

客户无过错 服务无止境

——5 月份各分支行创建优服银行现金银行快乐银行侧记

5 月,我行一线员工秉承“客户无过错、服务无止境”的理念,在平凡的岗位上从一点一滴做起,默默地谱写优服银行、现金银行、快乐银行篇章,他们的坚持不懈和点滴积累,让我行的服务更为高效贴心,让客户更为满意舒心,赢得了客户的尊重和信赖。

客户遭遇电信诈骗 支行及时识破拦截

日前, 人民西路支行及时识破和成功拦截一起针对我行客户的电信诈骗事件, 让客户避免了巨额财产损失。

那天, 一对神色慌张的中年夫妇,拿着总计 50 万元的 6 张存单到人民西路支行办理支取和转账业务, 由于客户所有存单均为提前支取, 其中 3 张存单即将到期, 且一次性支取金额较大, 这引起了接待柜员郭子健的注意。经沟通, 得知中年夫妇要用这笔款购买收益更高的理财产品。支取即将到期的存款购买理财产品本身就不符合常理, 加之两人说话神情极不自然, 似乎有什么难言之隐, 这更让柜员郭子健怀疑客户遇上了电信诈骗, 于是提醒他们小心被骗。但两人却根本听不进去, 仍执意要取款。当时, 支行的主管副行长和会计主管也注意到客户的反常举动, 过来问明情况后一起向客户耐心讲解电信诈骗的相关知识。然而, 中年夫妇不愿再进行沟通, 他们见一时取款受阻, 急匆匆地接着电话离开了前台。

为防止客户再到其他支行取款, 主管副行长、会计主管和柜员郭子健跟随客户来到大厅外, 继续做他们的思想工作, 反复告知他们极有可能是遭遇了电信诈骗, 必须多加小心。经

过他们的再三努力, 客户才慢慢有所动摇, 表示暂时不会取款, 待回家和孩子商量后再做决定。不过客户显然是受到诈骗人员的某种恐吓, 始终不肯说出实情。

第二天上午, 放心不下的支行员工再次主动与客户取得联系。这次客户表示肯定不会再去取款了, 只是暂时还不能说出事情的原委。听到客户这样说, 支行员工才放下心来。

一周后, 终于识破骗局的中年夫妇来到人民西路支行, 向帮助过他们的员工致谢, 也道出了事情的真相。原来, 在他们取款的前几天, 接到了自称是“某市人民检察院”办案人员的电话, 声称客户因有一张银行卡涉嫌在异地参与洗钱将被逮捕归案, 之后骗子还给他们传真了一份印有“国家机密、保密文件”字样的“刑事拘留令”, 恐吓他们将名下所有存款资金转移到指定账户接受国家审核, 否则将面临严重的刑事处罚。被骗子吓到的中年夫妇慌了神, 差点上当受骗, 多亏了支行员工的及时识破和拦截, 才避免了巨额损失。(张晖)

“在邯郸银行办业务丢不了东西”

5 月 1 日上午 10 点左右, 一位女客户在人民路支行 ATM 机上取完现金后, 因急着赶回县里为家人过生日, 把钱和卡放到手包里, 却把手包遗落在 ATM 机处便匆匆离开了。很快, 女客户遗落的手包就被支行正在巡查的保安蔡玲玲发现。当支行员工迅速通过包里的网银卡信息查询到的失主手机号码拨打过去时, 客户才意识到包没有在身上, 激动地连声致谢。

客户因疏忽将财物遗失在我行营业网点的事情时有发生, 由于我行

营业网点建立规范化、标准化管理机制, 严格执行网点巡查制度, 再加上员工们的认真负责精神, 往往能在短时间内发现客户遗失的财物, 并通过遗失财物信息或监控设施找到失主。“在邯郸银行办业务丢不了东西。”这是今年 3 月份魏县客户刘女士在财物失而复得后的由衷之言。

在此, 我们提醒广大客户, 在银行办理完业务, 一定要检查随身携带的个人物品后再离开; 在个人联系方式变更后, 请及时更改您银行卡的联系方式。(刘鹏飞)

