

邯郸银行制定“十三五”规划

5月18日,我行第一届董事会第三十四次会议和2015年度股东大会审议通过了《邯郸银行“十三五”规划(2016-2020)》,为全行今后五年的发展确定了目标和方向。其要点是:

——**愿景:**立足邯郸,服务河北,面向京津,辐射全球,2020年前建成“京津冀领先城商行”。

——**使命:**建成办事快、客户乐、我快乐的“快乐银行”。

——**定位:**区域银行、百姓银行、中小企业银行。

——**目标:**致力于实现“五个三”的总体发展战略目标:

1、**发展规划目标:跨上三个台阶。**2020年末资产规模跨上3000亿元台阶,五年平均增长22%;存款规模跨上2000亿元台阶,五年平均增长20%;全口径信贷规模跨上1000亿元台阶,五年平均增长16%。

2、**跨越规划目标:实现三大突破。**一是引进战投。适时引进战略投资者。合适的战略投资者应该为本行提供上市推动、资本补充、品牌提升、业务扩大、管理提升等多种支持。二是综合经营。在条件成熟的情况下组建消费金融公司、金融租赁公司等,办好武安村镇银行,实现战略协同。三是挂牌上市。设定为2个阶段性目标:2016年争取实现新三板挂牌,2020年

前争取实现中小板、A股主板或境外上市。

3、**区域规划目标:实现三地布局。**一是巩固邯郸区域。将邯郸地区作为永久注册地和业务根据地,保持在邯郸区域银行业的市场主导地位、行业领先地位、最大银行地位,进一步提高首位度。二是拓展河北区域。以石家庄分行为支点,实现石家庄县域支行全覆盖,建成与邯郸区域基本等大的第二网络。2016年设立保定分行,2020年基本实现河北省设区市全覆盖。三是跨入京津区域。积极融入京津冀协同发展,发挥好石家庄分行已开办京津业务的优势,做大做强北京资金中心和公司业务四部,争取在北京实现新三板挂牌,在天津组建金融租赁公司。

4、**升级规划目标:实现三个晋位。**一是全球晋位:在世界千强银行排名进入前500位;二是全国晋位:在中国地市级城商行排名进入前10位;三是监管晋位:监管评级达到二级。

5、**经营规划目标:实现三足鼎立。**2020年形成总资产三足鼎立的格局,即邯郸、河北(不含邯郸)、京津三个区域各占全行总资产的三分之一,各形成1000亿元左右的资产规模。其中邯郸以储蓄存款为主,河北以企业存款为主,京津以同业资产为主。

《邯郸银行企业文化手册》要点

一、邯郸银行企业文化核心理念:快乐银行文化。Logo如下:



二、邯郸银行核心价值观:以快乐求乐,以乐促快。

三、邯郸银行企业精神:即八路军一二九师“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”精神。

四、邯郸银行行徽:



释义: 1、行徽整体为古铜钱造型,象征商业银行业的行业特征和邯郸深厚的古都气质。 2、行徽外圆内方且内外沟通,

象征邯郸银行对外圆融、灵活经营和对内方正、严格管理的理念,同时体现邯郸银行与客户交流沟通、内外团结、共同发展、合作共赢的追求。

3、行徽由两个变形“G”组成,寓意英文“Good”和“Gold”,象征邯郸银行打造优秀银行、金牌银行,为客户提供一流金融服务的目标和决心。

4、行徽似两只变形的凤凰,象征邯郸银行像凤凰一样涅槃重生、不断升华的执着精神。

5、邯郸是太极拳之乡,行徽融入了太极元素,象征邯郸银行的文化地域特色。

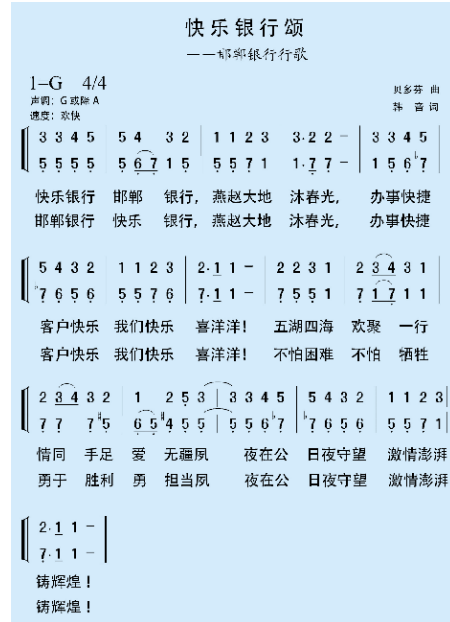
6、行徽整体效果为仰视图,象征邯郸银行正直向上、庄严自强、开拓进取的企业形象。

7、行徽采用蔚蓝色,象征邯郸银行的事业和视野像大海和天空一样宽广。

五、邯郸银行行旗:为红底金字,比例为3:2。



六、邯郸银行行歌:



