点亮金融之灯

——写在邯郸银行夜间银行创办10周年之际

邯郸新闻传媒中心记者 常生军

10年前的2012年11月28日18:00，邯郸银行在邯郸创新开办了全球首家24小时人工服务的夜间银行，为我们的城市夜空亮起一盏不灭的金融之灯。

十年间，夜间银行以星星之火燃亮燕赵、走向全国，先后落户石家庄、保定、秦皇岛（暑期）等省内城市，被全国多家兄弟银行借鉴推广，开辟了银行业服务实体经济、践行普惠金融的新模式，受到了银行业界广泛关注和社会各界的充分肯定。

“错峰”便民打造夜间银行

晚上十点，邯郸银行总行营业部灯火通明，柜台工作人员正在为来行客户办理现金业务。这是邯郸市民在邯郸银行夜间银行最熟悉的一幕，是十年如一日的温馨场景。

邯郸银行党委书记、董事长郑志瑛介绍，邯郸银行创新开办人工服务夜间银行，重点服务忙人、急人、夜市人的夜间金融需求，是服务实体经济的“金融急诊”。

夜间银行是全球金融创新。邯郸银行“错峰”便民打造夜间银行，闪现着邯银人思想解放、改革创新的精神。2011年底，受新加坡全球首家“夜间动物园”的启发，邯郸银行提出创办夜间银行的大胆设想。参与夜间银行创办的同志说，夜间银行打破了银行业朝九晚五的工时定律，带来两大挑战：一是银行业的安全保障如何确保，二是夜间银行的运行成本是否增加。

夜间银行的成功运行，得益于邯郸银行员工超强的执行力。行务会通过这一决定后，大家统一思想、立马行动，都在为变不可能为可能而努力。夜间银行坚持制度先行、内控优先，严格操作流程，强化内部管理。针对安保问题，坚持总行领导直接参与的三级带班，增加安保力量和设施等，总行运营管理部、现金中心、后勤服务中心、信息科技部等部门积极配合，主动作为，确保夜间银行安全运行；基于夜间银行硬件环境的折旧和租金等费用白班已经支付完毕，夜间银行几乎是零费用运行，成本是摊薄了而不是增加了。

夜间银行填补了银行业夜间没有人工服务之缺，服务范围涵盖了定活期存取款、转账、邯银卡开立挂失等个人和部分对公金融服务，有效缓解了上班族、夜经济经营者等办理业务时间与银行传统营业时间的矛盾，真正做到了为民服务，解难救急。

邯郸人民幸运地享受到全球唯一的夜间银行特色服务。2012年11月30日晚9点半，一名男子拿着一袋钞票慌里慌张地来到了柜台，要求办理现金存款业务。原来，这名男子的贷款今天到期，自己出差刚回来，为避免出现贷款逾期，影响个人信用，临时凑足了23万元现金存入账户。邯郸银行客户魏女士经营一家饭店，每天都要到夜间10点以后才能闭店。以前当天营业款夜间只能存放在店里，等到第二天上午才能存放银行。“把钱放到店里保险柜挺不放心的，回去以后还惦记着现金安全的事。现在有了夜间银行，真是帮了我的大忙，晚上回家也能睡个安稳觉了。”魏女士对夜间银行很是欢迎。

把初心放在百姓心上

邯郸银行为什么能、夜间银行为什么好？在我们津津乐道邯郸银行夜间银行的时候，更为关注她背后的成长故事。郑志瑛表示，银行业要打破高高在上的“特殊企业论”，需要自我变革，需要放下身段，把初心放在百姓心上。

参与夜间银行创办的同志回忆说，当时她刚入职不久，就加入到夜间银行七人团队，夜间银行运行中，何时人多、何时人少，员工怎么搭配，需在工作中慢慢摸索，优化劳动组合。新老员工搭配值班，每月轮换夜班和白班柜员。针对17:30—21:00客户较多的情况，夜间银行灵活安排上岗柜员和工作人员，增设了14:00—21:00的“错时上岗”柜员和夜班业务主管，在业务高峰时段增加了1名大堂经理。正是在夜间银行团队的创新努力下，才确保了夜间银行各项业务工作的顺利开展。

