

光明北大街支行：今年新支行存款冠军

本报讯(王开云)光明北大街支行今年1月28日开业以来,按照总行年初工作安排,依托总行各项优惠政策和优质服务品牌,着力抓实抓好宣传营销、服务提升和团队管理,实现了业务较快发展。10月末该支行存款余额达到3亿元,位列今年10个新开业支行第1位,增量位列全行各支行第7位。

以深入宣传拓展市场。光明北大街支行坚持每天组织宣传小分队深入到周边社区、市场和沿街商户,通过发放行报、各类宣传折页宣传我行“快乐银行”“免费银行”“不排队银行”“现金银行”等创新服务和各项优质产品。为确保宣传实效,支行坚持宣传营销一体化,在宣传时“多说一句话”,哪怕对一个客户讲解20分钟,也要切实

把优惠政策讲透,把营销做到位,绝不能走马观花流于形式。宣传小分队还积极帮助客户解决金融方面的疑难问题,讲解反假币和防范金融诈骗等知识,成为周边居民的金融好帮手、好邻居,获得了广大客户的认可和欢迎。支行持续深入的宣传和走访,向客户传达了为客户真情服务的迫切愿望,使越来越多的潜在客户走近支行、了解支行,为业务发展打下了广泛的基础。

以优质服务赢得客户。光明北大街支行以扎实开展服务提升深化活动为抓手,积极践行办事快、客户乐、我快乐的“快乐银行”文化,努力打造不排队银行、现金银行、优服银行,坚持细分客户,精准服务,很快在周边树立起良好的服务形象,打响了优质服务品牌。面对中老年客户,支行引导员工

切实站在客户的立场,结合具体事例,用通俗易懂的话语进行沟通,侧重推介我行优势产品。对于年轻客户群体,充分利用我行的免费政策和高效服务优势,积极营销邯银卡、网银和手机银行业务。针对集团客户群体,依托邯银卡免费政策和POS机优惠政策,积极营销批量开卡和代发工资业务,并通制订专属服务、给予相应优惠等措施,与客户建立起长期稳定的合作关系。针对兄弟银行营业时间的调整,支行迅速调整工作安排,增设弹性窗口,增加在岗柜员。为满足日益增多的客户需求,支行在工作日设置了2名大堂经理,进一步提高了大堂营销和服务水平。

以人本管理激发活力。光明北大街支行针对新员工工多的实际,坚持以

人为本,从引导、培养和激励入手,努力构建支行良好的学习和工作氛围,打造业务过硬的队伍。以学习业务技能、内控管理、服务提升和产品知识为重点,建立了晨会夕会学习制度和员工自查互查制度,不断提升员工综合素质水平。组织开展了案件防控“三加强”主题演讲活动,通过鲜明的观点、生动的事例、真切的情感,增强员工的风险防控意识和爱岗敬业精神。建立了正向考核激励机制,按季度对各个岗位工作成效进行评估,有效激发员工的主观能动性,在良性竞争氛围中不断提升自身能力。定期开展茶话会、健身活动,拓宽员工沟通合作空间,强化员工对集体的归属感和信赖感,营造了团结友爱、互帮互助的团队建设氛围。

我行举办 2016 第二期高管研修班

本报讯(赵立松)10月22日至23日,我行在邯银大厦西楼四楼会议厅举办了2016邯鄲銀行第二期高管研修班,行领导和全行中层以上干部260多人参加了培训。

此次培训由中国国际金融学理事会理事、清华大学继续教育学院顾问周伟老师和中国建设银行总行风险管理部、资产保全部原副总经理谭兴民老师主讲。两位老师以深

厚的理论功底和多年的金融工作经验,讲授了《商业银行操作风险管理与内部控制》《银行经营之重器,风险控制之闸口——以大数据技术引领银行业风险管控与不良资产处置》课程。课程内容丰富、针对性强,对进一步提高我行中高层风险管理、合规经营水平,促进我行全面风险管理体系建设具有较强的指导意义。

我行召开银行专业人员 职业资格考试考纪教育会

本报讯(赵立松)10月20日、21日,在中银协组织的下半年银行业专业人员职业资格考试前,我行按惯例召开了考前考纪教育会,全行419名考生接受了考前教育。考纪教育会上,组织全体考生再次学习了中银协对2015年银行业专业人员职业资格考试中违纪考生情况的通报和我行

