大堂经理风采录

——客户眼里的大堂经理

按：大堂经理是银行服务的“第一棒”，代表着整个银行的形象。近期，客户通过来信、来电等方式向我行反映了部分大堂经理的优质服务，虽然每件事情都不大，有的甚至“微不足道”，更像是日常工作中的小片段，但却给客户留下较深的印象。大堂经理们用自己的耐心、细心和诚心换来了客户赞誉，通过实际行动践行“客户无过错、服务无止境”服务理念和“快乐银行”企业文化，赢得了客户的信赖。

“您是4号！”

一天早晨，学院路支行刚开门，我和几个客户前后脚走了进去，大家径直走到取号机前按顺序取号，其中一位客户东张西望并未取号，引起大堂经理陈旭东的注意。他迅速上前，经过简洁询问了解后，引导这位客户到填单台，熟练地拿出一份单子递给客户，见客户即将填好单子，又三步并作两步地帮客户取来了号，双手一递说：“您是4号”！整个过程如行云流水，不仅让客户又惊又喜，不停地说谢谢，连等候的客户看到这一幕也纷纷向小陈投去赞许的目光。听说小陈还有件不简单的事，去年9月，一位客户在学院路支行办理业务期间突发癫痫，情况十分危急，正在值班的小陈和同事们及时启动应急预案，冷静处理，积极救治，使患病客户安全等到救护车和亲人的到来。

客户感受：服务无小事，细微见高度，在平凡的岗位上总能给客户带来不平凡的服务体验。

“我来帮您算清楚”

一天上午十点多，我来到渚河路支行办理业务，其间有几位客户手握着单据和几张邯银卡，开始互相询问、埋怨、争执起来。仔细一听，原来客户之间由于汇入、汇出以及现金存款等好几笔业务，一时没搞清楚账务。大堂经理石书珍赶紧迎上去，把客户引导至服务台，微笑着向客户说：“别急，我来帮您算清楚”。她让一位客户查看免费的邯银卡短信通知，然后用精熟的业务知识，一项一项解释，一个数一个数记录，在客户有疑问时，再耐心地说明。当逐笔计算的金额与汇总数一致时，客户心中豁然开朗，紧锁的眉头舒展了，埋怨的话语没有了，换成了大家释然的笑声和一声声的致谢，感染了在场的每一位客户。

客户感受：只有怀揣一颗对工作的热爱之心，练就过硬的业务技能，才能用如此独具匠心的方式帮助客户解难题。

“请您到2号窗口办理业务”

每次到汇丰支行办理业务，客户总是很多，但人再多，也是秩序井然。后来明白和这里一位尽职尽责的大堂经理有不小关系。她叫景丽红，她时刻保持着微笑挂脸上，而且“请”字不离嘴，不管遇到什么问题都能为客户细致讲解到底。最令人钦佩的是，她不但能把每位客户的排号顺序记在心上，而且时时观察柜面业务办理情况；不仅对来往的客户迎有礼送有声，还能及时指导客户正确填写单证。有一次，我看到她刚刚送走了一位客户，忽然转身走向等候区的一位老人，礼貌地说：“老人家您好，请您到2号窗口办理业务！”边说边搀扶老人来到2号窗口。

客户感受：每个微小的细节，都反映出大堂经理的细腻，体现出邯郸银行“服务无止境”理念落到了实处。

一个电话解了难题

3月13日晚7点多，一位邯郸银行的老客户就存款利率问题拨通了夜间银行营业部的电话。“您好，这里是邯郸银行总行营业部，请问您需要办理什么业务？”电话刚响了两下，听筒里就传来大堂经理王浩热情礼貌的问候。听完客户的问题后，王浩简短清晰地向客户介绍了邯郸银行的利率信息，并主动询问客户计划存款期限。其实，客户也一直在为此拿不定主意，因为他只能确定这笔钱的大致使用时间。于是，王浩在电话里给出了用不同期限存款进行组合的建议，并讲明不同选择的利弊。就这样，客户急于选择的难题，一个电话就被王浩的耐心引导圆满解决。

客户感受：“我的灯为您而亮”——夜间银行，亮在这座城市每晚的夜空！大堂服务，亮在客户需求的心中！

“我能帮您吗？”

