

让客户在办理国际业务时体验"快"与"乐"

我行于 2013 年正式开办国际业 务,经过几年来的不懈努力,培养出 ·支专业的业务团队,建立起较为 完善的产品体系和初具规模的海内 外代理行网络,并在激烈的市场竞 争中占据了一席之地。为了更好地 为客户提供优质服务,从10月份开 始,国际业务部将扎实践行我行"快 乐银行"文化理念,推出一系列便利 和特色服务举措, 让客户在我行办 理国际业务的过程中真切体会到 "快"与"乐"!

所谓"快",就是要以客户为中心, 想客户之所想、急客户之所急,为客 户提供优质高效的服务。为此,国际 业务部郑重向客户承诺:

1.出口业务项下,对客户当日提 交的单据,保证当日完成审单、寄单; 2.进口业务项下,对客户当日提 交的开证申请,保证当日完成开证手 续,开出信用证;

3.贸易融资业务项下,对客户提出的 融资申请,当日完成内部审批和扣额手 续,为企业办理融资款人账手续;

4.外商投资企业资本金人账及结 汇业务项下,在符合外汇管理局监管 要求的条件下,当日为客户办理原币人账或结汇划转手续。

如果说"快"服务解决的是节约客 户的时间成本和把握商机的实际问 题,那么"乐"服务则是让客户在与我 行合作的过程中真正"乐"到心里去。 为此,国际业务部将着力抓好以下几

· -是贯彻我行"免费银行"的服务 理念,推出"代客制单"服务。众所周 知,在国际贸易结算中,银行处理的 是单据而不是货物,因此,单据质量 往往决定着出口企业能否安全、及时 地收到货款。特别是在信用证结算方 式下,一旦单据中存在不符点,开证 行就自然解除了第一性的付款责任。 推出"代客制单"服务将很好地解决 出口企业单证人员缺乏和单据质量 不过关的问题,提高收款的安全性。

二是本着"合作共赢"的经营理 念,通过一定的利率、费率、汇率优惠 措施让利于优质客户, 节省客户财务 支出,增加利润。

三是推出财务顾问服务,在客户拓 展、风险管理、融资方案设计等方面为 客户提供"一条龙"的管理咨询服务。

有管理层的大力支持, 有深厚的 客户基础,有良好的营销机制,在京津 冀协同发展这个大舞台上, 邯郸银行 的国际业务必将大有可为! 我们期待 越来越多的客户走进邯郸银行,在办 理国际业务的过程中亲身体验"快"与

(作者为邯郸银行国际业务总监)

放心.无忧

—在邯郸银行存款记

天 虹

断谈论邯郸银行石家庄分行的服 务如何如何好……当时,我并不以 为然,但前几日的一次存款经历, 使我对邯郸银行的优质服务感受

那天,我刚走进邯郸银行石家庄 和平东路支行,就有一位身着端庄职 业装的姑娘微笑着迎上来,了解到我 办理存款业务后,将我引领到一个服 务窗口。窗口的小伙子热情地与我 打过招呼,然后从我把钱交给他开 始,每操作一步都会核实一下,如您 的存款是多少、您的存期是多长时间 等等。在填单时,刚才的那位姑娘见

一次在公交车上听两位乘客不 我不太熟练,便走过来拿起单子手把 手地教我,整个过程面含微笑、耐心 细致, 填好了单子还不忘提醒我再检 查一遍。窗口的小伙子接过单子后又 向我核实了一遍姓名、款数、存期,确 认无误后打出存单,并嘱咐我把身份 证存单收好。业务办理完毕,守在一 旁的姑娘再次让我在窗口复查了一

> 那次经历, 让我深切体会到 了邯郸银行对储户的热情和全心 全意为客户服务的精神。这正是: 引领花艳丽,解疑春风语,一步 问两分明,放心无忧储户情。

(作者为石家庄客户)