对考试违纪行为的处理规定,进行了考前宣誓,签订了《考生承诺书》。今年上半年银行业专业人员职业资格考试前,为严肃考试纪律,我行首次召开了考前考纪教育会,全行近900名考生在考试中无一例违纪现象发生,考纪教育模式得到了中银协的高度认可。

邯银大厦国庆期间 供电维检圆满完成

本报讯(贾蓬勃)为保障邯银大厦的用电安全,国庆长假期间,总行后勤服务中心、信息科技部和上房物业的技术人员放弃休假,对大厦高压配电机房设备进行了检查保养,对柴油发电机组进行了首次负载测试。

此次检修停电窗口时间短、任务重、设备多、范围广,行领导高度重视,相关部门协同制订了

严谨的实施方案,技术人员全程在检修一线操作,严把安全关、质量关,及时处理现场遇到的问题。为了不影响各部门和单位正常用电,在10月1日至4日为期四天的检修工作中,技术人员昼夜连续奋战,即便已是深秋,每个人都忙得汗流浹背,用他们的辛勤工作保障了检修工作全面、高效、高质、按期完成。

快乐优服

电波传深情 微信生共鸣

——成安支行为客户紧急办卡受表扬

10月25日晚,一条饱含谢意信息由邯鄲市广播电视台工作人员转发到我行,并在我行微信圈连连转发,引起广泛关注。

经了解,原来是24日下午6:30左右,一对中年夫妇急匆匆地来到我行成安支行门前,说要办理银行卡,并称情况紧急,有亲戚要转账给他们,为孩子治病救急。由于当时所有前台柜员已经办理了日结,支行会计主管便迅速安排启动自助发卡机,在第一时间为客户开办了邯

银卡,等待客户汇款到账后,指导进行自助取款,解决了客户的燃眉之急。这种特事特办、急事急办的人性化服务,让客户深受感动。为此,客户通过邯鄲市广播电视台向我行表达了感激之情,连连称赞邯鄲市服务好。客户与电台主持人的对话在电台微信平台产生了共鸣,听众杜女士紧跟着发帖说:“邯鄲市服务就是好,真是我们邯鄲人自己的银行!”这条微信也被主持人深情地进行了播报。(刘辉)

馆陶支行践行“服务无止境”

10月18日上午,谭女士急匆匆来到馆陶支行营业厅,称其公杜先生因车祸陷入昏迷,正在医院重症监护室接受治疗,高昂的费用使家人非常着急,家人偶然得知杜先生在我行,请求支行给予帮助。支行立即安排专人专车协助谭女士联系村委会和医院开具证明,联系杜先生所有家人来到支行,在监控下共同在承诺书上签字、留存影像资料,最后顺利为客户办理了存款支取,随后还专门安排员工去医院看望了老人。谭女士和家人对邯鄲市的服务给予了高度赞扬。(孙钊)

学院路支行积极施救客户

日前,一位客户在我行学院路支行办理完业务起身离开时突然晕倒在地,伴有全身抽搐、口吐白沫症状,还咬伤了自己的舌头,鲜血顺着嘴角往下滴,情况十分危急。支行大堂经理见状迅速拨打了120急救电话,支行长吴耀忠同志

况危急,问是否还有其他较快的解决办法。

想客户所想,急客户所急,支行行长与总行运营管理部沟通后,决定在风险可控的情况下“救命要紧,特事特办”。支行安排专人专车协助谭女士联系村委会和医院开具证明,联系杜先生所有家人来到支行,在监控下共同在承诺书上签字、留存影像资料,最后顺利为客户办理了存款支取,随后还专门安排员工去医院看望了老人。谭女士和家人对邯鄲市的服务给予了高度赞扬。(孙钊)

关于征集冀南银行、瑞华银行史料公告

由中国人民银行邯郸市中心支行、邯鄲市共同筹建的冀南银行纪念馆开馆在即,现面向社会各界长期征集有关史料。

一、征集内容:所有与冀南银行、瑞华银行发展历史相关的史料,包括:各类实物、文献资料、影像资料、业务凭证、机具设备等资料 and 实物。

二、征集方式
(一)接受捐赠。对无偿捐赠者,冀南银行纪念馆将颁发捐赠证书,并视情况给予适当奖励。
(二)代管与复制。对珍贵的史料、实物,在所有权不变的情况下,纪念馆可代为保管,或复制后返还原件。

(三)经双方协商约定的其他方式。

三、联系方式:
联系人:孟先生
0310-5505808、13931012698
地址:邯鄲市人民东路508号(冀南银行纪念馆筹备组)
邮编:056008
竭诚欢迎并衷心感谢社会各界人士参与冀南银行、瑞华银行史料征集活动,共同为弘扬革命传统、传承红色金融文化做出积极贡献。

人行邯郸市中心支行
邯鄲市
2016年11月8日



圣井岗景区多年的“愁事儿”解决了

尊敬的邯鄲市领导:

我们是邯鄲市复兴区圣井岗文物管理处的工作人员,首先感谢贵行几年来对我处工作的大力帮助和支持,同时也希望通过您向邯鄲市明珠支行工作人员转达我们最崇高的敬意!

