

邯郸银行强化业务学习提升服务能力

近期，邯郸银行总行各部门和各分支行继续大力组织开展各类业务培训和学习，不断提高全员素质，提升全行内部管理和服务水平，推进各项工作高质量发展。

总行零售银行部采取线上和线下相结合的方式组织开展2023年零售业务培训。培训根据全行零售业务发展需要及支行反馈要求，解析了个贷指标、考核标准、个人贷款、新市民金融服务、二代征信等方面政策，组织业务发展较快的支行作了先进经验分享，进一步提升了全行个贷工作人员的业务办理能力。

总行授信审批部持续深入支行一线开展业务培训和调研。培训详细讲解了信贷理念、信贷员职责、贷款投向等内容，让参训人员对“信贷调查审批环节中的角色定位、职业素养”等方面知识有了更为深入的认识和理解。围绕支行关注的信贷业务问题，授信审批部与支行同行充分探讨交流，并提出具体解决方案，同时从进一步提升信贷效率、优化信贷流程等方面征求了支行的建议。

总行消费者权益保护部连续赴异地分行开展专题培训。培训深入浅出地讲解了监管政策内涵与外延、金融消费者保护相关政策；分析了消费者权益保护工作新要求，进一步深化了分行各层级对消保服务的理解；围绕金融消费者八项基本权益，结合日常服务典型案例开展以案说险，切实增强员工消费者权益保护意识，筑牢消保防线，维护消费者的合法权益。

总行运营管理部采取线上和线下相结合

方式组织开展新一代票据业务系统专题培训。培训从业务创新、功能优化和风险控制三个方面讲解了新系统主要变化点及新增功能，从票据签发、流转及解付讲解新系统业务处理全流程。同时，根据上海票交所的上线工作安排，从系统停运时间开始，将每个时间节点需要支行处理业务内容，按步骤详细讲解，切实增强岗位工作人员的风险防范意识和处置能力，确保了新系统顺利上线、平稳运行。

石家庄分行组织开展降低存量首套房利率政策解读培训。培训对邯郸银行微信公众号发布的关于降低存量首套房利率的公告进行解读，对客户密切关注的问题——梳理，要求各支行、业务部在充分掌握政策和办理流程的基础上，做好客户解释和业务办理工作，同时对在信贷系统中完善权证登记信息的通知做了详细说明。

邢台分行组织开展信贷专题培训。培训涵盖如何看企业和贷前调查、贷时审查、贷后检查报告的写法以及如何做好信审会汇报等内容，对平时信贷业务操作的短板进行了问题聚焦、查漏补缺，对调查企业的主要方法进行了归类分析，对进一步提高分行信贷条线业务水平、加强信贷业务合规管理提出具体指导意见。

秦皇岛分行举办零售业务及消保知识培训。零售储蓄业务培训重点讲解了“获客”技巧等知识，安排零售业务发展较快的支行作了经验交流分享。零售信贷业务内容包括个人信贷基础知识、主要产品、营销方法等，全程设置了多个互动环节。消保知识

培训解析了消保优服日常标准，邯郸银行服务质量考核评价标准，集体观看了消保投诉案例视频，针对视频中问题讨论提出解决办法。

定州中山路、保定建国路、辛集、辛集教育路、永年、永年新洛路、永年河北铺、邱县、武安、武安桥西、武安富强街、学院路、人民西路、丛台路、联纺东社区、中华大街、保定天威路、开发区、晋州、白沟等支行，积极组织开展业务技能和理论测试。学院路、鹿泉等支行举办了会计业务能力提升讨论会、“服务与营销”大讲堂活动和信贷业务专题培训。永年、永年新洛路、永年河北铺、石家庄谈固、丛台路等支行开展了反假货币考试、反电信诈骗应急预案演练和反洗钱知识学习。磁县、冀南新区、保定裕华路、保定恒祥大街等支行开展了合规建设警示教育 and 合规知识培训。辛集、保定天威路、光明北大街、鹿泉、联纺东社区等支行认真学习《2023年会计业务全面检查情况通报》，针对通报问题进行了逐条分析、自查和整改。

汇荣、光明北大街、邯钢路、辛集、辛集教育路、雪驰路、光明大街、鑫港、涿州、保定七一路、滏河大街、复兴、保定恒祥大街、人和、保定复兴中路、邯钢路、汇达、新兴国际、定州中山路、光明北大街、保定天威路等支行，先后组织开展安防培训和演练。培训和演练包括消防、防暴、防抢等内容，对营业厅、自助银行、办公场所等重点区域和消防、报警等安防设施逐一开展安全隐患排查，有效提高了员工们的安保意识和应急处置能力，维护了全行的安全有序运营。