那是个周六上午，一位客户致电总行营业部，说几天前已与经理联系过，今天要过来办业务。不巧的是，经理外出参加一个临时会议，未在营业部。大堂经理陈丽楠接听电话后并没有以经理不在为由简单答复客户，而是紧接着热心地询问：“请问您要办理什么业务，我能帮您吗？”当她了解了客户所办的业务后，留下客户的联系方式，放下电话立刻向会计科长汇报，获悉经理在开会前已将客户所办业务安排好——短短几分钟，客户的问题就解决了。她马上致电客户，与客户约好了业务办理时间，并不忘提醒客户应注意的事项。

客户感受：积极主动、想方设法为客户解决问题、满足需求，体现了邯郸银行一贯的服务理念。这里领导有前瞻，科长有责任，大堂有担当！工作衔接无缝隙，服务客户显高效！

“欢迎您常来”

一天中午，我路过邯郸银行总行营业部，出于好奇便走了进去。踏进大厅，顿觉眼前一亮，只见宽敞明亮的大厅里摆放各种先进的银行设备。“您好，请问您要办理什么业务？”正在打量这些不知何用的设备时，一位身着工装的年轻小伙子走过来礼貌地问我。我说今天不办业务，只是来看看。小伙子说没关系，我来给您介绍一下我们营业部的设备功能。就这样，从导览台、自助填单机到金属投影展示柜、互动营销桌、网银体验台……小伙子的介绍令我开了眼界。临走，小伙子微笑着对我说：“欢迎您常来”。我也从小伙子的工牌上得知他叫侯鸿飞。

客户感受：只是一件再平常不过的小事，使我对邯郸银行无微不至的优质服务有了更深的体会。

与您互动很快乐

我是浴新大街支行的老客户，大堂经理张小锋给我的印象比较深，他不仅服务热情，更善于抓住每一个机会与客户进行深入交流互动。客户在等候区，他会及时送上一份行报，端上一杯热水，营造出宾至如归的氛围。他与客户交流的内容，其实也多是了解客户的需求和意见建议，向客户介绍邯郸银行的优惠政策和产品，解答客户有关金融知识方面的问题。总之，客户有时间都愿意与他交流，客户常对他说的一句话是：与您互动很快乐。

客户感受：与客户互动交流，是一种姿态，一种情怀，体现了坚持的用心和精湛的业务水平，让服务的“面子”亮、“里子”实。

怎样防范银行卡被盗刷

徐 隽

银行卡盗刷案件骤升，举证难度大

不法分子盗取持卡人资金的现象不断出现，由此引发持卡人起诉银行要求赔偿的案件时有发生。2012年至2014年，北京二中院受理银行卡盗刷案件仅8件，数量较少。但2015年至今，受理此类案件的数量骤升至51件。

银行卡盗刷案件直接证据少。持卡人如果未能第一时间发现银行卡被盗刷，其事后证明本人及真卡不在现场的难度往往较大。除了已侦破的银行卡盗刷案件，其他案件中当事人很难提交直接证据证明银行卡信息或密码泄露的原因。

法官提示消费者5招防范银行卡盗刷

一是要妥善保管银行卡和密码。不可出租、出借银行卡，不要将银行卡和密码交由他人使用，发现银行卡丢失或密码泄露后，及时办理挂失手续。

二是用卡时注意环境的安全性。持卡人在使用银行卡时注意ATM机或POS机周围有无可疑设备；排队办理银行卡业务时注意与他人保持安全距离，防止密码被窥视；进行网上支付操作时注意网址是否正确，网页是否存在异常链接等。

三是妥善保管绑定银行卡的手机。有的当事人即主张他人冒领自己的信用卡并盗用自己的手机开卡透支。手机与银行业务的联合使得手机不再是简单的通讯工具，具有了更强的财产属性和隐私性，持卡人务必妥善保管手机。

四是尽量设定账户变动短信提示。短信提示能够让持卡人及时发现账户异常变动情况，及时采取应对措施。有的持卡人因未设定账户变动短信提示，导致时隔数日后才发现账户金额异常减少，增加了证明伪卡盗刷的难度。

五是尽量不在公共WiFi下进行网上支付。因为这容易导致银行卡信息和密码泄露。

发卡银行作为银行卡业务的提供方，也应积极采取措施防范盗刷，包括在申领和后续服务环节推广使用芯片卡、多渠道对持卡人进行安全风险提示、加强对网站和ATM机的安全维护等，保护好持卡人的合法权益。

