

让客户在办理国际业务时体验“快”与“乐”

于 强

我行于 2013 年正式开办国际业务,经过几年来的不懈努力,培养出一支专业的业务团队,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,为企业办理融资款入账手续;
- 4.外商投资企业资本金入账及结汇业务项下,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入账或结汇划转手续。

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项工作:

一是贯彻我行“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,邯鄲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鄲银行,在办理国际业务的过程中亲身体验“快”与“乐”……

(作者为邯鄲银行国际业务总监)

放心·无忧

——在邯鄲银行存款记

天 虹

一次在公交车上听两位乘客不断谈论邯鄲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,使我对邯鄲银行的优质服务感受颇深。

那天,我刚走进邯鄲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

我不太熟练,便走过来拿起单子手把手地教我,整个过程面带微笑,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遍……

那次经历,让我深切体会到了邯鄲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,一步一步两分明,放心无忧储户情。(作者为石家庄客户)

员工论坛

感悟学习

杨 雪

来到邯鄲银行工作两年时间,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,一拍就会把它们拍散,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行人。(作者单位:永年支行)

像待亲人那般

李 兰 兰

入职邯鄲银行两年多来,我从一个业务“菜鸟”逐渐成长为“小能手”也见证了邯鄲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可分。

“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,而是发自内心的、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,不敢有半点烦躁……

待客户就像待亲人,爱客户如同爱自己;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

杨 浏 燕

保环境整洁是我最基本的岗位职责。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,

好多叔叔阿姨在办完业务离开时还不忘夸奖我们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

张 磊

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 and 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,我行自建了涵盖邯鄲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至数据中心,形成了星形网络与环网相结合的组网方式,有效分散了运行风险。

坚持严格要求重实战,打造科技“软实力”

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标准要求,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体系奠定了良好的制度基础。二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、定级和备案审计,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体系,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《邯鄲银行绿色数据中心研究与实践》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,我们始终坚持以理论与实践相结合,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)

邯鄲银行建行 9 年来,实现了“区域化—集团化—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“硬实力”

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

《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。

一、脏污

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	
面额	光密度
100 元	0.23
50 元	0.24
20 元	0.24
10 元	0.23
5 元	0.24
1 元	0.23
5 角	0.33
1 角	0.37

二、污渍

人民币纸币在流通过程中因受到霉菌(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 150mm²,或单个污渍面积大于 100mm²的;

——非印刷区域出现多处污渍,累计污渍面积大于 60mm²,或单个污渍面积大于 50mm²的;

——污渍面积虽未超过规定标准,但遮盖重要防伪特征之一,影响防伪功能的。

脱墨票样



重要防伪特征之一脱墨严重,影响防伪功能

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 100mm²的;

——票面出现多处脱墨的,累计脱墨面积大于 80mm²的;

——票面脱墨面积虽未超过以上标准,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

江 成 凯

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,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后仍不能履行债务前,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)