圣井岗龙王庙,是河北省重点文物保护单位,国家2A级旅游景区,维修和建设费用主要依靠每次庙会和平时乡亲们捐助的善款筹集。圣井岗每年有二月初二、六月初一、九月初九三个大型庙会,每年庙会收入的零钱达10余万元之多,而且大部分是一元、伍角甚至是一角的零钱,清点起来十分困难。每次过完庙会我们就会望着几万元的零钱发愁,然后拉着零钱从邯鄲市西头往东走,一家一家地找可以帮助存储零钱的银行,但往往被以“人员少,点不过来”等理由拒绝。实在没有办法了,我们就挨个儿找超市,看着人家的脸色、说着好话,一点一点地兑换,到了晚上还得安排两个人在单位看管零钱,天天望着零碎的钱头烦。

一次偶然的机会,在和朋友聊天

时谈到了这件“愁事儿”,朋友建议我们可以去邯鄲市试试,说邯鄲市服务周到,热情耐心,是邯鄲人自己的银行,优质服务在人们心目中评价非常高。于是,我们抱着试试看的心态来到了贵行的明珠支行,当我们把一捆捆一袋袋一元、伍角、一角的零钱放到他们面前时,本以为他们也会像其他银行一样找理由拒绝我们,结果出乎我们的意料,他们不管是不前台窗口的工作人员还是后台的管理人员,个个都笑脸相迎,说话文明周到,工作态度和服务热情使我们非常感动。对我们的事情,明珠支行的领导和员工都非常重视,安排前台的工作人员加班加点,放弃休息时间,夜以继日、不辞辛苦地进行清点,仅几个工作日就把我们多年的“愁事儿”给解决了。

通过这件事,我们体会到了贵行员工过硬的业务素质和爱岗敬业的无私奉献精神,使我们更加信赖贵行,更愿意一如既往地做贵行忠实的客户。

邯鄲市复兴区圣井岗文物管理处
2016年10月10日

浴新大街支行的末班服务

邯鄲市:

10月13日下午5点多,我在呼呼的北风裹挟中推开了邯鄲市浴新大街支行营业厅的门。这么晚了,还能办理我急需的业务吗?这时,一位非常精神的小伙子迎着我走过来向我问好,我习惯性地看了一眼他的工牌,上面写着“张晓锋,大堂经理”。当问清楚我要办理的业务后,他将我引领到了1号窗口。

1号窗口内也是一位很精神的小伙子,通过工牌我得知他叫李超。李超看见我,急忙放下手里正在核对的一摞单据,礼貌地做了一个请我坐下的手势,温和地问我需要办理什么业务,正视你的眼神里流露出自然亲和的善意,还有为您能来邯鄲市行的真挚欢迎。李超很快为我办完了业务,整个过程娴熟规范,而且一步到位,临走也不忘为我送上一句话:欢迎您再来!

办理完业务,我没有急着离开,透过支行营业厅的玻璃窗,看到外面的天色更加阴沉了,与营业厅内明亮整洁温馨的环境形成了鲜明的对比。我看了一下表,从进门到愉快地办理完业务,前后不到3分钟的时间,尤其此时已临近下班,但张晓锋、李超两位员工给人的感觉却依然如一日之晨的清新和朝气。我翻开营业厅内的意见簿,觉得应该为他们写几句表扬的话。刚拿起笔,背后传来一位女士亲切的问候:“您好!如果您对

我们的服务有什么不满意的地方,请对我讲。”我转过身一看,是一位似曾相识的女员工,当看到她工牌上的名字“宋艳芳”,我突然想起来了——前段时间在农机小区门口我刚要进小区,她拿着一叠宣传单“截”住我说:“您好大姐,这是我们邯鄲市行新调整的业务政策,请您了解一下吧。”介绍完业务又对我说:“欢迎您到我们邯鄲市行来办理业务。”那一幕,邯鄲市行员工勤勤恳恳的工作态度,还有她热情礼貌而且非常专业的讲解,给我留下了深刻的印象。此时,又见到她,而且她还以为我有什么不满意的地方想提意见,我笑着对她说:“不是不满意你们的服务,而是非常满意你们的服务。”宋艳芳说:“做得让您满意就好,不过还请不断监督我们的服务,好让我们做得更好。”