邯郸银行各分支行线上业务显成效

今年以来，邯郸银行各分支行积极发挥线上渠道优势，切实加大线上业务宣传营销服务力度，取得了较好成效。9月末，邯郸银行线上储蓄存款余额275.6亿元，较年初增加63亿元，完成年度计划120%；线上用户总量189.5万户，较年初增加26万户，完成年度计划161.2%。

邢台分行 多项线上业务提前完成年度目标	石家庄晋州支行 线上存款和用户发展提前超额完成全年任务
9月末，邯郸银行邢台分行线上存款达到13.1亿元，较年初增加5.2亿元，任务完成率116%，进度完成率154%；线上用户14130户，较年初增加14130户，任务完成率92%，进度完成率138%；新增有效批量代理收付、新增有效商户指标、新增有效商户占比等网络金融指标，均提前完成全年任务。	9月末，邯郸银行晋州支行多项线上业务提前超额完成全年任务，其中线上存款较年初增加1.3亿元，线上用户较年初增加3485户，任务完成率分别在全行排名第五和第二。
今年以来，邢台分行认真贯彻落实总行线上业务发展总体部署和要求，充分依托邯郸银行线上业务服务和政策优势，多举措推进线上业务发展。一是积极谋划、广泛发动。年初召开专题工作会，对本年度线上业务进行统筹安排，统一思想、提高认识，认真贯彻落实总行工作部署，按周通报、及时总结。组织分行部门和支行常态化沟通交流线上业务开展情况，及时总结经验、改进措施，不断提质增效。二是优化服务、全员营销。充分发挥邯郸银行服务优势，持续开展员工业务培训、优化岗位配置，不断提升服务效率，赢得客户信赖和支持。常态化组织员工分组分批次深入到网点附近写字楼、商超、批发市场等场所，逐门逐户开展宣传营销，形成业务发展合力。	今年以来，晋州支行在支行长王强的带领下，将线上业务打造为获客新渠道、服务新平台，凝心聚力推进线上业务，取得了较好成效，有力地促进了支行各项业务发展。一是对客户分类建立台账，安排专人负责维护，动态化沟通联系，及时提醒存款到期及最新利率和活动信息，提供个性化服务，增强了客户的黏性。二是制定详细的宣传方案，按时间、区域和人员划分片区，持续深入周边社区、集市和公园进行交叉宣传，扩大了支行的知名度。三是充分利用总行举办的线上存款、线上用户发展等活动，对线上存款、微信银行和手机银行等业务进行集中宣传营销，取得了突破性进展。四是做好调度和激励工作，坚持日统计、周通报、月评比，每季度评选出“营销标兵”，充分激发全员营销积极性，形成了业务发展合力。

石家庄体育南大街支行 “五个强化”推进线上业务
9月末，邯郸银行石家庄体育南大街支行线上储蓄存款较年初增加1.3亿元，线上用户较年初增加3677户，均提前超额完成全年任务，任务完成率分别排名全行第六和第一。
今年以来，石家庄体育南大街支行在支行长董红云的带领下，认真落实总行工作部署，明确责任分工和营销方向，通过“五个强化”大力推进线上业务增长。一是强化考核管理，通过相应考核激励，切实提升员工个人主观能动性，进一步激发全员营销动能。二是强化宣传营销服务，充分依托毗邻生活社区较多的地缘优势和总行推出系列营销服务活动，支行长带领全员常态化进社区“分层、分类、分客群”开展宣传营销，大力推介线上存款业务。三是强化政策发挥，深入学习总行关于收单商户相关政策，发挥邯郸银行业务优势，深入周边市场商户进行上门走访、主动对接，积极拓展POS、二维码等零售业务。四是强化调度指导，坚持各项指标日统计、周通报，定期开展交流讨论，总结经验做法，及时改进措施。五是强化协调配合，全员目标统一、团结合作、高效配合，实现各岗位间无缝衔接，形成忙而有序的流水线式、批量业务工作模式，保证了业务处理的高效率。

石家庄高新区支行 线上业务快速增长
9月末，邯郸银行石家庄高新区支行提前完成线上储蓄存款、线上用户等全年任务，其中线上储蓄存款较年初增加1.4亿元，进度完成率227.8%；线上用户较年初增加2737户，进度完成率165.9%。
今年以来，石家庄高新区支行在支行长王晓楠带领下，紧紧围绕总行、分行各项工作部署，紧盯任务目标，不断强化业务营销，全体员工团结一致，积极推进各项业务发展。一是坚持党建引领，推进党建与业务发展深度融合，充分发挥党支部战斗堡垒和党员先锋模范作用，凝心聚力、提质增效，形成人人争先的干事氛围。二是坚持常态化宣传，员工每天对存款即将到期的客户进行电话提醒，提升客户服务体验，做好存量客户维护；组织员工持续深入周边社区、商户和单位开展业务宣传，并不断扩大宣传覆盖半径，增强社会公众对邯郸银行的认识，使邯郸银行的产品和服务深入人心。三是坚持全员营销服务，结合总行线上存款活动方案，在支行范围内组织开展劳动竞赛，通过发动全员营销，内外联动、分组竞争，不断激发员工营销热情，有效推动了各项业务持续稳定增长。

