

《河北日报·金融周刊》报道——

邯郸银行延时服务闯出新蓝海

◇ 银行公私客户超百万 ◇ 夜均办理105笔业务,交易金额440万元

河北日报社记者 钟时音 通讯员 岳竹民 郝少红

邯郸银行夜市银行,首开我省24小时不间断人工服务。试水4个月,夜市银行提供延时服务是否行得通?该行行长郑志瑛介绍,夜市银行开辟了中小银行业务新的蓝海。3月6日晚7时,客户杜女士在邯郸银行夜市银行成功开户,成为邯郸银行第100万客户。

夜市银行: 提供像便利店一样的金融服务

如果您的饭店、超市晚上打烊,您的营业款如何安全存放?如果您白天没有时间,下班后去哪里办理存取款、缴费等金融业务?如果您的家人夜里急需现金,您从哪里方便支取……银行是否需要、是否能够延时服务,邯郸银行夜市银行的推出,无疑给出了最好的答案。

邯郸的魏女士经营着一家酒店,每天都要忙到夜间10时以后才能闭店。“现在有了夜市银行,真是帮了我的大忙,晚上回家也能睡个安稳觉了。”魏女士激动地说。

据魏女士介绍,自动柜员机虽然可以24小时存取,但是机器对纸币的要求相对较高,不但只能存100元面值的纸币,而且有的还不易被识别。以前,她店里一天的营业款只能存放在店里,等到第二天上午才能存放到银行。把钱放到店里保险柜还不如放在银行放心,魏女士回家以

后还惦记着钱的事,为此她总是睡不好觉。

小微企业客户经营灵活,特别是酒店、超市等夜经济经营者营业时间经常延长到银行下班后,客户夜间携带现金很不安全,放置家中又担心被盗。自动柜员机无法满足客户大额存款,所以营业款无法存放一直是这些小微企业的困惑。而夜市银行的24小时人工服务使这个难题迎刃而解。

夜市银行: 延时服务更注重服务质量

“延时不是目的,延时是为了提供更优质服务的需要。”郑志瑛告诉记者,邯郸市目前共有1000万人口,主城区100多万人,客户突破100万,这意味着每10个邯郸人就有一位是邯郸银行的客户。邯郸银行从最早的邯郸市城市信用社改制到现在的邯郸银行,已经过29年的经营与努力,这样的人群覆盖率,靠的就是为客户提供更加优质的服务,包括夜市银行的开设。

笔者3月21日晚对正在办理业务的客户随机进行了采访,他们都对邯郸银行的延时服务表示认同。“平常我上班时候银行还没开门,等我下班下了班,基本上各个银行都关门了,我什么业务也办不了。”张女士是邯郸某中学的一位教师,说起以前到

银行办业务时,一脸无奈。

自从夜市银行开始营业,像张女士这样的上班族,现在可以趁晚上散步时悠闲地办理业务了。许多前来办业务的上班族,由于平时时间紧张,没有仔细咨询过银行的业务,包括网银卡免费、存款利率上浮10%等惠民政策。现在,晚上坐在该行的营业大厅里,可以详细地了解各项业务,静下心来把自己的存款整理一下,开卡、办个网银,给在外地上学的孩子汇个生活费,既办了该办的事,又享受到邯郸银行的特色服务。

经过前期运行发现,在晚上6时至10时是办理业务的高峰期,其中晚6时至7时这个时段还会出现客户等候现象,业务量占到全部时段的41%,而且开办银行卡、短信、网银业务是重点。虽然晚10时以后办理业务不多,但大部分都是着急汇款或取钱的客户。

在邯郸银行夜市银行大厅笔者看到,除了加开窗口,大厅还设置了休息区、上网区,并设置了卫生间。这些不管是VIP客户还是普通客户都可以享受。

夜市银行: 延时服务,划算!

尽管公众对银行业延时服务期盼已久,但是为何众多银行机构还未

能推出这一便民措施?经过了解,成本考虑成为重要的一个症结。

某银行负责人介绍,如果推行延时服务,营业时间从早9时到晚9时结束来算,工作人员工作时间要延长到11-12个小时。如果增配人员,成本将会大大增加。

据了解,目前邯郸银行为了解决此问题,增配了人员,还加配了保安设施。这样划不划算?“划算!”邯郸银行夜市银行负责人介绍,据夜间业务数据统计,自去年11月28日起,该行将大支行设置为夜市银行以来,截至2013年3月20日,夜市银行共办理业务10964笔,涉及客户5339人次,交易金额累计46160万元;日均每夜办理105笔,夜均办理业务51人次,交易金额440万元。夜市银行越来越多为市民所接受和欢迎。办理现金存款业务占到夜间业务的39%,且单笔存现金额越来越高。