员工论坛

感悟学习

来到邯郸银行工作两年时间,我完成 了从学生到职场员工的角色转变。在这 里使我明白:努力学习职业技能,不断提 升业务素养,是我们作为银行从业人员 的基本要求。

年长的同事常对我说,要不忘初心. 永远保持一种谦虚的态度,不断学习, 完善自己。新东方教育集团董事长俞敏 洪把人生比喻成一个揉面团的过程,刚 开始面粉洁白无瑕,但他们没有力量, -拍就会把它们拍散,学习就像往面粉 中加水,当水不断增多,面粉也会逐渐 聚集起来形成面团,再对面团进行揉搓 捶打,它们就会变得更有韧性,甚至连 拉都拉不断。

是啊,工作就是一个不断学习的过 程,当我们身处逆境时,不要有太多的抱 怨,要把每次挫折当成人生的宝贵财富。 要常思自身的不足之处,通过学习锻炼, 不断提高工作能力,努力做一名无愧于 时代的新银行人。(作者单位:永年支行)

像待亲人那般

入职邯郸银行两年多来, 我从 个业务"菜鸟"逐渐成长为"小能 手"也见证了邯郸银行石家庄分行 砥砺奋进、逐渐壮大的历程。分行 的发展与全体员工的共同努力密 不可分,更与我们的优质服务密不

"优质服务"不是一遍遍机械地 重复着服务用语,也不单是露出八 颗牙齿的标准微笑,而是发自内心、 源于心底的真情流露,这种感觉就 如同对待自己的的亲人那般。当我 们遇到客户咨询的时候,就会想,假 如这是自己的亲人,我们一定会认 真倾听、详细解答,不敢有丝毫懈 怠; 当我们搀扶老人上下台阶的时 候,就会想,假如这是自己的亲人, 我们肯定会小心再小心,不敢有任

何闪失;当我们指导客户填写单子的 时候,就会想,假如这是自己的亲 人,我们一定会耐心指导,不敢有半

待客户就像待亲人爱客户加同 爱亲人;想客户所想,急客户所急; 客户无过错,服务无止境 -- 这就是 我们的服务宣言!

(作者单位:石家庄联盟路支行)

责任如井泉 掘后知甘甜

责任是每个社会工作者都应肩 负的使命,它就像井泉一般,如果你 认真履行好自己的职责,全身心投 入其中, 定会在其中挖掘和收获到 无与伦比的喜悦与甘甜。

作为邯郸银行保定分行的-名大堂经理, 热情迎接客户、悉 心引导客户、维护大堂秩序、确 保环境整洁是我最基本的岗位职 好多叔叔阿姨在办完业务离开时 责。每一天,我接触着不同的客 户,有前来办理存款业务的叔叔 阿姨, 有办理邯银卡的青年人 ……每当有客户走进营业室,我 都会微笑上前了解情况, 及时做 好相关的解释与指引。大家都欣 喜于我的礼貌相待和服务指引,

还不忘夸奖我行的服务并感谢我 们的帮助。在大堂经理这个岗位 上不仅让我学到了扎实的业务知 识和工作经验, 更让我懂得了责 任二字背后的甘甜, 那便是客户 回馈的快乐、喜悦和感谢

(作者单位:保定分行)

"软硬"兼施 铸安全金融科技

邯郸银行建行9年来,实现了"区域化一集团化一规模化"三大历史性 跨越。在我行跨越发展的背后,信息 科技始终发挥着坚强的保障和促进作 用。9年间,我行科技不断发展前行, 运行承载我行资产从50多亿增长到 1300 多亿,科技人员从 10 余人到 70 多人,业务系统数量从10余套增长到 80 多套,营业网点从 32 个增长到 100 个,数据中心从1个到"两地四中心"。 如何在不断发展变化中,能够做到安 全稳定从而促进业务发展? 我们始终 认为:"硬实力"——建设安全可靠的 科技基础设施,"软实力"——打造先 进适用的运行管理方式,"软硬"兼施 方能铸就安全金融科技。

