保定分行参加“2017年中国·保定(首届)互联网公益文化节”

本报讯 (陈小勇)6月27日至7月3日,保定分行参加了保定市政府在军校广场举办的“2017年中国·保定(首届)互联网公益文化节”。文化节包括互联网+金融、互联网+旅游、互联网+教育等领域活动,采取讲解、咨询、展示的形式进行,其中互联网+金融共设4个展区、16个展位。保定分行精心设计和布置了展位,展板以总行邯银大厦三栋大楼为背景,详细介绍了我行“免费银行”“夜间银行”“优服银行”等特色服务品牌和我行邯银支付通、网上银行、手机银行等互联网金融产品。分行参展员工个个精神抖擞,热情、耐心、详细地解答参观市民的问题,展示了良好的服务形象。其间,保定市政府金融工作办公室领导带队到分行展位进行了参观,对我行的特色经营服务理念和互联网金融产品予以了肯定。

武安村镇银行召开2016年度股东大会

本报讯 (郭红丽)6月10日,武安村镇银行召开第三届董事会、监事会第二次会议和2016年度股东大会。邯郸银监分局武安监管办王建军主任、人民银行武安支行刘向民行长列席相关会议,我行郑志瑛董事长、刘刚行长、王健康监事长,武安村镇银行股东代表、董事、监事参加了相关会议。

会议审议通过了《武安村镇银行2016年度董事会工作报告》《武安村镇银行2016年财务决算与2017年财务预算方案(草案)》《武安村镇银行2016年利润分配方案(草案)》。

郑志瑛董事长作为发起行和重要股东代表讲话。他对武安村镇银行在过去一年取得的发展成绩予以充分肯定,对2017年工作安排表示支持。并表示邯郸银行将一如既往地在人力资源、同业资金、信用背书、管理合作等方面支持武安村镇银行发展。

大名支行堵截非法买卖银行卡

本报讯 (关敬叶)6月3日下午5点左右,大名县大街镇大桂村、王董村13名村民(老年人)一起来我行大名支行开立银行卡业务。经了解,是一个自称“××善心团队”以扶贫名义鼓动农村老年人去当地银行办银行卡,并要求将办好的银行卡及密码一同交给该团队,承诺每月给办卡人发放现金200元。大名支行感觉情况异常,立即将相关情况报告总行和当地人行,并对开立的所有账户进行暂停使用处理。人行大名县支行及时向邯郸中支反馈,在邯郸中支的指示下,采取一系列有效措施控制了事态的发展。6月5日,我行大名支行经过对相关村民的宣传沟通,将村民办理的13张银行卡进行销户处理,及时堵截了一起疑似非法买卖银行卡风险事件,为村民挽回了可能发生的经济损失。

6月13日,人行邯郸市中心支行在印发的《关于大名县堵截一起非法买卖银行卡事件的通报》中指出:人行大名县支行报告及时,处理得当,避免了一起非法买卖银行卡给村民带来的资金风险。邯郸银行大名支行对群体办理银行卡的高度敏感性和对客户负责的态度值得称赞。

总行营业部设立“爱心妈妈小屋”

本报讯(李晶晶)日前,我行总行营业部“爱心妈妈小屋”初步建成并正式投入使用。从此,哺乳期的顾客妈妈和可爱的宝宝们在这里有了一个独立、私密、温馨、卫生、舒适的哺乳空间。

此次设立“爱心妈妈小屋”,得到了邯郸市总工会的大力支持,总行营业部全体员工依据有关设置和管理标准,群策群力,精心实施,共同用“爱”筑起了这个小屋。环顾屋内,多媒体电视、母婴护理台、储物柜(配有婴儿尿不湿、纸巾、奶粉等婴儿用品)、消毒柜、冰箱、沙发、圆桌等母婴用品一应俱全;小屋内还放置了专业的母婴护理杂志和书籍,配有哺乳常识视频播放,方便妈妈们了解更多的育儿知识。小屋内每一个细节都充满浓浓的爱意,在点滴中体现我行对女性和孩子们的重视与关爱。“现在好了,有地方给孩子喂奶了,再也不用那么尴尬了!”一名顾客妈妈在体验了我行的“爱心妈妈小屋”后开心地说到。