汇荣支行 建立长效机制推进线上业务
9月末，邯郸银行汇荣支行线上存款余额3.7亿元，较年初增长8895万元，进度任务完成率121%，线上用户较年初增加1971户，进度任务完成率105.1%。
今年以来，汇荣支行在支行长张瑞的带领下，精心谋划，建立机制，促进了线上业务的持续稳定增长。一是统一思想，树立目标，通过召开党员誓师会、专题培训会、条线分析会等，帮助全员解放思想，转变思路，摒弃“坐等靠”，主动走出去，并建立精细化、科学化考核制度，激发全员主动营销意识。二是做优营销服务，开拓新渠道，将厅堂营销作为线上营销的主阵地，通过加强人员配置、优化营销环境，结合柜面服务做到“一句话营销”，让客户在享受基础金融服务的同时，增进对邯郸银行线上活动的认识了解；适时开展进社区、进商户等外拓营销活动，积极推介线上业务优势，将客户流量有效转化为业务增量。三是强化督导，全员比拼，安排专人定时统计、通报营销业绩，激励先进，鞭策落后，推广先进经验，帮助后进补齐短板，挖掘潜力，提升全员营销服务的业绩。
临漳支行 线上用户和存款双增长
9月末，邯郸银行临漳支行线上用户较年初新增3316户，进度完成率176.9%，提前超额完成全年任务目标；线上存款较年初增加8052万元，进度完成率126.3%。
今年以来，临漳支行在支行长贺博的带领下，紧紧依托总行各项措施，积极引导客户将传统业务向线上业务转型。一是党建引领，凝心聚力，始终把党建和业务发展相结合，充分发挥党员先锋模范作用，带动全体员工的营销积极性；二是依托特色，常态营销，依托“共享客厅”“优服银行”等特色服务品牌，充分发挥营业室阵地作用，做好厅堂营销，主动引导客户办理线上存款业务，让客户切身体会到线上业务的方便和快捷；三是抓住契机，借势而上，以总行多次线上主题活动为契机，大力宣传营销线上业务，培养客户通过线上渠道办理各项业务的习惯，增强客户黏性；四是主动出击，外拓获客，支行成立三个营销服务小组，利用节假日和各类主题宣传活动，主动上门走访周边企业和商户，不断拓展新的客户群体。同时，支行充分利用智慧柜台功能，深入企业推介对公开户、工资代发及银行卡业务，现场指导客户使用微信银行、手机银行办理相关业务。
（刘浩 杨晓杰 宋子豪 王宏强 赵伟涛 孔书利 田旺）

邯郸银行在鸡泽支行开展残损人民币回收专项活动

为保障人民币正常流通，促进流通中人民币整洁度的提升，9月26日，邯郸银行在人民银行邯郸市分行的组织下，到鸡泽支行开展以“优化现金使用环境 提升流通中现金整洁度”为主题的残损人民币回收专项活动。人民银行邯郸市分行副行长暴付明、邯郸银行领导王健康现场指导。

暴付明、王健康一行参观了邯鄲银行鸡泽支行营业网点残损人民币兑换点建设情况和

市场临时兑换点兑换情况，对支行的清分质量、钱捆整点和缴存工作进行指导，对邯郸银行残损人民币回收工作予以肯定。活动当日，在邯郸银行鸡泽支行建立的市场临时兑换点，支行工作人员通过悬挂条幅、发放宣传折页、现场讲解，向社会公众介绍关于不宜流通人民币纸币的管理政策及标准内容，提示社会公众爱护人民币，若手中持有或收到不宜流通人民币，可到银行金融机构交存兑换。（杨芳）

邢台分行举办会计专业技能比赛

为不断提升服务水平，营造浓厚的学习氛围，激励员工用实际行动践行“快乐银行”企业文化理念和“展邯郸形象、为邢台服务”理念，日前，邯郸银行邢台分行举办2023年度会计专业技能比赛。邯郸银行党委委员、行长助理兼邢台分行行长李士军在比赛开幕式上致辞，为选手加油鼓劲儿，预祝大家取得优异成绩。

本次比赛旨在以业务技能练兵促进业务发展，为分行培养业务技能骨干，充分展示员工良好的精神风貌。本次比赛共设置了机器点钞、单指单张手工点钞、多指多张手工点钞、字符录入、票币计算五个项目，邢台分行7个网点34名选手参赛，是分行成立以来举办的项目和参加人员最多的一次会

