

邯鄲銀行疫情期間存貸款延期措施效果好

新冠肺炎疫情發生以來，邯鄲銀行在市委、市政府正確領導下，認真學習習近平總書記的重要指示精神，創新性落實中央和省、市以及各級人行、銀保監部門的防控工作要求，先後創新推出“定期存款到期自動延期”“貸款到期主動續貸展期”等便利措施，開發“抗疫貸”產品，有力推動了全行乃至更大範圍防控工作的開展，受到中國銀行業協會和市委主要領導的肯定，多家中央級媒體推介。其中“定期存款到期自動延期”措施被中國人民銀行和銀保監會分別發文在全國推广。

一、在全國銀行業率先推出“定期存款到期自動延期”措施。為避免客戶大量到銀行網點辦理轉存業務，針對大量定期存款到期需客戶到網點辦理轉存，易造成人員流動、客戶聚集的

實際，我行根據支行同志建議，1月28日（正月初四）組織專班、協調細節，在全國銀行業率先推出“疫情期間到期定期存款自動延期（至3月31日）”措施，延期期間仍執行原存款期限的相應利率，僅此一項我行將增加利息支出100多萬元。客戶如堅持到網點取款，仍可照常辦理支取或轉存業務。至3月31日結束共實施63天，延緩了23.3萬人次來行辦理轉存業務，涉及金額86.1億元，占同期到期定期存款的76.3%，深受客戶好評，許多兄弟銀行陸續借鑒實行。為提高處置效率，2月7日行主要領導以個人名義向國務院新冠肺炎联防联控機制辦公室書面提出了“在全國銀行業推行疫情期間定期存款到期自動延期”的建議，轉銀保監會、人總行後，2月10日和14日

中國人民銀行和銀保監會分別發文正式在全國推广。

二、及早推出“貸款到期主動續貸展期”措施。為助力企業复工复产，邯鄲銀行認真落實人行等部門關於對受疫情影響較大的企業貸款“可予展期或續貸”政策，在全國較早推出了“貸款到期主動續貸展期”等多項支持疫情防控的信貸便利、優惠措施，對受疫情影響較大的客戶，包括大、中、小、微各類客戶，到期貸款均可予以展期或續貸。自2月12日至4月10日，已為受疫情影響較大的53戶企業辦理展期或續貸12.4億元，占同期到期公貸貸款的34.4%。中國銀行業協會網站、《中國金融思想戰線》等媒體予以報道。

三、開發“抗疫貸”等產品，積極爭取支小再貸款專用額度。疫情期間開

發了專門支持疫情防控相關企業的低息、便利信貸產品——“抗疫貸”。邯鄲銀行抓住央行增加再貸款的政策機遇，申請新增支小再貸款專用額度14.6億元，占全省80億元總額度的18%，用於支持受疫情影響的小微企業恢復經營發展。向列入“全國性疫情防​​控重點保障企業名單”的河北林益堂藥業有限公司發放“抗疫貸”1000萬元，用於支持企業採購口罩專用設備，擴大口罩產能。該筆貸款是全省市級城商行第一筆，也是我市銀行業第一筆符合支小再貸款條件的貸款。至4月13日共審批101筆、8.3億元支小專項貸款，全部以不超過4.55%利率發放，比正常貸款利率降低2—3個百分點。14.6億元支小再貸款發放後，可為企業減少利息支出3000萬元。（邯鄲）

對中小銀行發展“大零售”的思考

邢 劍

“零售銀行業務”是目前商業銀行的重要業務大類之一，主要是指商業銀行運用現代運營理念，依托高科技手段，向個人、家庭及中小微企業提供的一攬子金融服務的總稱，具有主要服務個人客戶、交易零星分散、交易金額較小的特征。近年來，“零售銀行業務”越來越多受到商業銀行的重視，許多銀行開始整合內外資源，打造多层次、立體式的零售金融生態圈。商業銀行應轉變思維模式，以客戶需求為導向，深入開展市場細分，開展差異化、特質化、多樣化的零售金融服務，發展“大零售業務”。

對客戶進行有效分類，採取差異化服務策略。目前我國中小銀行零售服務同質化嚴重。在獲客方面缺乏識別及分類，缺乏精準維護。美國的社區銀行的典型代表，在針對客戶的服務理念上有其獨到之處，他們依據“二八理念”，進行分層管理，突出了服務重點，節約了服務成本，值得參考借鑒。