20 载邻里情 客户如家人

日前, 雪驰路支行迎来一位特殊的客户, 这是一位年逾古稀的阿姨, 老人并没有像往常一样办理业务, 而是专程来为支行一名员工送上新婚祝福。

老人是雪驰路支行的忠实客户, 20 年来与支行结下了深厚的情谊。雪驰路支行搬迁新址后, 老人对支行一直念念不忘, 还经常来支行办理业务或看望一下支行的员工。这次她是得知支行员工曹翔宇新婚的消息后, 特意赶来送上新婚祝福。同时, 还带来了一幅精美的相框, 里面镶嵌着她和支行柜员张刚多年前的合影。令人感动的是, 在相框的背面还装裱着老人写给张刚的表扬信, 信中不仅对张刚的工作大加赞扬, 还鼓励他在工作上精益求精、好上加好, 千万不要出差错, 尤其是点钱, 要多练基本功……

引来一个新客户不容易, 维护一个老客户更不容易, 让客户和你建立家人般的信任更是难上加难。雪驰路支行做到了, 正是有了支行员工的用心服务, 才使储户和银行之间建立起了深厚的友谊, 彼此之间有了家人般

的关怀和惦念。(闫敏)

为客户清点零残币获赞扬

5 月 10 日早上, 新兴国际支行接到某汽车销售公司来电, 称有一位做小食品生意的购车客户携带 2 万元零残币前来购车, 询问支行是否可以受理该笔款项的清点业务。支行当即表示可以受理。9 时许, 客户携带一袋子零残纸币、硬币来到支行。支行立即组织人员进行清点, 大家放弃午休时间、加班加点, 及时将现金清点完毕, 共 2 万元, 其中纸币 7000 元, 1 元硬币 13000 元。同时支行还积极协调了 2 家超市到支行将硬币全部换走, 并帮助客户与超市负责人建立关系, 日后双方可直接进行零币兑换。支行热情、高效的服务令客户倍受感动, 称赞“邯郸银行服务好, 是真正的百姓银行”。(王楚天)

流利外语引来外籍客户

5 月 17 日下午 2 时许, 两名外国友人来到学院路支行办理业务。支行大堂经理冯阳迅速上前, 用流利的英语向两位外国客户问好, 并询问其需要办理什么业务。经了解, 这两位外国友人是河北工程大学的留学生, 需要办理无卡存款业务。随后, 大堂经理热情地指导两位客户填写单据, 并协助其顺利办理业务。两位客户向支行员工表达了由衷的谢意。下午 4 时许, 又有五六名外国友人来支行办理同一业务, 原来他们是听说该支行员工能够流利地进行英语交流, 且服务热情周到, 便纷纷前来办理业务。业务办理完毕, 几名外国友人向支行员工竖起大拇指, “Bank of Handan, Bank of Handiness!”(常胜)

邯郸银监分局通报表扬 我行监管统计工作

本报讯(李亚杰)近日, 邯郸银监分局对 2015 年度邯郸市银行业金融机构监管统计工作考核情况进行了通报, 我行非现场监管报表上报和客户风险系统数据报送工作受到通报表扬。

一直以来, 我行高度重视监管统计工作, 严格按照监管要求, 加强监

管统计工作管理, 明确部门职责, 不断完善监管统计报表工作制度和流程, 提升监管统计数据质量, 有效保证了各项监管统计工作的有序开展。2015 年, 我行全年报送非现场监管报表和客户风险统计系统报表准确及时, 在同业中表现突出, 受到邯郸银监分局的充分肯定。

我行举办会计管理人员 沟通和管理能力主题培训

本报讯(关敬叶)为进一步增强我行会计管理人员工作责任心, 提升会计管理团队的沟通和管理能力, 提高整体管理水平和工作效率, 我行近期举办了两次会计管理人员主题培训。5 月 13 日至 15 日举办的培训主题为《成长训练——正能量团队》, 20 日至 22 日举办的培训主题为《高

效沟通与管理技能提升》, 66 名会计主管和 66 名会计骨干分别参加了培训。

两次培训均由北京成功使者管理咨询有限公司资深讲师授课。培训采取团队展示、老师讲授、互动游戏相结合的方式, 达到了预期目的。

我行举办个人信贷 业务资格考试

本报讯(焦凌波)5 月 14 日, 我行在邯银大厦西 8 楼电教室举办了 2016 年第一次个人信贷业务资格考试, 135 名员工参加考试。本次考试利

用我行个人信贷考试管理系统在线考试, 试题从题库随机抽取, 考试结束当场公布成绩, 不仅提升了考试效率, 降低了考试成本, 而且使考试更加安全、公平、规范, 成为我行进一步加强个人信贷队伍建设和管理的新平台。