相对于银行的收益,邯郸银行更看重的是因此可能带来的无形价值。

近年来,该行实施“网银卡,免费刷;网银网,免费上;夜均办,免费用”三大免费政策,对客户存款执行人民银行最高利率标准,与全国28个省(市、区)70多家银行、3000多个网点实现了柜面互通,开办了全省首家24小时人工服务的夜市银行。2012年末,总资产508.1亿元,增长60.3%。(原载《河北日报》2013年4月2日金1版)

携手联动解客户燃眉之急

4月3日21点20分,我行客服中心电话铃声骤然响起,来电的客户心情急迫,说有紧急事情需要转账,而网银转账一直未到账。安抚客户情绪后,客服值班人员了解到,这位客户因为没有注意到我行网银关于“5万元(含)以下,转账方式均为加息或5万元以上的汇款周一至周五(法定节假日除外)8:30分至16:30分开通”的公告,清明节假日误用大额汇款,造成资金不能及时入账。

了解到这一情况后,客服中心赵燕沙立即联系我行信息科技部,咨询并确定了最快的解决方案。客户开户行石家庄分行的工作人员霍

建茹主动放弃休假,专程赶回分行进行授权处理,并联系客户再次进行小额转账,使问题得以迅速解决。之后,客户主动来电,对我行客服中心和石家庄分行工作人员快速响应的贴心服务表示衷心感谢,表扬我行工作人员工作认真负责,办事效率高。

此事虽小,却从一个点上反映了我行自开展服务提升活动以来发生的转变,各部门和员工对“机关为基层、后台为前台、二线为一线、全行为客户”服务理念正在付诸实践。

(电子银行部 张一丁)



4月份,根据省银行业协会“普及金融知识万里行”活动整体要求,我行开展了“金融服务普及公众服务”专项宣传,宣传我行优质服务和服务特色,向客户普及银行卡、理财服务、自助渠道、中小企业贷款、服务三农等金融知识。图为宣传现场。 人民西路支行 赵刚 摄

基层风采

汇达支行:携手阳光集团联合营销

4月12日至4月21日,汇达支行看准为期10天的阳光集团26周年庆商品促销商机,携手新世纪、世贸两商场推出“周年庆刷卡送好礼”联合营销活动。

在此活动中,只要消费者刷我行POS机即得精美礼品。每份礼品上都印制了行行的标志,并在包装袋中放入我行业务宣传册,将我行业务和产品介绍给每一名消费者。支行还专门印制了宣传海报放置在商场醒目位置,在每个收银台上摆放宣传牌。

本次活动,我行POS机刷卡交易3.4万笔,入账3250万元,实现手续费收入24万元,日均刷卡金额高达325万元,为平时日均交易额

的4倍,比2012年庆活动刷卡金额增幅近两倍。此举增强了我行POS机竞争力,达到了银企双赢的目的。

(李真)

家和路支行:推行个贷“限时办结制”

近日,家和路支行为提升个贷业务服务水平,在实行“一次告知制”的基础上,推出“限时办结制”。

为节省客户时间,防止“来回跑”,支行专门印制了贷款资料卡,并通过电子邮箱向客户发送“个人资料证明”模板,方便客户准备材料。为提高个贷审批效率,信贷客户经理经常加班加点工作,保证在承诺的贷款办理期限内办结。为防止贷款欠息、逾期的发生,在扣息之前,及时通过电话提醒客户,对于贷款即将到期的客户,采取提前一个月、半个月、一周的频率跟客户联系,提醒客户准备资金按时还贷。

这些措施的实施,不仅提高了个

贷业务工作效率,也为支行带来了良好的口碑和优质客户资源,促进了个贷业务快速发展。截至4月20日,支行贷款454笔,余额10,909万元,所有贷款均还款正常。

(王荣)

鸡泽支行:推出“对公业务明白卡”

近日,鸡泽支行推出了“对公业务明白卡”,将对公客户办理开户、企业网银和POS机等业务所需提供的资料,以表格形式印制在一张卡片上,使客户一目了然,既节省了客户咨询相关业务的时间,也便于客户准备相关资料,提高了业务办理效率。

“明白卡”的使用,进一步彰显了我行“以客户为中心”的服务理念。“明白卡”一经推出,便受到客户的一致赞誉,赢得了良好的社会反响。

(叶现光)

曲周支行:举办银企对接会

3月27日,曲周支行举办银企对接会。县金融办负责人和当地30多家优质企业代表参会。企业代表介绍了各自企业的基本情况、主营产品和近期发展规划。总行公司业务一部副总经理吴宏就我行贷款政策和贷款条件进行了详细介绍,并回答了企业代表们所关心的具体问题。