员工论坛

临产前的坚守

刘 辉

5月11日,大名支行微信群里发布了一条喜讯:会计副科长王蓓蓓喜添爱女!一时间,群里点赞的、恭喜的、祝福的接连不断。全行员工无不为王蓓蓓感到高兴,更对她临产前坚持工作的爱岗敬业精神敬佩不已。

王蓓蓓临产前两个月时,支行的会计科长调往其他支行,作为会计副科长的她不顾身体状况勇于挑起了工作重担。她深知会计科长岗位重要、责任重大,因此在产前一直努力坚守在岗位上,直到感到分娩前的阵阵腹痛,才匆忙赶往医院。

银行工作本不轻松,会计科长更是忙上加忙,每天前台后台、高柜低柜、复核授权、晨会夕会,手头事情可谓应接不暇,往往一天下来,她的脚面和小腿都会浮肿得很厉害。大家看在眼里、感动在心里,多次劝她注意休息、适当工作,必要时就休假,但她一次又一次地婉言谢绝,始终坚持在业务一线。支行考虑到她的实际情况,建议她晨会时可坐着开,但她坚持站着组织和参加晨会。

十月怀胎的她几乎没有请过一天假,就连必要的孕检也从来都是检查完后即刻回到工作岗位。这样的毅力与坚守,这样的工作状态,体现的不正是我们邯郸银行的企业精神吗?!王蓓蓓的坚守与奉献,爱岗敬业精神,是邯银女员工的一个缩影,从中折射出了邯银女性的伟大之处,更表明我行无愧于“全国三八红旗集体”的荣誉。 **(作者单位:大名支行)**

用心服务 从心开始

赵霜霜

邯郸银行“优服银行”品牌已在省会深入人心,如何使服务再上一层楼,更加细致地服务于客户,作为一名支行会计科长,我一直在思考这个问题。我的答案是“用心服务,从心开始”!

服务在日常的点点滴滴。在寒风刺骨的冬天,有时候还没到工作时间,就已经有客户等候在门外了,这时我们会微笑着把客户迎进来,送上一杯热乎乎的茶水,说一句:“您好,外面有些冷,您稍坐,我们马上为您办理业务。”我们相信,此时客户的心是暖暖的。

细微之处的差别更能体现服务水平。我行的老年客户较多,如何才能服务好老年客户,需要我们从细节中找答案。我们营业厅的便民设施中配有血压计,经常有客户使用测量血压。记得有一次我在大堂值班,一位老大爷感觉不适过来测血压,结果一量高压非常高,大爷说平时没有这么高,休息一下就好了,也没吃降压药。我反复劝说大爷,一定要注意身体,应该尽快去医院检查检查,并帮忙联系了大爷的家人。

服务是一种态度,也是一种责任。现在许多诈骗分子都把目光瞄向了老人,觉得老人的钱好骗。老人把一辈子的积蓄存在我们银行,是对我们的信任,我们必须增强责任感。记得一天上午,有位老大爷要办理提前支取,去买某种保健药品,我了解到大爷和老伴参加了一个免费体检,结果显示老伴是易患癌症体质,而这种保健品,可以预防癌症。我用手机在网上查了相关被骗的报道给老人看,并耐心劝说老人,最后老人终于听了我的建议决定不买了。过了几天,老人竟然特意和老伴一起过来感谢我,我顿时觉得所有的付出都是值得的。

客户的满意,就是我们服务的价值。有一天,一位张先生为其母亲代办定期转存业务,但试了几次密码都不对,而密码重置业务需要本人才能办理,得知张先生的母亲在敬老院不方便前来,我们主动提出了上门服务。当我与同事到了敬老院,张先生向老人介绍我们的来意后,老人拉着我的手说:“谢谢你们,我对你们的工作非常满意!”老人的话让我有些受宠若惊,我们只是做好了本职工作却得到了老人最真诚的感谢。

履行社会责任,是服务的一种境界。我们支行在做好服务的同时,积极参与社会公益活动。在开展的暖冬行动中,我们赴赞皇山区给孤寡老人和留守儿童送去了棉衣和棉被;在去年的平山特大洪灾中,支行赴平山杨家河村给受灾的群众送去了米、面、油。我们用实际行动展现了邯银人的风采,践行了石家庄分行“展邯郸形象、为省会服务”的承诺,也不断增强着全体员工服务社会、回馈社会的责任感和使命感。

作为邯郸银行一名普通员工,我愿在平凡的工作岗位上发挥自己的光和热,用心服务,让每位客户满意,因为辛勤努力的青春最有意义。

(作者单位:石家庄分行瑞城社区支行)

服务,成就不平凡的自己

范一航

“不积跬步,无以至千里”。入行两年来,我一直用这句话勉励和鞭策自己。我也曾煞费苦心地对镜练习,希望拥有“蒙娜丽莎”般的微笑。后来我意识到,在银行里,微笑并不像点钞那样可以训练、复制,它是一种发自内心的情绪,是一种自然气质的流露,更是来源于对工作的热爱!