坚持高标准硬措施,铸就科技"硬

建设安全可靠的科技基础设施是 "硬实力"的主要体现,我行"硬实力" 主要由三部分组成:一是构建了"两地四中心"灾备体系。我行于 2012 年建 成"两地三中心"容灾模式,其中生产 中心设在总行南院、同城灾备中心设 在人民西路支行、异地灾备中心设在

兴业银行上海数据中心,是省内第一 家实现"两地三中心"模式的城商行。 2015年邯银大厦数据中心同步建 成,我行灾备体系升级为"两地四中 心"模式,实现了"多活"数据中心布 局,进一步提高了容灾标准。二是建 设了绿色数据中心,有效提高了冗余。绿色数据中心以"节能、节地、节 材、节水"为理念,全流程、全要素、 全过程、全生命周期为管控环节,实 现了良好的社会和经济效益,全面提 高了供电、空调、空间冗余度,实现了 绿色环保、节能减排。三是组建了星 环结合网络架构, 切实降低了风险。 2008年,我行自建了涵盖邯郸市主 城区的光纤环网,是全国唯一自建光 纤环网的金融机构。同时,异地分行 和县域支行通过双线路星形网络连 接到数据中心,形成了星形网络与环 形网络相结合的组网方式, 有效分散 了运行风险

坚持严要求重实战.打造科技"软

打造适用的运维管理方式是银行 信息科技高效运行"软实力"的体现,

主要由以下五部分组成:一是建立了 信息安全管理体系,奠定了良好的制 度基础。我行于 2013 年 8 月通过中国 信息安全认证中心审核并获得 ISO27001 国际标准认证,成为省内第 一个获此认证的金融机构。以此为契 机,我行建立了一套符合国际标准和国家监管要求,同时切合我行实际的 信息安全管理体系,涵盖安全政策、 组织安全等 11 个领域, 为我行信息 安全管理奠定了良好的制度基础。 是实施了信息系统等级保护,明确了 关键信息系统。我行于 2012 年开始 进行等级保护测评、定级和备案工 作,并坚持复评。在公安部门定级备 案的重要信息系统7套,其中三级1 套、二级6套。我行在明确关键信息 系统的基础上,实施重点保护,为管理 工作明确了工作重点和方向。三是建 立了一体化运维管理体系,实现了管 控有效结合。

我行按照 ITIL 标准建立了运维管 理系统,从控制流程、技术管理、安全 审计、循环迭代形成运维管理闭环,建 立了 7×24 小时自动化监控系统,实

现"人防+技防"的有效结合,全面提 升了信息科技运维管理工作能力。四 是健全了网络安全防控体系,维护了 我行权益。认真落实《网络安全法》,从 多个方面对系统进行了安全加固,加 装了漏洞扫描、入侵检测系统,安装了 网络防病毒平台,配置了上网行为管 理系统,制定了系统安全基线,实施了 桌面终端防护,形成了一体化全覆盖 的网络安全防控体系,有效维护了我 行网络空间权益。五是坚持理论研究 与实践相结合,注重成果应用。我行多 次承担人民银行信息科技项目研究任 务,其中《邯郸银行绿色数据中心研究 与应用》项目获"中国人民银行2014年度银行科技发展奖"三等 奖,为全省首家获此奖项的城商 行;参与承担了银监会信息科技风 险管理研究课题3项,分别获得 优秀成果奖、四类成果奖、三类 成果奖。在课题研究过程中,我 们始终坚持理论与实践相结合, 积极推进研究成果在我行落地, 实现了产研相互促进的目标。

(作者单位:信息科技部)

让等待也变得快乐

创建"不排队银行",是邯郸银行"快乐银行"文化建设的题中 应有之义,目前全行平均排队时 间已不到5分钟。当客户来到我 们面前,有时候不得不遇上短暂 的等待时,我们能够呈送的不仅 仅是那份诚挚的微笑……