经过2个小时的交流,企业代表对我行的贷款政策有了深入了解并显示出浓厚兴趣,希望与我行合作,共谋发展之路。

(袁浩)

联纺西支行:网银卡发行突破万张

联纺西支行积极进社区、访商铺、走企业,通过发放环保袋、宣传折页、行报等大力宣传我行“网银卡免费刷,网银网免费上,票单证免费用”各项惠民政策,周边居民、企业职工了解到我行的优惠政策后,办卡热情

高涨,纷纷到支行办卡。截至4月30日,网银卡发卡数突破万张,达到10634张。

(杨晓杰)

中华大街支行:季末考核促业务发展

为激发员工练习业务技能的热情,中华大街支行于一季度末进行了微机录入、翻打传票、计时点钞三项技能考核,对每一考核项目分别设置了奖项。考核结束后,支行依据技能考核成绩以及日常服务表现民主评出一季度“服务明星”,并给予一定的物质奖励。

通过每季技能考核和“服务明星”评选,支行形成了良好的竞争氛围,达到了以竞争促进成长、以竞争打造优秀的目的,极大地提高了支行服务水平,促进了各项业务的发展。

(王雪)

永年支行:晨会演练文明服务

近日,永年支行积极创新晨会模式,用文明服务演练代替单纯的文明服务用语练习。晨会主持人指定模拟业务,并指定员工分别扮演柜员、大堂经理及客户,要求大家在模拟服务中使用文明服务用语。

在以往的晨会中,文明服务用语只是口头练习,并不能完全应用于日常工作中,造成练习不能很好地服务实际工作。文明服务演练使大家实际运用文明服务用语的水平得到了提高,同时学到了不少新业务。

(刘小涛)

石家庄分行:举办趣味运动会

为丰富员工业余文化生活,增进团队凝聚力,增强员工归属感,4月19日晚,石家庄分行在营业大厅举办了员工趣味运动会。

此次运动会共设拔河、齐心协力、顶气球和放得快四个团队比赛项目,队员随机抽签决定归属团队

并自选队长。员工通过团队运动的形式明晰责任,学习担当,增强团结互助精神。运动会使企业文化在全体员工的心中更加清晰、更加深刻。

(贾璐羽)

磁县支行:举办防抢劫模拟演练

4月18日,磁县支行开展了防抢劫演练。

防抢劫演练模拟在营业网点正常营业时间,突然一名“歹徒”携带管制刀具进入营业大厅,挟持客户作为人质欲实施抢劫,威胁柜员交出出现金,支行柜员在第一时间拉响警报,安全保卫人员迅速到位,及时进行应急处置,成功将“歹徒”制服。

同日,磁县支行还举办了业务技能比赛。

(侯学良)

魏县支行:协助公安抓获在逃嫌犯

3月31日上午,外省在逃嫌犯唐某到我行魏县支行办理业务,该支行员工认出唐某系在逃嫌犯后,及时与支行领导进行了联系。

支行长得知这一情况后,果断做出决策,指导员工迅速向当地公安机关报警,并设法安抚唐某,为公安人员赢得了充足时间。在我行员工的密切配合下,及时赶到的公安人员成功将嫌犯唐某抓获。

(杜换民)

浴新南大街、永年支行:清明节缅怀先烈

清明节之际,浴新南大街支行和永年支行分别组织部分员工到晋冀鲁豫烈士陵园开展祭扫活动,缅怀先烈,寄托哀思。

他们拜谒了纪念碑、烈士公墓,参观了纪念馆,重温入党誓词。缅怀先烈们不畏艰难险阻的革命精神,大家接受了一次革命传统教育。

(闫敏 刘少朋)

总行快讯

我行举办银行管理人员职业素养和履职要求专题培训

按照服务提升活动年初的工作安排,4月20日,我行举办了银行管理人员的职业素养和履职要求专题培训。全行助理及以上人员和各网点会计主管160余人参加了培训。

上海航空公司丁珺珺老师结合实例,深入浅出地从网点的任务、面临的工作压力、职业操守和应具备的能力、日常管理和风险防范四个方面系统阐述了如何做好一名银行管理人员。

培训使大家认识到高效的管理离不开规范的服务,规范的服务需要员工服务于客户、管理者服务于员工。管理人员纷纷表示要带好头、树好榜样,提高我行整体服务水平和管理能力。

(服务提升办)