宋艳芳、张晓锋、李超他们凭借自己的责任心,每天毫不松懈地站好最后一刻岗,服务好最后一位客户,令人钦佩。银行是经营性企业,从邯鄲市行浴新大街支行几位员工身上体会更多的是一种令人舒心、放心、安心的服务。

走出邯鄲市行浴新大街支行营业厅已快6点了,营业厅里的灯光显得更加明亮温暖,“邯鄲市行”四个大字在夜色中熠熠生辉。秋意正浓,仿佛那一叶红。

客户 杜女士
2016年10月22日

邯鄲市:

10月21日早晨,应邯鄲市广播电视台“清晨市民热线”节目组邀请,我参加了由邯鄲市广播电视台、邯鄲市市民网同步播出的“清晨市民热线”。

我全程收听看了整个40分钟现场直播节目,给我的感受很深,特别是邯鄲市行党委书记、董事长郑志瑛同志带领两位部门总经理走进直播现场聆听市民的咨询,让我切实感受到邯鄲市行的良好工作作风、优质服务理念。郑志瑛董事长开场讲的第一句话“邯鄲市行是邯鄲市人民自己的银行”,讲出了邯鄲市行带着情感为全市人民服务的心声和初心,给人的感觉很亲切、很温暖,充分体现出邯鄲市行党委和经营班子对行风建设工作的抓得紧、抓得实,服务提升开展得有声有色,这种实干的敬业精神和工作态度,为邯鄲市行各项工作走在了邯鄲市同业前列打下了坚实的基础。

客户热心发行报

邯鄲市:

我是永年区小油村的村民,今天村里过庙会,我正在门外迎接亲朋好友,突然看到两位同志正抱着一摞报纸向过往行人发放,于是好奇地走上前去。其中一位老同志迅速拿出一张《邯鄲市行报》送到我手中,并热情地介绍各项优惠政策。这让我一下子联想到去年春节前夕,邯鄲市行的同志们专程来村里免费发放春联、赠送行报,受到广大村民的一致好评,顿感亲切。

交谈中,这位老同志如数家珍地向我介绍了邯鄲市行“免费银行”“不排队银行”“优服银行”等一系列服务创新,并告知我邯鄲市行在永年区两

“清晨市民热线”评议员:高怀彪
2016年10月22日

客户热心发行报

个营业网点的具体位置。在进一步攀谈中,我惊讶地了解到,老同志姓高,并非邯鄲市行工作人员,而是邯鄲市行的一位普通客户,正巧利用赶庙会走亲戚的时间,为邯鄲市行做义务宣传。惊讶之余,我感受到的是邯鄲市行与客户间浓浓的温情。

在这里,我想借邯鄲市行报向这位热心的高先生表达谢意,感谢他给我们义务送来报纸,送来诸多优惠的金融信息,并祝邯鄲市行发展更上一层楼!

永年区小油村:武先生
2016年10月22日

区创建省级文明城区。该支行逢双号在永年区迎宾大道与富强路路口开展文明交通劝导志愿服务活动。整齐的队伍,靓丽的工装,统一印有邯鄲市行永年支行志愿服务标识的小红帽、袖章、小红旗,俨然成了永年区的一道靓丽风景线,引来城区其他单位观摩和永年区创城办的表扬。(郭莎莎)

中山西路支行 为客户普及反假币知识

日前,石家庄中山西路支行积极履行银行业金融机构“普惠金融,服务大众”社会责任,组织在支行开立基本账户的企业事业单位从业人员举办反假币知识培训,通过小型茶话会、播放幻灯片等形式,向从业人员讲解人民币的防伪特征及假币的分类与特点,获得客户好评。(彭培刚)

基层动态

中华北大街支行获“邯鄲市优秀青年岗位集体”称号

近日,中华北大街支行被共青团邯鄲市委、邯鄲市人力资源和社会保障局授予2016年度“邯鄲市优秀青年岗位集体”荣誉称号。(上官夏夏)

永年支行积极助力创建省级文明城区

近期,全省省级文明城区创建活动进入测评阶段,永年支行作为县级文明单位,全力配合永年