轉變機構模式，向條線化轉型。中小銀行應以“零售業務”和“財富管理”為主線，向業務条線化管理的“大零售”轉型。“零售業務”主要承擔向個人或中小微企業提供常規的零售金融服務，包括賬戶、支付結算、銀行卡、個人消費貸款和經營性貸款等；“財富管理業務”主要為高端個人客戶提供財富管理服务，如投資產品、投資建議、投資管理、信託服務等。“大零售”条线下应包括“前、中、后”部門設置，主要表現為機構設置的事業部制，即在總行統一領導下設立多個事業部，把分權管理與獨立核算結合在一起，按產品、地區或市場(顧客)划分經營單位，成立事業部。每個事業部都有自己的產品和市場定位，能够完成某種產品从生产到销售的全部职能。事業部不是獨立的法人企業，但具有較大的經營权限，實行獨立核算、自負盈虧，是一個利潤中心。

加強金融科技建設，打造“大零售”硬核。當前，跨界競爭已成為所有主流行業競爭的基本特征，銀行的競爭也已不局限於同業競

爭。未來銀行業“大零售”的發展應包括產品服務的轉型、應用場景的變化及智能手段的有效應用，而金融科技則是其核心推動力，是“大零售”格局形成、發展的基礎和最關鍵的“硬核”。中小銀行在加大人才隊伍建設的同時，還應充分利用第三方資源，依靠信息技術重塑中小銀行的產品、服務和內部管理。

依托終端網點，推進物理網點轉型。作為最直接的零售業務立足點，銀行物理網點仍然發揮著不可替代的基礎作用。目前我國中小銀行物理網點在崗位及資源配置上大多仍然堅持傳統的、以現金業務為核心的資源布局，隨著金融科技的發展，倒逼銀行物理網點的重塑。建議中小銀行按照規模、服務內容及所在區位等因素進行網點分類，配置相應的資源，推進智能化終端設備的普及，解放櫃台人力向營銷客服類工作轉型，努力打造線上及線下協同發展、立體式市場覆蓋的格局。

加強客戶營銷的公私聯動，引入交叉銷售，提升營銷效率。豐富零售產品，積極開展交叉銷售，在原有客戶及市場資源稟賦基礎上，有針對性地引入關聯產品，聚焦優勢領域或重點行業開發專屬金融產品，形成差異化優勢。作為中小銀行，在資產端應更偏向於小微貸款與消費金融相結合的模式，加強公私聯動，挖潛小微業務，拓展客戶群體，不斷完善和鞏固“大零售”的產品、客戶及市場基礎。

加強風險管理，健全“大零售”風險控制體系。探索建立適應“大零售”發展需要的現代銀行風險管控體系，是銀行業能否實現零售業務長期、穩定、可持續發展的基本保障。中小銀行“大零售”的盈利主要來源於個人及小微信貸業務，但目前中小銀行對個人及小微客戶的風險管理大多重視定性評價，相對忽視定量分析，風險評估模型還不夠完善，推動“大零售”發展還需要從風險管理的機構設置、團隊建設、市場特征、產品風險特點等多維度出發，創新風險管理理念，打造新的風險評價控制體系。（作者單位：公司業務二部）

民族團結進步征文

漫話營鎮回族鄉

張 麗

大名縣營鎮回族鄉處於山東、河北兩省和大名、邯鄲、冠縣三縣交界，是邯鄲市仅有的兩個回族鄉之一。全鄉轄有17個行政村，總人口19136人，其中少數民族人口4578人，均為回族，分布在西營鎮和東營鎮兩個回族村，耕地面積19280畝，其中大蒜種植面積17000畝，占耕地總面積的88%，是該

鄉的主导產業。營鎮回族鄉歷史悠久，隋朝大運河開通後，是有名的漕運碼頭和糧食集散地，曾經商戶滿鎮、貨船盈岸、集市繁華。唐朝時期天雄軍隨軍司馬宗德元在此初建堡壘，故得名“宗故村”，迄今已有1100多年歷史。後改名為“善樂營”。營鎮回族是明永樂二年自順天府

大興縣枯柳樹村遷至此地，明朝大移民時回族人口大增。建國後國家建立“善樂營回族自治鎮”，1953年設立“營鎮回族自治鄉”，1958年歸屬金灘鎮管轄，1984年改為營鎮回族鄉。該鄉歷史文化悠久，民族氣息濃厚，現存有建於明正德年間的西營村清真寺、抗日戰爭時期的善樂營會議旧址、回族特色民居等，抗

日回民連、回族拳拳文化底蘊深厚，大名小磨香油和杠子饅頭、一只鵝、八大碗、燒雞、點心等回族特色小吃聲名遠揚。

西營鎮和東營鎮是我省民族特色村鎮，各級黨委、政府將在加強民族團結創建、民族文化傳承與保護、特色民居建設、推動民族鄉經濟發展等方面加大扶持力度。（作者單位：邯鄲市民宗局）