夜间银行正在河北全省推广，服务了全省广大客户，全省金融消费者正在陆续受益。全省4家夜间银行年均服务客户5万多人次，年均收存现金近10亿元，既满足了广大客户的夜间金融需求，又有效防范了社会现金风险。

夜间银行经办的最大一笔收现业务，是一家民办中学收取的学费1160万元，夜间银行接到客户电话后立即安排更多员工上夜班岗，及时为客户清点入账，避免了客户的大额现金过夜风险。夜间银行服务的最大价值一笔取现业务是为一名县域客户取出全部8万元现金。一天深夜，一名永年区的客户驱车前来邯郸夜间银行，因多名家人在县里发生车祸急需缴款急救。这笔业务虽然减少了邯郸银行的存款，但邯银人却无比欣慰。

夜间银行已吸引了一批固定客户，帮助了一些应急客户，这些客户已形成了新的金融消费习惯。据统计，2022年1-10月邯郸银行总行营业部夜间银行平均每晚接待客户76人，办理业务91笔，存现金额66万元。吸存的现金有的来自饭店、超市等夜经济经营者，有的来自远离市中心的汽车4S店、加油站。

让普惠金融更接地气

夜间银行是世界金融创新，其制度、流程、操作没有任何先例，填补了世界银行业夜间没有人工服务的空白。许多全国银行同业来邯郸银行考察观摩夜间银行，有的已借鉴、开办了自己的夜间银行。

邯郸银行石家庄分行夜间银行负责同志说：“石家庄夜间银行开业后，填补了省会夜间没有人工金融服务的空白，极大地方便了客户的夜间金融服务需求，深受省会百姓的欢迎。”石家庄客户李老师说：“有了夜间银行，我白天上班，晚上可以来办业务，邯郸银行的夜间特色服务很贴心。”

夜间银行安全运行十年来，坚持“夙夜在公、日夜守望”理念，在服务实体经济和助力“双创双服”方面取得了良好成效。截至2022年11月20日，邯郸银行4家夜间银行累计办理业务76万笔，接待客户40.5万人次，交易金额1086亿元，收入现金88.4亿元，清点零残币3.2亿元，从未发生一起投诉和安全事故。

历经十年耕耘，夜间银行在全国的影响越来越大，邯郸银行夜间银行LOGO已在国家知识产权局注册。夜间银行案例2019年被人民日报、中银协等评为“中国普惠金融可持续发展典型案例”，同年被中银协等评为“金融创新服务实体经济十大案例”；夜间银行团队被团中央命名为“2017—2018年度全国青年文明号”；承办夜间银行的总行营业部分别于2017年、2021年被中银协命名为全国“五星级银行网点”和“中国银行业千佳示范单位”；夜间银行女工团队2021年被中华全国总工会授予“全国五一巾帼标兵岗”；2017年12月18日《金融时报》头版头条加按语刊发《践行“端盘子”精神：邯郸银行打造夜间银行“错峰”为民服务》报道，荣获“中国银行业好新闻——最佳传播奖”。

邯郸银行将以党的二十大精神为指引，坚决完成好服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三项任务，不忘初心，赓续奋斗，让夜间银行这盏金融之灯照亮更广阔的星空……

邯郸银行 夜间银行
BANK OF HANDAN BANKING AT NIGHT
夙夜在公 * 日夜守望

图为邯郸银行夜间银行LOGO

邯郸银行一批股东和客户入选“2022中国民营企业500强”等榜单

本报讯（郭文学 张静雅）近日，全国工商联发布了2022中国民营企业500强、中国制造业民营企业500强、中国服务业民营企业100强榜单，河北省工商联发布了2022河北省民营企业100强、制造业民营企业100强、服务业民营企业100强、民营企业社会责任100强榜单。邯郸银行一批股东、客户入选上述七大榜单。