七、邯郸银行服务宣言: 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

不是一个人。客户并不依赖我们,是我们依赖他。客户是一个把他的需要告诉我们的,而我们的工作就是满足他的需要。客户不是一个冷冰冰的工作对象,他是一个活生生的人,有感情有知觉,就跟我们自己一样。客户的到来并不是对我们的打扰,而是我们工作的目的。客户给我们打电话甚至投诉是为了帮助我们,而不是我们在帮助他。客户永无过错,我们永远不能与他争执。客户理应享受我们最礼貌、最热情的接待。客户是我们支付工资的人,是我们幸福生活的依托,我们要感恩于他。让我们永远记住这一点!

贺八年行庆 建快乐银行 主题征文

快乐银行 快乐的家

赵宝印

2009年6月,也就是7年前的今天,我有幸加盟邯郸银行(时为邯郸市商业银行)。那时,我行建行刚满1年,全行上下沉浸在行庆一周年的喜悦中。

我有幸亲历了邯郸银行从小到大,业务产品从少到多,电子渠道从无到有的全部历程。回首走过的2500多个日日夜夜,可谓波澜壮阔、激情澎湃,也感触良多:邯郸银行的发展壮大离不开广大客户的厚爱和支持,离不开全体员工的辛勤付出,更离不开办事快、客户乐、我快乐的快乐银行文化。

敬业是邯郸人的共同特点。为了业务发展,为了风险防范,为了邯郸银行长远发展,曾记得有多少次行领导废寝忘食、通宵达旦地工作。在邯郸、石家庄的各类市场、居民区、写字楼、公园,每天都会见到邯郸人手持行报和宣传单页在向市民介绍业务,尽管同志们夏顶酷暑、冬冒严寒,但无怨无悔,因为快乐银行是他们不竭的动力源泉。

优质服务是邯郸银行的信念。24小时人工服务开创了河北省的先河,夙夜在公、日夜守护着客户的需求;持续不断地开展服务提升活动,回归“普通企业”本质,由“俯视”企业转变为“平视”乃至“仰视”;创建免费银行、不排队银行等等,使客户感受到前所未有的金融服务体验——快乐!邯郸人的诚意、邯郸银行的快乐文化换来了客户的最大信赖,在起步较晚的业务市场上,客户规模日益扩大,邯郸人也为此收获了快乐。

家园是邯郸人的共同感受。每个支行不管面积大小,都想想方设法为员工建立职工食堂,为员工安排午休的休息室。员工生日为员工发来祝福短信,购买蛋糕共同庆祝。传统节日里,大家其乐融融地在一起包饺子、团汤圆、包粽子。厨师为大家擀面条、包包子、发豆芽,自制肉皮冻,来自四面八方的员工争先恐后地带来家乡特产供大家品尝。员工们常常说“在单位就像在家一样!”那是因为邯郸银行是“快乐银行”,是我们快乐的家!

感恩我的客户,让我在付出后快乐前行。记得一个值夜班的晚上,已经十点多,自己也换好衣服准备离开。穿过大厅时,发现一个客户在网银体验机前左顾右盼,好像遇到了什么困难。我犹豫了一下还是上前询问,原来是客户要下载我行网银证书,因不熟悉具体操作,已经下载好几遍了都不成功,我便帮客户下载了证书。客户连声道谢,并关切地说:“这么晚了,我送你回家吧。就这么一句话,我的内心充满了感动,眼泪一度到了眼眶。我懂得了,没有什么“问题客户”,只要用心对待客户,我们会得到真诚的反馈。是客户让我明白,付出让我快乐前行。

因为懂得感恩,所以不再抱怨与痛;因为懂得感恩,所以不再计较得失;因为懂得感恩,所以才会快乐前行。邯郸银行,让我带着感恩的心与您快乐同行!