法律園地

混合擔保應約定實現方式

江成凱

司法實踐中，債權人為保障債權實現往往要求債務人提供多個擔保措施，既可能是多個單一的擔保方式構成的共同保證、共同抵押或質押，還可能是不同擔保方式構成的混合擔保。在物保與人保共存的混合擔保情形下，債權人應當如何行使擔保權利呢？《物權法》第176條做出了明確的規定，一是按照約定實現債權；“被擔保的債權既有物的擔保又有人的擔保的，債務人不履行到期債務或者發生當事人約定的實現擔保權利的情形，債權人應當按照約定實現債權。”二是

“沒有約定或者約定不明確，債務人自己提供物的擔保的，債權人應當先就該物的擔保實現債權。”三是“第三人提供物的擔保的，債權人可以就物的擔保實現債權，也可以要求保證人承擔保證責任。”

一、“約定優先”體現“私法自治”精神。“私法自治”是民事法律體系的基本精神，《物權法》作為民事法律體系的一個分支，自然應當體現該精神。

二、債務人提供物保優先實現，體現法律對“公平”和“效率”的價值追

求。債務人是債務的最終承擔者，根據法律明確規定和世俗常理，第三人承擔擔保責任後有權向債務人追償。因此，在無明確約定且有債務人提供物保情形下，債權人就債務人提供物保實現債權即可使各方權利義務得到實現，各方法律關系趨於穩定。相反，如果債權人執意就第三人提供保證實現債權，第三人還要向債務人行使追償權才能維護自身權利。如此一來，法律關系勢必變得複雜，爭訴成本將會增加，不符合法律關於“公平”“效率”的價值追求。

三、第三人提供物保與保證“地位平等”。在沒有明確約定且是第三人提供物保和第三人提供保證并存的情況下，無論債權人選擇就物保實現債權還是就保證實現債權，第三人均需向債務人追償才能維護自身權利。因此，債權人可自由選擇實現擔保權利的順序。

作為發放貸款的銀行業金融機構，可以在貸款合同中事先對如何實現擔保權利進行明確約定，以充分保護自己的合法權益。（作者單位：法律事務部）

辛集支行首季存款增長超1億元

3月末辛集支行各項存款餘額達到8.8億元，較年初增加1.1億元，增長14.3%，其中對公存款餘額2.8億元，較年初增加4260萬元，增長17.9%，呈現強勁的發展勢頭。今年以來，支行長王岩同志帶領全體員工扎實踐行邯鄲銀行“快樂銀行”企業文化理念，通過優化支行考核辦法，積極組織全員開

展勞動競賽，有效調動了員工的積極性。特別是疫情期間，支行在努力抓好疫情防​​控的同時，及時調整營銷策略，進一步加大電話、微信宣傳和營銷力度，在分流客戶來行辦理業務、避免客戶聚集的同時，引導客戶線上辦理業務，取得了良好成效。（袁福營）

石家莊和平東路支行細節服務促發展

2019年，石家莊和平東路支行在支行長成書紅同志的帶領下，充分發揚“不怕困難、不怕犧牲、勇於擔當、勇於勝利”的邯鄲銀行企業精神，切實強化業務宣傳，提升網點服務質量和效率，加強內控管理和員工培訓，促進了各項業務的較快發展，去年末各項存款餘額5.1億元，較去年年初增加2.8億元，增長118.3%。今年一季度，支行一手抓疫情防​​控，一手抓業務發展，在進

一步加強與客戶的線上溝通聯系，積極拓展線上存款業務的同時，逐客戶電話提醒邯鄲銀行“定存延期”措施，以細致入微的人性化、特色化服務贏得了客戶的信賴。3月末支行各項存款餘額5.9億元，較年初增加7674萬元，增長13%，其中線上存款達到2391萬元，為完成全年任務目標、加快支行綜合全面發展打下了良好基礎。（魏來）



圖為3月18日客戶田先生為石家莊和平東路支行送來錦旗，感謝疫情期間邯鄲銀行推出定期存款延期政策和支行對客戶逐個電話提醒的做法，為客戶避免了利息損失。

保定復興中路支行強化線上服務成效丰

3月末保定復興中路支行各項存款餘額5.1億元，較年初增加6386萬元，增長14.3%，實現了首季“开门红”。今年以來，支行長宋亞峰同志帶領全體員工堅持疫情防​​控和業務發展兩手抓，在扎實開展疫情防​​控、營造網點安全服務環境的同時，切實強化線上服務，努力做到隔離病毒不隔離服務，讓客戶足不出戶就能享受到邯鄲銀行高效、便捷的服務。一是在客戶