发生银行卡盗刷事件后，如何处置？

一是通知银行并办理挂失。持卡人还应向银行询问盗刷的方式、时间、地点、交易另一方账户信息以及离自己最近的ATM机位置。持卡人在必要时可记下客服人员的号码，以便将来在诉讼中核实情况。

二是报警处理。持卡人还应按照公安机关的要求，到银行打印账户明细，携银行卡、身份证等到公安机关办理报警手续。

三是ATM机操作。持卡人应迅速到附近的ATM机操作银行卡，由于此前已办理挂失，ATM机将进行吞卡处理，持卡人应保留好凭条。此举目的在于证明卡主和银行卡均不在盗刷现场，证明银行卡系被他人伪造并盗刷。盗刷发生后及时通过ATM机进行真卡操作，是证明发生伪卡盗刷行为的有效方式之一。银行卡被吞卡处理后，卡主应及时到银行办理取卡手续，以便携带银行卡到公安机关报案。 **（摘自《人民日报》2017年3月29日19版）**

冀南银行纪念馆参观记

广安小学三(1)班 张连宇

不久前的一天下午放学后，我们学校的小记者们来到了位于邯银大厦西20楼的“冀南银行纪念馆”参观。

在老师和晚报阿姨的带领下，我们井然有序地乘坐专用电梯来到20楼的纪念馆。讲解员阿姨告诉我们冀南银行是在邓小平爷爷的指示下，于1939年10月成立的。我们还知道了冀南银行是红色银行，是中国人民银行的前身之一。

参观时，在阿姨的生动讲解下，同学们时而认真聆听，时而拿出笔来仔细记录，偶尔还有好奇的同学提出自己的问题。

在我们路过一面墙时，我看到上面写着很多人的名字，但是名字后面都写着“牺牲”两个字，我这才知道展厅里展示的银行账簿、印钞设备、资料等都是革命先烈用生命保存下来的，十分珍贵！

最后我怀着激动的心情在留言簿上用毛笔写下了“冀南银行——新中国金融的摇篮！”

我回去要给同学们讲我们人民币的珍贵之处，我们要珍惜现在这来之不易的幸福生活！

参观冀南银行纪念馆

广安小学三(1)班 郭 语

今天，老师通知我们去参观冀南银行纪念馆，我很奇怪：银行有什么可纪念和参观的，那不就是存钱和取钱的地方吗？

下午放学后，我们到了纪念馆所在地——邯郸银行总行大楼。一进大厅就发现那里正在进行红色金融历史展，里面摆放着冀南银行的展板，于是我便迫不及待地读了起来。

我发现冀南银行可是真不一般：它于1939年10月15日在山西黎城小寨村和河北南宫后索泸村同时成立，并发行了冀南银行钞。它是抗日战争时期中国共产党领导下建立的红色银行，是中国人民银行的前身之一，被誉为“新中国金融的摇篮”。

看完展板，我们上楼来到了目的地——冀南银行纪念馆。在这里，通过实物展览和讲解员详细认真的讲解，我知道了冀南银行首任行长高捷成和第二任行长赖憷的英雄事迹。正是以他们为代表的革命前辈们，在极其艰难的情况下克服种种困难，不怕流血牺牲，以货币为武器开展对敌斗争，发展了根据地经济，支持了抗战胜利和全国解放。

这次参观，不仅让我接受了一次爱国主义教育，让我懂得了幸福生活来之不易，还让我开阔了视野，增长了知识，知道了抗日战争和解放战争货币斗争的重要性：货币也能成为战胜敌人的武器！

我为冀南银行的光荣历史骄傲，也为它曾经在我们邯郸发展壮大而自豪！

员工论坛

我自豪，我是一名柜员

孙增超

我自豪，我是一名柜员
坚守在货币战场第一线
三尺柜台，好似盛装的舞台
声声感谢，分明是如潮喝彩
柜台里，一个微笑，牵引着您的视线
柜台外，一声谢谢，满足我所有期盼