——邯郸银行22家股东、客户入选中国民营企业500强。包括4家股东：唐山港陆钢铁、河北新金钢铁、鑫汇冶金、邯郸正大制管；18家客户：德龙钢铁、河北新华联合冶金控股集团、河北津西钢铁集团、新奥集团、长城汽车、河北普阳钢铁、武安市裕华钢铁、金鼎钢铁集团、文安钢铁、河北太行钢铁、三河汇福粮油集团、河北文丰钢铁、河北鑫海控股集团、晶澳太阳能、河北千喜鹤饮食、烘熔钢铁、河北天柱钢铁集团、河北兴华钢铁。

——邯郸银行22家股东、客户入选中国制造业民营企业500强。包括3家股东：河北新金钢铁、鑫汇冶金、邯郸市正大制管；19家客户：德龙钢铁、河北新华联合冶金控股集团、河北津西钢铁集团、长城汽车、河北普阳钢铁、武安市裕华钢铁、金鼎钢铁集团、唐山港陆钢铁、文安钢铁、河北太行钢铁、三河汇福粮油集团、河北文丰钢铁、河北鑫海控股集团、晶澳太阳能、烘熔钢铁、河北天柱钢铁集团、河北兴华钢铁、辛集市澳森钢铁、玉锋实业、承德建龙、邯郸市友发钢管、天晖（河北）供应链、金沙河集团、唐山文丰特钢、秦皇岛中秦兴龙、蓝池集团、河北永洋特钢、河北盛卓建筑设备制造。

——邯郸银行33家股东、客户入选河北省制造业民营企业100强。包括7家股东：唐山港陆钢铁、河北新金钢铁、鑫汇冶金、邯郸正大制管、河北华丰能源科技、晨光生物科技集团、武安市新峰水泥；26家客户：敬业集团、德龙钢铁、河北新华联合冶金控股集团、河北津西钢铁集团、长城汽车、河北普阳钢铁、武安市裕华钢铁、金鼎钢铁集团、文安钢铁、河北太行钢铁、三河汇福粮油集团、河北鑫海控股集团、晶澳太阳能、烘熔钢铁、河北天柱钢铁集团、河北兴华钢铁、辛集市澳森钢铁、玉锋实业、承德建龙、邯郸市友发钢管、金沙河集团、秦皇岛中秦兴龙、河北永洋特钢、河北盛卓建筑设备制造、河北钜兴智能装备制造、河北常山生化。

——邯郸银行5家客户入选河北省服务业民营企业100强：河北千喜鹤饮食、天晖（河北）供应链、蓝池集团、家乐园商贸、河北聚银企业管理。

——邯郸银行18家股东、客户入选河北省民营企业社会责任100强。包括1家股东：河北邯郸丛台酒业；17家客户：新奥集团、德龙钢铁、河北金沙河面业、晶澳太阳能、河北普阳钢铁、敬业集团、河北盛卓建筑设备制造、河北千喜鹤饮食、金鼎钢铁集团、河北桐和源食品、玉锋实业、河北津西钢铁集团、石家庄科林电器、河北新华联合冶金控股集团、河北鼎康粮油、武安市宝烨煤焦化、河北鑫海控股集团。

客户风采

客户来信

邯郸银行真是我家好邻居

尊敬的邯郸银行领导：

《邯郸银行服务宣言》写到：“客户是维持我们银行生命的血液，是我们银行最重要的资源。客户是我们银行的一部分，而不是一个局外人。”邯郸银行自成立以来，致力于打造免费银行、优服银行、夜间银行……像亲人一样时时处处为客户着想，赢得了我们客户的信赖和支持，是我家的好邻居。

我们一家是邯郸银行的老客户，长期以来与邯郸银行建立了非常深厚的感情。老伴住院时躺在病床上还对邯郸银行念念不忘，有时让孩子拿来《邯郸银行》报给她看，或给她念夜间银行的信息；有时像讲故事一样说起邯郸银行对客户的关爱，称邯郸银行是咱们的好邻居、好朋友；经常念叨行领导来家里看望，以及这么多年来与邯郸银行的点点滴滴……在此向邯郸银行的各级领导同志们表示感谢，你们既是老朋友，更是好邻居。