(作者单位:石家庄谈固支行)

带着感恩的心快乐前行

魏云

时光荏苒,转眼间,邯郸银行已走过了八年的历程,而我进入邯郸银行也整整五年了。回望陪伴邯郸银行走过的日子,不仅有了不小的变化,自己也有了不小的收获。每每想起这些,内心总是充满感恩,也充满快乐。

感恩我的师傅和同事们,让我在快乐中学习成长。仍然记得自己进入邯郸银行的第一位师傅,是一位工作多年、言语不多的胖胖的男性师傅。刚开始,似乎内心并不怎么乐于接纳这么一位师傅,可接触以后,才发现师傅教给我的不仅仅是前台的业务操作,更多的是一种乐观、坦然、淡定的人生态度。前台业务操作繁琐无味,极易出现操作失误,师傅和临近柜台的前辈们总会在空闲时给我讲解业务操作过程中的注意事项,告诉我如何处理一些特殊问题,在与老员工的和谐相处中,我在快速地成长。

感恩我的师傅和同事们,让我在快乐中学习成长。仍然记得自己进入邯郸银行的第一位师傅,是一位工作多年、言语不多的胖胖的男性师傅。刚开始,似乎内心并不怎么乐于接纳这么一位师傅,可接触以后,才发现师傅教给我的不仅仅是前台的业务操作,更多的是一种乐观、坦然、淡定的人生态度。前台业务操作繁琐无味,极易出现操作失误,师傅和临近柜台的前辈们总会在空闲时给我讲解业务操作过程中的注意事项,告诉我如何处理一些特殊问题,在与老员工的和谐相处中,我在快速地成长。

感恩我的师傅和同事们,让我在快乐中学习成长。仍然记得自己进入邯郸银行的第一位师傅,是一位工作多年、言语不多的胖胖的男性师傅。刚开始,似乎内心并不怎么乐于接纳这么一位师傅,可接触以后,才发现师傅教给我的不仅仅是前台的业务操作,更多的是一种乐观、坦然、淡定的人生态度。前台业务操作繁琐无味,极易出现操作失误,师傅和临近柜台的前辈们总会在空闲时给我讲解业务操作过程中的注意事项,告诉我如何处理一些特殊问题,在与老员工的和谐相处中,我在快速地成长。

我在邯郸银行这几年

侯笑莉

支行门口的银杏树叶落了又长,绿了又黄,时间在落叶间、叶绿叶黄之间流逝,我们在时间的河流中逐渐成熟、强壮。

一直以来,邯郸银行这个名字都是我心中的骄傲,每每跟人说起自己的工作,心头都会泛起一丝小傲娇。我享受弹指一挥间的职业感,喜欢整齐统一的工装,总觉得来自于客户的目光都是赞扬与欣赏。虽然工作中有客户偶尔的不友好,但心是阳光的,每一天都是向上的。

记得刚开始工作的时候,遇到脾气不好的客户,自己就慌了神,客户着急,自己更着急。有一次一个客户在我的窗口存入大额现金,因为我是新手,我过钞显得很笨拙,客户就不耐烦了,敲打着玻璃让我快点,至今我都忘不了她当时的眼神和语气。因为这件事,我好几个晚上都是到很晚才睡,躺在床上就会想起这件事,心中有委屈,有不安,但更多的是想怎样才能避免这样的事再次发生。我明白,只有让自己更加熟悉业务,多加练习技能,才能更好地避免这样的事情发生。

客户无过错,服务无止境,这是我始终秉承的服务理念。在前台的日常工作中,清点客户来存的大量零残币是常有的事,甚至有时因为清点零残币,半天只能办理一笔业务。虽然清点零残币耗时,业务量少,但是每次有客户存零残币的时候,大家都是热情耐心地办理,从不会因为嫌麻烦把客户撵走。曾经有位大姐,第一次来我们行存零残币,当时她拿的零残币很多,看到我点钱很费劲,她很不好意思,事后还专门打电话表扬我。这次轮到我不好了,因为这样的话的事在我行前台的日常工作中实在是再平常不过的了。

我最大的优势就是免费、便捷,尤其是跨行转账业务,特别受到客户的青睐。很多做生意的客户,都办理了我们的网银业务。有一位做物流的客户,曾经几乎每天都要来转账,每次都是转好几笔,填好几份转账单。后来我推荐她开通了网银,办理了手机网银,无论是用电脑转账还是手机客户端转账,都特别方便。再后来见她次数就少了,有一次她见到我,说邯郸银行的手机网银特别方便,现在她给生意伙伴转账都是用手机网银,再也不用费事填单子了。推荐合适的业务给客户,既方便了客户,也让我们自己受益。

2008年是不寻常的一年,这一年,有一个即将在4年后接纳我的银行应运而生。这一年,踏入大学校园的我在为4年后加入这个银行充实自己。我们的相遇,是偶然,也是必然,像我的一个同事经常说的,一切都是最好的安排。我们在这里成长,收获,也为了这个我们共同的“家”而共同努力着。