我行多家企业客户荣获省委、省政府奖励

客户风采

本报讯(陈宇彬)近日, 省委、省政府发布《关于奖励 2015 年度民营经济发展先进市县(市)、百强民营企业、优秀民营企业家和创业功臣的决定》, 我行 19 家企业客户榜上有名, 荣获 30 项奖励。

我行客户河北普阳钢铁被认定为“2015 年度河北省民营经济铜牌

企业”, 是此次邯郸市唯一荣获金、银、铜牌奖励的企业。

在被奖励的 100 家“2015 年度河北省百强民营企业”中, 邯郸市共有 11 家企业, 其中 10 家为我行客户, 分别是: 河北普阳钢铁、武安市裕华钢铁、冀南钢铁集团、五得利面粉集团、武安市明芳钢铁、万合集团、邯郸市阳光百货、邯郸市正大制管、河北硅谷化工、河北邯郸丛台酒业。

在被奖励的 100 位“2015 年度河北省优秀民营企业”中, 邯郸市

共有 11 位企业负责同志, 其中 10 位为我行企业客户的负责同志, 分别是: 河北普阳钢铁董事长郭恩武、武安市裕华钢铁董事长王树华、冀南钢铁集团董事长王建军、五得利面粉集团董事长丹志民、武安市明芳钢铁董事长姚明芳、万合集团董事长武庆发、邯郸市阳光百货董事长韩玉臣、邯郸市正大制管总经理张洪顺、河北硅谷化工总经理宋志强、河北邯郸丛台酒业总经理李鹏亮。

在被奖励的 100 位“2015 年度河北省创业功臣”中, 邯郸市共有 11 位企业负责同志, 其中 9 位为我行企

业客户的负责同志, 分别是: 河北龙凤山铸业董事长白居秉、河北双李家具总裁李春英、邯郸市友发钢管总经理徐广友、邯郸市天豪耐磨材料厂厂长张明宝、邱县宏茂纺织董事长武仁奇、河北占峰面业董事长林群增、河北盛卓建筑设备制造董事长葛超众、武安市新峰水泥董事长田海奎、河北美临多维粮油贸易董事长杜美芹。

上述企业及负责同志是全省民营企业及企业家的优秀代表, 也是我行的优质客户, 邯郸银行全体同志对他们荣获省委、省政府奖励表示真诚祝贺!

弘扬五四精神 奉献热火青春

我行微贷中心开展“五四”青年节志愿服务

本报讯(张微)为纪念“五四”运动 97 周年, 增强广大青年的社会责任感, 我行微贷中心在“五四”青年节到来之际, 组织爱心服务队开展了一系列志愿服务活动。

我行微贷邯郸中心开展了“微贷志愿行, 温暖老人心”主题志愿活动, 组织员工来到邯郸市赵苑托老院进行慰问服务。他们为老人们送去了生活必需品, 帮助老人整理房间、打扫卫生, 询问老人生活状况, 尽最大

的努力帮助和关爱老人, 让他们感受到社会的温暖。石家庄分行中心开展了以“普惠金融路, 青春正当行”为主题的金融知识宣传活动, 通过发放宣传页、现场咨询、微信平台等方式, 向过往市民宣传金融知识, 受到广大市

民的好评。

此次活动不仅展现了我行青年员工热心公益、关爱老人的青春风采, 同时对于培养我行青年员工奉献社会、关心他人的高尚情操具有积极的示范性作用。

基层动态

石家庄分行员工 参加百万金融职工走向健康走向快乐活动

5 月 7 日上午, 由中国金融工会河北工作委员会、河北省银行业协会、中国金融体育协会河北省理事联合主办的“百万金融职工走向健康、走向快乐(河北站)”活动在石家庄举行, 我行石家庄分行组织员工参加了活动。

本次活动在石家庄滹沱河北岸举行, 徒步走全程 11 公里, 旨在增强

金融职工体质, 丰富职工业余文化生活, 搭建金融系统职工之间沟通交流的平台。活动中, 我行石家庄分行员工团结一致、互相鼓励、互相支持, 顺利走完全程, 彰显了我行员工健康向上的精神面貌和风采, 将我行“快乐银行”企业文化传播给参加活动的团队, 在省会同业中树立了良好形象。(贾璐羽)

汇通支行六一前夕慰问希望小学

“六一”前夕, 汇通支行员工携带书本、玩具等礼物, 冒着绵绵细雨, 来到大山深处的贫困山村涉县西庄村, 为“汇通希望小学”的孩子们送去了节日的祝福。支行员工陪孩子们玩游戏、讲故事, 与孩子们一