作为邯郸银行的老客户，我会一如既往地关注邯郸银行的发展，宣传邯郸银行的服务和创新，让更多人认识这位好邻居。

邯郸银行客户：高先生
2022年11月10日

邯郸银行，放心银行

尊敬的邯郸银行领导：

前段时间我很少出门，近期才得以到邯郸银行石家庄谈固支行办理业务。在邯郸银行7月份的行报上，我看到了一篇整版文章《总结经验 乘势而上 为早日跨入世界500强银行而奋斗》，这是邯郸银行党委书记、董事长郑志瑛同志在7月1日行党代会上所作的工作报告。该报告回顾了邯郸银行党委过去5年的工作、取得的成绩和主要做法，以及未来5年的发展规划。我反复看了多遍，使我对邯郸银行的工作有了进一步的了解和认知。

我对其他银行的了解并不多，但觉得在地方银行中邯郸银行绝对属于出类拔萃的。邯郸银行有责任担当，积极发挥服务实体经济的作用，帮助众多中小企业解决了实际困难，使它们发展壮大，并为乡村振兴注入金融活水，不愧为老百姓自己的银行。咱们老年人手中的积蓄不多，就看你用在哪里最有价值，最能起到众人拾柴火焰高的效果。我认为，最安全有效的途径就是把钱存在银行里。我年纪大了，把这些钱用到利国利民的事情中，也算是尽了一份绵薄之力，而且银行存款有保险，让我们省心放心，安享晚年。我们一定要远离非法集资，谨防电信诈骗，千万不要把省下来的钱亲手送给那些不法分子。

多年来，邯郸银行用自己的实际行动证明了她不仅是百姓银行，更是我们老年人的放心银行，在邯郸银行办业务一直让我感到舒心，更感到放心。我也将一如既往地以自己的实际行动支持邯郸银行，祝愿邯郸银行早日跨入世界五百强银行的行列。

石家庄谈固支行客户：温先生
2022年10月15日

辛集支行存款突破20亿元

本报讯（田俏）10月末，邯郸银行辛集支行存款余额突破20亿元，达到20.1亿元。其中对公存款较年初增加5.3亿元，公存比达到63.8%，较年初增加3.6个百分点，存款结构持续优化。这是支行继顺利完成“辛集教育路支行开业”“1人1月1户贷款”之后取得的又一项业务突破，为邯郸银行建设“省域银行”贡献了力量。

今年以来，辛集支行行长王岩带领支行全体员工发扬“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”的邯银精神，全力推进存款业务。一是积极转变发展思维，推进“存贷联动”一体化业务营销，依托产品和服务优势，与一批优质对公客户建立了全方位、深层次合作关系。二是持续开展宣传营销，每天利用电话、微信、朋友圈等渠道，大力推广线上金融服务，常态化组织员工进社区、村庄开展宣传活动。三是坚持业绩导向，优化绩效考核，充分激发和有效调动每位员工的工作积极性、主动性，形成浓厚的全员营销氛围。四是不断提升服务水平，真诚服务好每一位客户，擦亮邯郸银行“快乐银行”“优服银行”“现金银行”“邯银好邻居—共享客厅”等特色服务品牌，赢得广大客户的信赖和支持。

总行营业部为客户解难题

本报讯（李晶晶）10月19日，邯郸银行总行营业部收到客户徐女士送来的“急顾客之所急 解顾客之所忧”锦旗，感谢总行营业部齐海卫在工作中提供的高效、热情服务。

徐女士前段时间由于身在外地，但急需打印银行流水用于购房退款证明。会计科长齐海卫得知这一情况后，设身处地为客户着想，第一时间请示总行相关部门，采取事前录音、事中双人视频核实的方式，在合规的前提下为客户远程办理了流水打印工作，化解了客户的燃眉之急。