我们支行是一家社区银行,周围小区客户中不乏一些孤寡老人,他们亲切地称我们是“家门口的银行”。有这样一位客户,他年过8旬,每个月末都独自一人坐手摇轮椅来办理存款业务。我们的大堂经理每次都到门口相迎,从残疾人通道上将老人推上来,提前帮他填好单子、叫上号,帮助老人办完业务后又将老人送出去很远。老大爷常深有感触地说,周边没有设置残疾人通道的银行,我根本就进不去他们的大门啊!咱们邯郸银行设施齐全、不用排队,最重要的是你们这些孩子热心肠,所以我就愿意来这里办业务!试想,有一天我们也会老,步履蹒跚,看不清存折和凭条上的字,听不清楚柜员的说话,这热情服务就显得无比的重要。这不仅仅是服务,还是文化、理念,更是一种爱的传承!

予人玫瑰,手有余香。在服务客户的同时,我们自身也得到了满足和提升。那是一个阳光明媚的中午,我在大堂一如往常地笑迎客户,一对相互搀扶的夫妇走入营业厅。“您好,请问有什么可以帮您?”我礼貌地问。出乎意料的是,他们并没有回答,而是摆了摆手,从包里掏出几沓钱,然后用手指着嘴巴,不停地摇头,我顿时明白,这是一对聋哑夫妇。我忙引领他们坐到窗口,耐心地为他们写下我们的存款政策,递上《业务流程手册》和填单模版,又一点一点地详加批注,直到他们完全明白。办完业务后,夫妇二人连竖大拇指并不停地做出“谢谢”“你真棒”的手势,还在一张卡片纸上写下“闺女真好”四个大字。自己的劳动可以让客户这么肯定,我既意外又感动,赶忙鞠躬还礼。这件事让我明白,自己的服务还有很大的提升空间,为此我专门学习了常用的手语,方便更好地和客户交流。

平凡服务蕴含着真诚。有一位退休的老教授,讲一口浓重的闽南话,每个月都来办业务。办业务时他爱和柜员唠家常,办完业务又会和大堂经理聊上一会儿,内容也多与业务无关。说实话,想要听懂他的话真的很吃力,但我们面对这样一位健谈的客户,每次都会去很认真地去倾听。给予每一位客户足够的重视和尊重,我想这也是最真诚的服务!

作为一名年轻的员工,从柜员到信贷员,我所履行的服务职责并没有改变。我要学习的还有很多,“优质服务”是一个有着丰富内涵的词语,它需要我用一生来解读。

(作者单位:石家庄北城社区支行)

我行员工考取英国谢菲尔德大学研究生

本报讯(郭凯)近日,我行和平社区支行员工侯雷阳被英国谢菲尔德大学对外英语教学研究生专业录取。谢菲尔德大学(The University of Sheffield)正式创办于1897年,是英国顶尖名校、世界百强名校,在2017年QS世界大学排名中居第82位。该校以其卓越的教学质量与科研水平而享誉全球,共培养出了6位诺贝尔奖获得者。

侯雷阳同志自2016年4月加入我行以来,刻苦钻研业务,积极融入我行“快乐银行”企业文化,扎实践行“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”企业精神,综合素养迅速提升。在努力完成工作任务的同时,他始终坚持学习、追求进步,最终通过自身的不懈努力,以优异的成绩被谢菲尔德大学录取,实现了自己的梦想。

我行3名员工当选省银行业明星大堂经理

本报讯(刘可嘉)为全面改进提升银行大堂综合服务水平,树立大堂经理服务标杆,彰显行业大堂经理服务风采,日前,河北省银行业协会组织开展了“2016—2017年度河北省银行业文明规范服务‘明星大堂经理’评选活动”,我行选派的3名参评大堂经理全部当选“明星大堂经理”,分别为总行营业部李晨曦、中华北大街支行上官夏夏、石家庄正定支行米媛媛。

