之间必须存在合法的债权债务关系。二是债务人怠于行使其到期债权且给债权人造成损害。即债务人不履行其对债权人的到期债务,又不以诉讼或者仲裁方式向其债务人主张其享有的具有金钱给付内容的债权,致债权人的到期债权未能实现。三是债务人的债权已到期。四是债务人的债权不属于债务人自身的

债权,对债务人的非财产权利,无形利益的财产权,不能让与的权利,不能扣押的权利,则不能行使代位权。代位权必须以诉讼的形式行使,债权人是诉讼的原告,次债务人是被告,债务人是第三人。法院经审理后认为代位成立的,由次债务人直接向债权人履行清偿义务,债权人与债务人、债务人与次债务人之间相应的债权债务关系即予消灭。

及时行使撤销权。所谓撤销权,是指债务人放弃其到期债权、无偿转让财产或者以明显不合理的低价转让财产,对债权人造成损失的,债权人可以请求人民法院撤销债务人的行为的权利。撤销权是解决“三角债”,防止债务人逃避债务的锐利武器。它是合同法中的违约责任制度和担保制度所不具备的,一定要用好这

(法律事务部 苗步斌)