起度过了快乐的一天。

汇通支行从 20 年前援建这所学校以来, 一直没有停止过对学校的帮助, 大到校舍建设, 小到桌椅添置, 每年都为孩子们送来精心挑选的节日礼物。(张明行)

永年支行真诚帮扶获赠锦旗

日前, 永年县余刘营村给我行永年支行送来一面写着“真诚帮扶惠民生, 携手共建促发展”的锦旗, 感谢支行 2015 年对该村的帮扶。

2015 年永年支行按照永年县委、县政府精准扶贫工作部署, 分包了永年县余刘营村。该村经济落后, 基础设施薄弱, 是永年县有名的贫困

村。支行分包该村后, 认真调查摸底, 结合村情实际, 制定了针对性较强的帮扶措施。一年来, 支行安排专人扎实推进帮扶工作, 在增强村民集体观念、完善基础设施、丰富村民文化生活、帮扶村民创业致富等方面取得了较好成效, 赢得了村民的赞誉, 树立了我行良好形象。(郭莎莎)

城东支行存款突破 3 亿元

4 月 30 日, 城东支行在开业近 10 个月之际存款突破 3 亿元。为庆祝支行存款突破 3 亿元, 该支行于 5 月 6 日 -9 日开展了“存款抽奖、礼上加礼”客户感恩回馈活动, 同时恰逢 5 月 8 日“母亲节”, 支行还为当日办理业务的女性客户每人赠精美礼品一份。活动期间, 支行特邀请艺术团在支行门前进行了一场精彩的秧歌表演, 为庆祝活动增添色彩, 吸引了大批群众驻足观看。与此同时, 支行员工积极向广大市民宣传我行各项免费政策和优惠措施, 共发放宣传资料、行报 500 余份, 取得了良好的效果。(崔日晗)

石家庄新华路支行开业 4 天存款超千万

5 月 19 日, 新华路支行正式开业, 至 22 日仅 4 天时间, 支行存款达到 1178 万元, 取得了良好开局, 极大地提升了全员工作士气。

筹建期间, 该支行依托附近居民社区多、临近车站人流量大的地理位置优势, 主动深入周边居民社区、市场、公园、学校等场所进行市场调研和业务宣传。宣传过程中, 支行坚持“有效宣传、精准宣传”的理念, 不断提升业务宣传质效。“有效宣传”即坚持“多走一步路, 多说一句话”, 将行报和宣传单送到客户手中, 并向客户宣传我

中山西路支行开展防电信诈骗培训

近日, 中山西路支行组织全员利用班后时间, 开展了防电信诈骗专项培训。培训通过对 48 种常见诈骗伎俩的讲解, 使员工较为全面地了解和掌握了常见的电信诈骗手段, 增强了维护客户利益和防诈骗风险意识。同

时, 该支行通过在营业大厅发放防电信诈骗宣传资料, 向客户讲解新型电信诈骗手段, 在柜面醒目位置放置防电信诈骗安全提示单, 使广大客户提高了风险防范意识, 得到了客户广泛好评。(彭培刚)

金库上办公 花园里工作 邯银大厦部分楼层对外租售

邯银大厦是邯郸银行投资建设的“优质工程、标志工程、绿色工程、高效工程、廉洁工程”, 总建筑面积 17 万 m², 先后荣获国家 AAA 级安全文明标准化工地、省安全文明工地和省、市两级优质结构工程等奖项, 现正在申报国家优质工程、绿色建筑工程和省级建筑工程奖、省园林绿化优质工程。邯银大厦位于邯郸市中心区, 距邯郸高铁东站 5 分钟、距邯郸机场 30 分钟车程, 人民东路、东柳大街、人民南路、柳和街四路围临, 地理位置优越, 交通便捷; 现代化地下金库黄金镇库, 现金充足, 财源茂盛, 安全可靠; 每年 4 月上中旬, 500 株樱花、300 米展线的“邯郸银行樱花节”将成为中原大地新景观, 另有 50 多种花木, 三季有花, 四季有绿, 两季有果, 花果飘香——金库上办公, 花园里工作, 邯银大厦实为财富汇聚之地, 高端办公首选。现有部分楼层对外出售、出租, 欢迎有意者前来咨询、洽谈。联系人: 王先生, 电话: 0310-5503639、13930015599。