武安支行在武安市金融机构考核中获佳绩

本报讯（王莎莎）日前，武安市金融工作办公室联合驻地人行、银保监、税务部门成立考核组，对照投放武安贷款余额、存贷比、新增贷款、纳税贡献、市交办重点工作完成情况、服务质量和加分因素等7项内容，采取银行自查自评、考核组核对审核的方式，对2022年9月末武安区域内17家银行业金融机构进行了考核，邯郸银行武安支行取得综合排名第二的好成绩。

今年以来，在邯郸银行总行党委的正确领导下，武安支行积极发挥自身优势，以开拓进取的干劲，热情周到的服务，投身到武安市的经济社会建设中。9月末武安支行投放武安贷款余额171亿元，当年新增贷款36亿元，存款142亿，纳税1864万元，对武安实体经济发展起到有力推动作用。

滏东大街支行、成安支行分别成功拦截电信诈骗

本报讯（张康 路敬超）10月21日15:10，一位客户来到邯郸银行滏东大街支行营业大厅，咨询手机银行跨行转账业务。支行工作人员在与客户沟通中得知，客户接到自称某校招生办主任的QQ语音，要其为在异地上学的孩子交纳4.6万元培训费（客户在来支行前已向对方转账1万元），并以名额有限为由一直催促和威胁客户尽快补交尾款。支行王珊同志怀疑客户遇到了电信诈骗，立刻向支行长汇报，支行启动了紧急应对措施：一是引导客户联系孩子确认，获知学校根本没有举办培训班，让客户明白自己遇到了电信诈骗；二是第一时间拨打110报警电话；三是会计科长立即联系此前转账1万元的收款银行进行了紧急止付。支行工作人员机警、果敢地识破了这起电信诈骗，并采取紧急有效措施，成功为客户挽回4.6万元经济损失，为公安部门提供了破案线索，赢得了客户和公安民警的赞誉。

11月6日9:30，一位客户到邯郸银行成安支行办理更改密码后存款4.5万元，随后于11时20分许再次来到支行营业厅咨询跨行汇款业务。支行工作人员在与客户沟通中得知，客户接到自称在境外的网友的QQ语音，网友称孩子病重需要提前办理退休、获得退休费用为孩子治病，相关证件已经寄回国内，要其替他保管并支付8万元托运费。客户通过借朋友4.5万元，加上自己的存款，凑够了8万元，准备汇往外地某银行。其间，网友一直发QQ邮件催促其尽快转款。支行贺凯鹭同志怀疑客户遇到了电信诈骗，立即向会计科长和支行行长汇报，支行随即采取紧急应对措施，第一时间拨打110报警电话，与邯郸市反诈中心取得联系，积极劝说客户停止转款。最终，经过反诈中心确认和支行工作人员耐心劝解，使客户幡然醒悟，认识到自己遭遇到了电信诈骗。支行工作人员高度的警觉性和责任心，得到了客户和邯郸市反诈中心同志的赞誉。

支行风采

中华尚都支行优质服务获赞誉

本报讯（李杰会）10月31日，邯郸银行中华尚都支行收到邯郸华润燃气北环营业厅赠送的“办事快捷效能高 心系客户服务好”锦旗，对支行提供的优质服务表示感谢。

该单位常年在支行办理存款业务，由于燃气收费主要集中在白天，经常是赶着银行下班前的时间来办理大额存款。为保证客户的现金安全及时入账，减少客户的等待时间，支行王亚楠、闫宇等常常加班加点清点大额现金，让客户体验到邯郸银行“办事快、客户乐、我快乐”的“快乐银行”文化理念。

保定复兴中路支行为客户高效开立账户

本报讯（刘丹妮）近日，邯郸银行保定复兴中路支行收到客户李先生送来的锦旗，赞扬支行员工“开户高效 服务优质 客户至上 情暖人心”。该客户由于业务需要，到支行申请开立一般存款账户。支行员工急客户所急，立即安排员工上门核实、协调开户时间，最终两小时内为客户办理完成两个账户开户业务，保障了该公司业务的顺利开展，让客户充分体验到邯郸银行的高效优质服务。