此次评选活动共有来自全省45家银行的147位大堂经理参评。评选方式以统一考试、现场评审为主,其中统一考试内容包括中国银监会和中国银行业协会近年来发布的相关文件、《银行服务百姓读本》《银行从业人员消费者权益保护知识读本》《银行大堂经理知识读本》等;现场评审从职业形象、业务知识、服务技能、营销管理、消费者权益保护知识、厅堂手语等多方面考查参评人员的服务能力和综合素质。经过激烈角逐,最终100名大堂经理脱颖而出,当选2016-2017年度河北省银行业文明规范服务“明星大堂经理”。

我行举办二维码收款业务知识培训

本报讯(韩晋)日前,我行在总行和石家庄分行举办了“邯银支付通”首期业务知识培训,各分支行主管负责同志近200人参加了培训。“邯银支付通”是我行近日成功推出的聚合支付业务,该业务支持一码多用,同时支持微信和支付宝扫码,支持微信、支付宝绑定信用卡支付,符合信用卡支付结算互联网化的发展潮流,受到广大客户的青睐。培训以互联网思维为视角,面向用户业务场景,通过对市场环境、客群习惯、业务粘性等多个角度的剖析,逐步引导参训人员熟悉和掌握“邯银支付通”的业务特性、办理流程和营销策略,助力业务推广。

我行举办信贷法律知识培训

本报讯(陈玉静)日前,我行在邯银大厦举办了信贷法律知识培训。刘刚行长出席并主持了培训会,总行相关部门全体人员和各支行行长、主管行长、信贷科长共计300多人参加了培训。培训会邀请到北京市盈科律师事务所高级律师孙自通老师主讲。孙老师拥有高级信用管理师资格,专注信贷、担保、互联网金融等领域。在为期两天的培训中,孙老师以《信贷业务法律实务》为题,从信贷及信贷法律风险、借款主体法律风险、保证担保法律风险、抵押担保法律风险、质押担保法律风险、合同签订及法律风险、贷后管理及逾期清收法律风险等方面,对信贷法律知识进行了全面系统的讲解。

我行举办票据交易系统培训

本报讯(关敬叶)按照中国人民银行的要求,我行于2017年4月17日正式成为上海票据交易所会员,6月底前所有分支行加入该所票据交易系统。为使各分支行员工全流程了解票据知识、掌握票据交易系统的各项功能,确保加入该系统后各项业务的顺利开展,5月底、6月初,我行分别在总行、石家庄分行举办了2期票据业务培训,各分支行和总行相关部门290多人参加了培训。

邯郸银行储蓄存款利率上浮到顶

邯郸银行为了服务客户,让利给居民,落实普惠金融的方向,将储蓄存款利率全部上浮50%,达到储蓄存款利率最高水平。同时,我行推出的个人结构性存款具有起存金额低,收益高,期限灵活,安全性强等特点,欢迎新老客户前来办理业务。

邯郸银行储蓄存款利率表

执行日期:2017年7月1日 单位:年利率%

项 目	利率		
	现行基准利率	现执行利率	上浮幅度
(一)活期存款	0.35	0.525	50%
(二)定期存款			
1、整存整取			
★ 一个月		1.6	
三个月	1.1	1.65	50%
半 年	1.3	1.95	50%
一 年	1.5	2.25	50%
二 年	2.1	3.15	50%
三 年	2.75	4.125	50%
五 年	取消	4.32	
2、零存整取、整存零取、存本取息			
一 年	1.1	1.65	50%
三 年	1.3	1.95	50%
3、定活两便	按一年以内定期整存整取同档次利率打六折执行	按一年以内定期整存整取同档次利率打六折执行	
(三)通知存款			
一 天	0.8	1.2	50%
七 天	1.35	2.025	50%

注:★号为新增加储蓄存款期限

2017年第七期结构性存款要素表

序号	存期	结构性存款收益率(%)
1	活期	1
2	一个月	2.43
3	三个月	2.61
4	六个月	2.79
5	一 年	3
6	二 年	3.3

注:具体业务办理标准、利率等要素以邯郸银行各营业网点公布为准。