(作者单位:魏县支行)

收获阳光

管红霞

太阳是可以种植的,记得有一首儿歌唱的就是“种太阳”的美好景象,构想之浪漫,旋律之欢快,给人留下深刻印象:“我有一个美丽的愿望,长大以后能播种太阳。播种一颗,一颗就够了,会结出许许多多的太阳。”常言说得好:“种瓜得瓜,种豆得豆。”既然我们已经播撒下太阳的种子,那么收获太阳,收获阳光就是极自然的事情了。

我联想到了身边闻名遐迩的邯郸银行。如今,邯郸银行营业网点如雨后春笋般遍布大街小巷,她们正是种植在历史文化名城邯郸大地上的“太阳”啊!这些“太阳”为千万客户送去了热情周到、高效贴心、满意舒心的优质服务。“阳光”是实实在在的,一年四季,春夏秋冬,她总是围绕着我们,温暖着我们,让我们时时刻刻享受着阳光带来的幸福和快乐!

邯郸银行的服务质量和水平在业内是一流的。“服务”表现在每一个员工自然而然的微笑里,每一个善解人意的举动中,以及对客户生日温馨祝福的短信里;“服务”

体现在员工能够运用熟练的专业知识为中外客户提供规范、快捷、准确的服务器上,也体现在员工把客户遗忘的财物及时归还的高尚品质上,还体现在成功阻截电信诈骗为客户避免巨额财产损失的敢于担当精神中。每次去邯郸银行,不仅让我享受到了做“上帝”的感觉,也体味到了阳光般的家的温暖,邯郸人有一颗阳光的心。

作为一名客户,我常常能感受到邯郸银行给予我的关爱。今年4月,我到邯郸银行人民路支行办理业务时看到女员工带的紫红色头花非常好看,就问大堂经理能不能送我一个?她爽朗地答应了我,并热情地为我寻找,由于一时没有找到,她记下了我的名字和电话,说过几天找到后会与我联系。果然没过几天她就给我打来电话,让我去拿头花。如今,每当我看到这个头花,就会感到欣喜和快乐,感受到阳光般的温暖。

一年又一年,一天又一天,邯郸银行在越来越多的客户心中留下了难以抹去的美好记忆。(作者为我行客户)

快乐同行

匡嘉圆

在忙碌而充实的工作节奏中,一转眼,我来到邯郸银行工作已有近一年的时间。从实习时对柜面业务懵懵懂懂,到现如今已对手头业务驾轻就熟,办事效率亦有了大幅度的提高。在我们中华北大街支行,我亲历和目睹着办事快、客户乐、我快乐!

办事效率高,最大限度地减少客户等待时间是实现客户满意度的最直接体现。据统计,我们为客户办理普通存取款业务,20-30秒即可完成;定期存单转存、开卡等业务,快者也可在1.5分钟左右审核证件并办理完毕。而在办理客户存入大量残币、零币等花费时间较长的业务时,为了避免窗口拥堵,我们便会请后合同事帮忙挑残币;如遇特殊情况,则会与客户沟通登记后,错开高峰期为其整点入账。为提高办事效率,越是客户多的时候,大家越是在保证准确率的前提下争分夺秒地办理业务。我们中华北大街支行在2016年第一季度的日均业务量居全辖第一,业绩遥遥领先。在我们支行,经常都会听到有客户因为我们办事效率高,服务态度好,而直接在窗口表扬我们。

每每此时,忙碌工作的疲惫感似乎就会一扫而空,满满的都是充实工作的成就感,因为,金杯银杯不如老百姓的口碑!

作为一线员工,我觉得有些快乐只有在邯郸银行这样的平台上才能感受到。记得有一次一位姓李的奶奶办业务,那天正好是她的生日,我除了祝她生日快乐,为她推荐了我行最近推出的存款产品,还耐心地帮她核算所办业务的最大收益。就这样一来二去我们逐渐成了朋友,以后每次她都会来找我办业务。李奶奶的信任,让我的内心充满了成就感和快乐感,真的是“客户乐、我快乐!”

茶道中有一种说法叫一期一会,即把每一位有幸与自己相遇的人看做是人生中的最后一次相遇而去加倍珍惜。我想,我们对客户时不妨也看做是“一期一会”,用心地去对待每一位在我们面前停留的“恩人”,尽我所能来满足他们的要求,设身处地为他们着想,在给客户提供快乐的同时,也让自己变得更加积极向上,你我就会与快乐同行!(作者单位:中华北大街支行)