我自豪，我是一名柜员
工作的名字叫奉献
点钞、击键，我都会千锤百炼
谨慎、认真，我都会任劳任怨
一个误会，我会反省好几遍
一个肯定，我能欢喜好几天

我自豪，我是一名柜员
生活的代号叫简单
大地苏醒前，我早已睁开双眼
夕阳西落时，我仍在忙碌结算
多少次加班回家时，月儿已是当空圆
多少回为提醒客户，反复默念难入眠

我自豪，我是一名柜员
我就是大堂的看点
真挚服务，像一汪清澈的山泉
真诚热情，似一团燃烧的火焰
忙忙碌碌，生活始终是那样直白
简简单单，工作其实并不简单
任劳任怨，满是服务客户的情怀
无怨无悔，让我的人格千锤百炼

我自豪，我是一名柜员
“您好”“谢谢”
每一句话 都是我由衷的感念！

（作者单位：石家庄谈固支行）

锻造“安全门”

冯丽亚

审计部作为银行的第三道防线，是风险管理的最后一道“安全门”，必须起到铜墙铁壁的作用，才能将风险关在门外。因此，我们审计人员作为看门人，有时往往就会被认为“冷漠无情”，一点也不讲“情面”。

记得去年年底，我们审计部到支行开展会计业务检查，通过查看监控、与会计人员沟通，发现有个别支行存在一些与制度要求不符的问题。或许因为支行直接面对的是广大客户，在为客户提供优质服务过程中，难免会遇到各种各样的特殊情况，面对铁的规章制度，面对审计人员的“无情”，支行感到十分委屈：“你们审计部的人怎么这么铁面无情？”“制度是人定的，难道不能特殊情况特殊对待吗？”……甚至有时候会为此与我们争执得面红耳赤。

我们想说，制度不仅是为了银行的安全，也保护着客户的权益和安全。遇到制度与服务冲突时，只要我们做好解释工作，相信一定能获得客户的理解。我们有争执也是好的，会让我们在规章制度面前，找到更好服务客户的方法和途径，在不违反规章制度的前提下，最大限度地去满足客户的需求。而我们，更是相亲相爱的一家人，我们有着共同的名字——邯银人。正因为是一家人，我们在给大家提出问题时才不会考虑“情面”。对于小的违规行为，可能员工觉得微不足道，认为不会出现严重后果，但如果不及时制止，日积月累，小问题就会变成大危机；有的支行管理人员与员工相处的时间长了，非常信任自己的员工，从而放松了警惕，一旦出现大的违规问题，往往措手不及，甚至酿成大祸。我们唯有对照铁账本、铁算盘、铁规章，实事求是、一丝不苟、“铁面无情”地去检查，让各种违规行为和问题充分地暴露出来，并得到及时制止和改正，才能保护客户、保护员工、保护支行小家和我们邯郸银行大家的安全。

我们审计人员看似“无情”，内心实则是火热的，要将铁一般的规章制度冶炼成钢，锻造成牢固的“安全门”。不过，仅凭审计部的力量还远远不够，还需要我们所有邯银大家庭成员的共同努力，因为众人拾柴火焰高。 **（作者单位：审计部）**

法律园地

《民法总则》对金融经济的影响评析

法务部

2017年3月15日，第十二届全国人民代表大会第五次会议审议通过《中华人民共和国民法总则》，标志着中国民法典编纂工作第一步已经完成，中国民事法律制度从此开启民法典时代。

一、《民法总则》基本规定对金融经济的影响评析

（一）突出了对社会和经济秩序的保护，以基本法的形式体现了社会主义核心价值观。《民法总则》第一条规定：“为了保护民事主体的合法权益，调整民事关系，维护社会和经济秩序，适应中国特色社会主义发展要求，弘扬社会主义核心价值观，根据宪法，制定本法。”该条规定在基本法层面以基本规定的形式阐明了《民法总则》服务社会、服务经济、弘扬社会主义核心价值观的主旨。

（二）强调对民事主体人身权利、财产权利以及其他合法权益的法律保护。《民法总则》第三条规定：“民事主体的人身权利、财产权利以及其他合法权益受法律保护，任何组织或者个人不得侵犯。”该条规定能够充分保障民事主体占有、使用、收益、处分劳动成果的权利，有助于提高民事主体生产、劳动、经营、创造的积极性，促进社会生产力的快速发展和提高，促进社会财富的快速积累。