在客户等候叫号时, 我们会 说:您好,我行正在开展优惠活动,您可以关注一下……在客户 办理邯银卡等待业务授权时,我 们会说:您好! 我来为您介绍邯 银卡的免费政策吧……在客户签 约网上银行、手机银行等待业务

授权时,我们会说:您好,为了保证您资金的安全,我行的网银和 手机银行设置了限额……在客户 忘记密码等待业务授权时,我们 会说您好, 为加强您账户的安 全,请不要预留过于简单的密码

如果我们实在不能避免让客 户等待,就让客户在每一分钟的 等待里都能感受到我们温暖而贴 心的服务,让客户不再"厌倦"等 待,让"快乐银行"的服务品牌更

服务无止境 用心铸成功

今天的银行业正在向着全新的 变的。 方向奔跑,银行间的竞争更在于软 实力的比拼, 时尚漂亮的硬件已不 是主宰,用心服务客户才是王道。

用心源于责任。责任是一种忠 于职守的担当。在邯郸滏东大街支 行,我们最常说的一句话就是"人人强,则滏东强"。单位或个人遇 到难题,大家群策群力;单位有处 理不完的工作,大家踊跃加班;营 业室三名女员工同时怀孕,自发主 动坚持到生产前一天;员工在国外 休婚假,接到客户提出的建议第一 时间反馈,受到客户赞扬。强烈的 责任感和执着的信念催生着大家 敬业精神茁壮生长,成为不竭的动

用心源于感恩。感恩是对待客户的一种情怀。"感恩的心,感谢有您。"这是滏东支行随处可见的 一句温馨提示,时刻提醒着我们对 客户心怀感恩。虽然大多数情况 下,与客户隔着一层厚厚的玻璃, 但是我们能感知客户的情绪,有丢 了银行卡着急挂失的,有急着给外 地的亲人汇钱的,也有老人视力听 力不方便交流的,还有学生第一次 进银行办业务懵懵懂懂的。客户有 什么困难,有什么需求,我们总习 惯设身处地地去体会、去解决。有 一次,一位客户着急赶火车,但当 时排队等候人数较多。得知情况 后,支行专门开立绿色通道。几天 之后客户给支行带来了几百万的 存款。虽然这是偶然,但是在用心 服务上,我们做到了必然。"铁打的柜员,流水的客户",但我们对待 每一名客户的真心、真情是永恒不

(作者单位:丛台科技支行)

用心源于细节。细节是服务深

入的润泽和温馨。炎炎夏日,我们 用绿植装点支行,让客户驻足感受 绿色的静谧;寒冬腊月,我们备上 暖暖的热水和糖果,驱散严冬的寒 意;泥泞的雨天不忘记一句温馨的提示;每一笔业务终了,不忘记为 客户递上信封,好方便客户整理回 单。每每办完业务之后,总是有很 多客户为我们点赞和致谢。有时 候,客户拿的东西比较多时,支行 的小伙子们主动帮忙搬东西,甚至 送客户到家。这些微不足道的细 节,带给客户的是感动,留给我们 的是更优质服务的动力。其实,服 务的真谛并不在于为客户承诺了 什么,而是真正为客户做了什么 一点一滴的关爱、一丝一毫的服 务,都将铸就客户对我们的信任。 这就是细节的美,细节的魅力。 用心源于改变。过去"等客上

门"的传统服务模式已不适应客户 日益增长的服务需求。我们坚持 "不怕千辛万苦、不怕千言万语、不 怕千方百计"服务策略,一方面主 动上门服务,另一方面加强大厅服 务,大堂经理与柜员内外呼应,挖掘每一个潜在客户。利用节假日、班前及班后时间,走早市、访夜市、 赶庙会进行全员宣传。大家心往 处想 劲往一处使,形成了一支坚 不可摧的朝阳团队。

用心服务客户,打造品牌效应。 正是这种情感,凝聚了我们的精神, 升华了我们的境界,积极进取,不断 开拓,我们的努力一直在路上!