我行召开本外币资金运营座谈会

4月27日,我行召开本外币资金运营座谈会,资金运营中心三位负责人和国际业务部全体人员参加。

座谈会上,资金运营中心负责人讲解了在新资本管理办法实施背景下,我行资金配置的基本原则及要求;国际业务部负责人就外币资金运营特点做了简要介绍。两部门还就共同关心的国际业务部开业后外币资金运用问题进行了深入探讨与交流,就人民币和外币资金业务的流动性、头寸配置、部门配合等方面问题达成了共识。

此次座谈会,使国际业务部与资金运营中心人员彼此加深了业务了解,为两个部门在今后加强合作、促进我行本外币资金一体化运营打下了良好基础。

(国际业务部)

我行举办反假币培训

为提高柜员反假币能力,我

行于4月11日举办了反假币培训,会计结算部刘海燕同志就假币鉴定流程和识别方法进行了讲解。各分支行会计主管和主出纳参加了培训。

刘海燕同志首先就假币鉴定流程进行了说明;若持有人有异议,可在收缴之日起3个工作日内,持“假币收缴凭证”并填写“货币鉴定申请书”,直接或通过收缴网点向人行当地分支机构或人行授权的当地鉴定机构提出书面鉴定申请。为进一步服务客户,会计结算部向每个支行发放了人民银行授权的鉴定机构网点明细表,以方便客户到就近指定网点申请鉴定。

培训重点对如何识别假币进行了讲解。假币指伪造和变造币两大类,因造假方式的不同,对其进行识别的方法也不同。会上,还结合实物对识别这两类假币的方式、方法进行了讲解,并总结出鉴别假币的十个技巧。

(会计结算部)

我行积极参加市“博爱一日捐”活动

为弘扬团结互助、扶危济困、助人为乐的中华民族传统美德,近日,我行积极参加市“博爱一日捐”募捐活动,全体员工纷纷慷慨解囊,共捐款39142元。

此次活动,行领导高度重视,以身作则,全行员工积极响应,踊跃参加,以实际行动奉献爱心,为构建和谐邯郸、稳定社会环境贡献了一份力量。

(工会)

我行获省银行业首届棋类比赛优秀组织奖

4月9日至10日,由河北省银行业协会、中国金融工会河北省工作委员会(筹)主办、中国银行河北省分行承办的首届“中行杯”棋类比赛在石家庄市举行。我行积极选派人员,组织参加,荣获优秀组织奖。我行员工任巨山、张俊刚、郭虎彬、李紫光4名选手分别参加了中国象棋和围棋比赛,取得了较好成绩。

(工会)

邯郸银行学习十八大精神 征文活动获奖名单

为认真学习贯彻党的十八大精神,切实提高广大党员干部政治理论素质,推动我行各项工作再上新台阶,近期我行开展了以“学习十八大精神,做好2013年工作”为主题的征文活动。广大员工积极参与,踊跃投稿,共征集文章208篇。经过行领导和评审组人员评审,评选出一等奖5名,二等奖10名,三等奖15名。希望受表彰的同志珍惜荣誉、再接再厉,全行同志要向获奖同志学习,继续深入学习党的十八大精神,在工作中多想、多写、多提意见建议,为推动我行发展作出新的贡献。

一等奖(5名)

裴建华(石家庄分行)
孟民(汇丰支行)
李艳霞(复兴支行)

孙邦仲(汇丰支行)
张耀娟(联纺西支行)

二等奖(10名)

杜铁良(石家庄分行)
芮平军(鸡泽支行)
曹书森(安全保卫部)
孙明霞(风险控制部)
孙亚羽(光明大街支行)

秦志勇(汇通支行)
李萍(风险控制部)
赵蓓(石家庄分行)
许金钟(广平支行)
赵宝印(个人金融部)

三等奖(15名)

葛红春(家和路支行)
李艳(资金运营中心)
马民慧(天铁支行)
王奎太(天铁支行)
郝振同(资金运营中心)
李铁军(咸安支行)
王学理(公司金融部)
韩景学(曲周支行)

杨秀娥(滏河大街支行)
李爱东(汇达支行)
高志乾(肥乡支行)
贾清波(计划财务部)
梁震宇(董事会办公室)
董刚(石家庄分行)
李东海(家和路支行)



4月13日,金地大厦项目管理部将一面写有“任劳动任怨,服务热情”的锦旗送到我行员工李劲松手中,以表示对我行南院食堂全体工作人员特别是李劲松同志的感谢。月中旬,金地大厦项目管理部三人经总行协调到南院食堂就餐。李劲松等同志精心为管理部人员及时提供了营养均衡、美味可口的饭菜,他们事无巨细,周到热情的服务得到了就餐人员的一致称赞。 蔡瑞涛 摄