（三）细化自愿、公平原则，增加了公序良俗和节能环保基本规定

1. 细化了自愿原则。《民法总则》第五条从两方面细化了自愿原则。一是突出意思自治，任何人不得强迫民事主体设立、变更、终止民事法律关系。二是体现了私法自治精神，即在私法领域内“法无禁止即自由”，民事主体可以按照自己的意愿自由设立、变更、终止民事法律关系，不受他人干涉。民事活动自愿原则将促进民事主体发挥主观能动性，按照自己的意愿自由开展民事活动，将丰富民事主体参与经济活动的渠道和方式，为我国金融经济长期良好有序的发展起到引擎和规范的作用。

2. 细化了公平原则。《民法总则》第六条细化了公平原则的规定，表述为“合理确定各方的权利和义务”。即民事主体从事民事活动，应当秉持权利与义务相统一的原则，合理确定双方的权利和义务，不能只享有权利不履行义务或者剥夺对方的权利，强加给对方义务。对于市场主体利用自己的优势地位，在格式合同中使用霸王条款将进行有效的约束。

3.新增了公序良俗原则。《民法总则》第八条新增了公序良俗原则。公序良俗，就是通常所说的公共秩序、善良习俗。不违背公序良俗成为法律原则，体现了依法治国和以德治国的有机统一。民法总则第一百五十三条第二款规定“违背公序良俗的民事法律行为无效。”公序良俗的内涵很丰富，当今中国，公序良俗应当是能够体现社会主义核心价值观的社会秩序和道德风尚。将公序良俗原则作为法律在私法领域的补充规范原则，有效填补了法律在私法领域的真空地带，是对私法自治原则的合理限制与有效呼应。即在私法领域，法律没有禁止的即为自由，但是还必须符合公序良俗原则的约束。

4.新增了节能环保原则。《民法总则》在基本法层面将节约资源、保护生态环境以基本规定的形式予以体现，是对今后金融经济发展的正确指引。该规定在《民法总则》中的确立，将有利于促进生态、环境、资源保护相关立法的完善，对我国金融经济的发展具有里程碑式的深远意义。

二、《民法总则》具体规定对金融经济的影响评析

（一）扩大民事主体范围，提高民事主体积极性。《民法总则》将法人分为营利法人、非营利法人、特别法人三类，并在非营利法人之下再分为事业单位法人、社会团体法人、捐助法人和机关法人四类。这一划分的变化也是民法总则对传统民法主体制度的重要突破。立法对法人进行重新划分的目的旨在适应我国社会发展的需要，反映中国特色，兼顾我国法人制度立法的连续性和稳定性，同时也使得我们整个民事法律体系、民事规范体系更加科学。而以“营利法人”的概念取代原来“企业法人”概念，能够更为直接地揭示法人的本质，有助于今后的市场参与者选择设立不同类型的法人以实现自己的意愿。

（二）明确列举权利类型，促进权利保护。《民法总则》对于各种权利体系、权利类型作出了清晰界定，对于相关金融活动开展具有基础性作用。相关的金融活动需要以清晰的权利界定为基础，《民法总则》对民事权利类型的列举有利于金融活动的有序开展。

（三）明确对股权和投资性权利予以法律保护。明确民事主体依法享有股权和其他投资性权利，其他投资性权利主要包括信托权、各种期权、多种财产权组合的权利等。《民法总则》把股权和其他投资性权利单独列出给予保护，势必会增加投资人的安全感和积极性，促进市场经济发展。

（四）明确对虚拟财产和数据信息予以法律保护。《民法总则》单独对虚拟财产、数据信息等新型民事权利客体予以明确，能够激励创新、提高创新主体积极性。虚拟财产法律地位的明确能够极大地推动投资、入股、借贷、抵押等金融业务的发展繁荣。

（五）明确对个人信息予以法律保护。立法明确保护个人信息，使得对非法收集、使用、加工、传输、买卖、提供、公开个人信息的打击有法可依，有利于预防电信网络新型违法犯罪案件的发生，保护金融消费者和社会公众利益。

（六）延长了诉讼时效期间，有利于保护债权人权益。《民法总则》将一般诉讼时效期间从2年延长为3年，加大了权利保护程度，既有利于银行主张和实现债权，又增加了债务人通过拖延时间逃避债务的难度和成本。