(作者单位:滏东大街支行)

《不宜流通人民币 纸币》行业标准(一)

为适应当前人民币国际化 及货币发行业务发展的需要, 2017年5月25日,中国人民银 行发布了《不宜流通人民币 纸 币》行业标准。

不宜流通人民币纸币是指外 观、质地、防伪特征受损,变色变 形,图案模糊,尺寸,重量发生变 化,影响正常流通的人民币纸 币。标准中确定了脏污、污渍、脱 墨、缺失、粘贴、撕裂、拼接、变 形、涂写、皱折、绵软、炭化 12 个 不宜流通的标准,并对这12个 标准进行量化。

人民币纸币在流通过程中 自然磨损、老化,使票面整体颜 色改变。该标准使用光密度值进 行检测,检测方法为在各面额人 民币纸币的正面和背面分别选 取 4 个非印刷无水印区作为采 样点,使用专用检测设备,检测 各采样点的光密度值,再分别计 算平均值的最大值,若大于等于

规定标准,为不宜流通人民币。

各面额光密度标准表 光密度 100元 50 元 0.24

20 元 0.24 10 万 0.23 5元 0.24 0.23 5角 0.33

二、污渍 的,为不宜流通人民币:

-印刷区域出现多处污渍,累 计污渍面积大于 150 mm², 或单个污 渍面积大于100mm2的;

污渍面积大于50mm2的;

人民币纸币在流涌过程中因受 到侵蚀(如气流、湿度、灰尘等原因), 形成票面局部污渍,有下列情形之一

一非印刷区域出现多处污渍, 累计污渍面积大于60mm²,或单个

-- 污渍面积虽未超过规定标 准,但遮盖重要防伪特征之一,影响



重要防伪特征之一 脱墨严重,影响防伪功能

一处脱墨, 大于 100mm²

计大于 80mm²

三、脱墨

人民币纸币票面出现部分或全部褪色,有 下列情形之一的,为不宜流通人民币;

--票面出现一处脱墨的,脱墨面积大于

--票面出现多处脱墨的,累计 脱墨面积大于 80mm²的;

标准,但重要防伪特征之一脱墨严重, 影响防伪功能的。

法律园地

连带责任保证≠第二还款责任

在信贷工作实践中,经常出现 签订了《保证合同》、明确约定承担 连带责任保证的担保人,误认为自 己是"第二还款责任人",在穷尽各 种手段后贷款人仍无力偿还时才 由担保人偿还。对此,必须明确, "连带责任保证"的担保人与贷款 人一样,是"同等""第一"还款责任 人,与贷款人没有先后和主次顺 序。贷款银行既有权向贷款人追 偿,也有权直接向该担保人追偿。

我国《担保法》规定:"当事人 在保证合同中约定,债务人不能 履行债务时,由保证人承担保证 责任的,为一般保证。""当事人在 保证合同中约定保证人与债务人 对债务承担连带责任的, 为连带 责任保证。

是否享有"先诉抗辩权"是一 般保证与连带责任保证的最大区 别。《担保法》规定:"一般保证的保 证人在主合同纠纷未经审判或者 仲裁,并就债务人财产依法强制执 行仍不能履行债务前,对债权人可 以拒绝承担保证责任。"即一般保 证中,银行对贷款人采取诉讼或仲 裁的方式实现权利前,担保人可以 抗辩银行要求其承担保证责任的 主张。

连带责任保证人则不享有先诉 抗辩权。《担保法》规定:"连带责任 保证的债务人在主合同规定的债务 履行期届满没有履行债务的, 债权 人可以要求债务人履行债务,也可 以要求保证人在其保证范围内承担 保证责任。"信贷实践中,个别连带 责任保证人错误地认为:贷款人应 当是"第一顺位"还款人,银行应当 首先穷尽各种手段向贷款人追偿, 仍不能追偿的部分才由担保人承担 责任。这是没有正确理解连带责任 保证的法律规定的表现。实际上, 连带责任保证人绝不是第二还款责 任人。 (作者单位:法律事务部)