计专业技能比赛。经过两个多小时的激烈角逐，比赛决出了团体前三名和包括个人全能前五名、各项目前五名在内的30个单项奖。其中：沙河支行、邢台新华路支行、邢台麒麟郡支行分别荣获团体一、二、三名，邢台麒麟郡支行王溪夺得5个单项奖，沙河支行王冰、邢台新华路支行王喆均分别夺得4个单项奖，邢台新华路支行刘一宁夺得3个单项奖，邢台麒麟郡支行苏博夺得2个单项奖，沙河支行石彤彤、邢台开发区支行胡清霜、分行营业部田子鑫、邢台麒麟郡支行刘文静、邢台新华路支行侯佳欣、邢台开元路支行王杉等12名选手分别夺得1个单项奖。

（高小蓉）

保定分行夜间银行开展象棋比赛

为持续强化夜间银行宣传工作，努力为客户提供更好的金融服务，9月26日晚，邯郸银行保定分行营业部夜间银行精心组织了一场别开生面的象棋比赛活动，吸引了分行客户中的不少象棋爱好者参加。本次象棋比赛本着“友谊第一、比赛第二”的原则，参赛客户通过抽签形式两两分组进行，通过淘汰赛最终决出了获胜方。

活动开始前，夜间银行的同志邀请客户

客户来信
我于2023年10月10日，去邢台市开元生活广场家乐园超市的途中不慎丢失现金近千元，直到购物结束结账时才发现随身携带的现金不见了。正当我手忙脚乱、焦急万分时，接到了开元生活广场物业服务中心的电话，告知我丢失的现金被广场一家驻楼单位的两名工作人员捡到，并放到了广场物业服务中心。物业服务中心通过调取监控并让周围商户确认，才找到我的联系方式。
在去往广场物业服务中心的路上，让我感受到了这座城市的温暖。经询问物业工作人员得知，拾金不昧的两位同志是邯郸银

赵都支行高效服务小微企业获赠锦旗
10月12日，客户张先生致电邯郸银行赵都支行，称因业务往来急需当天开立对公账户，辗转多家银行均无法立即办理。了解情况后，支行立即启动小微企业开户绿色通道，当天即为客户办理了开户手续，解决了
客户的燃眉之急。事后，客户张先生专程赶到支行，送来一面印有“心系企业服务好 办事快捷效率高”的锦旗，称赞说：“邯郸银行服务好，业务精，办事快。”
（刘晓丽）

涿州支行堵截一起电信诈骗

日前，一位老年客户前来邯郸银行涿州支行办理转账业务。经询问，客户要给一外地账号汇款7万余元，购买某保健品，这立即引起支行员工的高度警觉。在听取客户与销售客服的电话交谈中，员工发现客服故意夸大该保健品的功能，误导客户大量购买。

永年支行、永年河北铺支行赴工地批量开卡

近日，邯郸银行永年支行了解到某建筑公司有批量开卡、代发工资需求，支行领导积极对接，及时安排永年支行、永年河北铺支行员工赴施工工地现场办理业务。截至10月10日，两支行共为公司工人批量开卡

107张。支行员工还现场宣传了邵银卡各项免费政策和服务优势，指导工人们使用邯郸银行微信小程序，向工人们普及防范电信诈骗、保护个人信息等金融知识，得到企业和工人们一致好评。（韩亚杰）

人民路支行清点兑换零币受赞扬

10月10日下午，一位女士手提两袋钱款来到邯郸银行人民路支行，表示携带的是刚收到的7000余元账款，都是1元纸币，看是否可以兑换。支行第一时间安排员工为客户清点零币。为减少客户等待时间，支行负责同志也来到营业室参与清点，历时约1个

小时，共计为客户清点7350元，以实际行动践行了邯郸银行“办事快、客户乐、我快乐”的“快乐银行”企业文化理念。客户感叹地说：“你们不仅不嫌麻烦，还这么快就办好了业务，邯郸银行服务真好！”

（刘晓华）

诸河路支行举办银企对接活动

为进一步密切银企关系，加强银企交流，近日，邯郸银行诸河路支行联合东信家园和部分入驻企业，开展了银企对接系列活动。在东信家园晨会上，支行员工应邀向大家宣讲防范电信诈骗等金融知识，介绍邯郸银行金融产品和服务特色。随后，支行邀请部分入驻企业代表来到支行会议室，举办银企对接活动，向客户介绍邯郸银行的发展状况、产品和服务优势，推介邯郸银行的普惠小

微贷款、对公开户结算、共享客厅等金融产品和服务特色，并现场建立业务微信交流群，方便银企随时沟通。参会企业代表畅所欲言，对邯郸银行收单、对公开户结算、普惠小微贷款等业务进行了详细了解。

（赵凤磊）

优化营商环境