微信群及朋友圈發布邯鄲銀行網上銀行、手機銀行等電子業務的操作流程，介紹我行線上存款產品；二是在線上提供業務咨詢服務，了解客戶金融需求，對客戶進行業務指導；三是為客戶提供貼心的電話提醒服務，告知疫情期間邯鄲銀行“定存延期”措施、網點營業時間，同時為客戶推薦合適產品，有效滿足廣大客戶各類金融服務需求。（李靖雅）

定州支行實現首季存款开门红

定州支行自2019年3月18日開業以來，在支行長王彥國同志的帶領下，在全體員工的共同努力下，存款業務保持了穩步快速增長，取得了開業3天存款超千萬、78天超1億元、187天超2億元、300天超3億元

的靚麗業績。今年以來，支行全體員工堅持疫情防​​控和業務發展兩不誤，促進存款業務增長再創新高，3月末各項存款餘額達到3.8億元，較年初增加9101萬元，增長31.5%。（楊滿滿）

客戶向臨漳支行贈錦旗并慰問一線防控員工



疫情期間，臨漳支行在承擔分包小區24小時疫情防​​控值守任務的情況下，堅持深入企業，積極支持企業复工复产。日前，我行優質客戶河北美集集團向臨漳支行贈送錦

旗，感謝總行領導和支行在疫情期間對企業的關心和支​​持，并向支行分包疫情防​​控任務的小區值守員工送去了方便面、礦泉水等物資。（鄧利彬）

峰峰、峰峰鼓山南街、聯紡路三支行高效暖心服務迎接客流高峰

由於我行對1月29日—3月31日到期的存單，將到期日自動延後至3月31日，31日和前後幾日各支行迎來了客戶辦理業務的小高峰。為積極做好分流疏導工作，特別是減少客戶等待和聚集，防范疫情風險，峰峰支行、峰峰鼓山南街支行在連續幾日的客流小高峰期間採取窗口全開、全員上崗、放棄午休和休假、開立彈性窗口等措施，加快業務辦理速度。聯紡路支行自3月中旬

以來，全員取消休息日，有序開通綠色通道，為辦理延期轉存業務的客戶進行了合理分流。為了讓客戶在溫馨的環境中愉快地辦理業務，聯紡路支行為客戶準備了充足的一次性口罩、酒精消毒機、袋裝零食、水果等，峰峰支行、峰峰鼓山南街支行給中午等待辦理業務的客戶準備了小面包等零食，得到了廣大客戶的一致認可和贊賞。（李淑紅 徐東來）

晉州支行儲蓄存款穩步增長

3月末晉州支行儲蓄存款較年初增加7875萬元，增長23%，實現了首季良好開局。今年以來，支行長郝靜川同志帶領全體員工努力做到疫情防​​控與業務發展兩不誤：一是科學開展疫情防​​控。第一時間採購口罩、消毒液、酒精、一次性手套等防疫物資，認真做好網點定時消毒和客戶體溫測量、信息登記等工作，同時為忘記佩戴口罩的客戶免費提供一次性口罩，保障了客戶和員工安全，讓客戶放心，讓員工安心。二是積極調整外宣方式。支行快速反

應，對宣傳方式及時做出調整，將宣傳重點轉向第三方媒體，通過當地電視台、報紙宣傳疫情防​​控口號和我行存款產品、優惠政策、營業時間，樹立了良好的社會形象。三是切實抓好網點服務。針對复工复产客戶多和業務量大的問題，支行在營業時間上努力做到早開門、晚關門，保證滿點營業，同時每天安排彈性窗口，提高業務辦理效率，減少客戶等待時間，有效避免了疫情期間客戶聚集，贏得了客戶的信賴和支持。（張驊 馬易達）

峰峰鼓山南街支行優質服務获赠錦旗



4月3日上午，客戶王先生向鼓山南街支行贈送了一面寫有“不忘初心 為民服務”的錦旗。原來，王先生前幾日在櫃員機上存款時，因自己操作不熟練發生了吞鈔，支行員工趙子健反應迅速，第一時間進行處理並將吞鈔退還。王先生表示，自己一直以來都是邯鄲銀行的忠實客戶，邯鄲銀行辦事效率高、服務態度好，即便是在此次嚴重的疫情期間，依日堅守崗位，熱情地為客戶服務，是金融行業“為民服務”的典範。（肖雨涵）

總行營業部和臨漳支行聯手上门到病床為客戶服務

3月24日下午，總行營業部接到臨漳支行電話，該支行一位客戶欲辦理定期存款支取業務，但本人忘記密碼且因病在邯鄲市中心醫院住院，無法親自到櫃面辦理，特請總行營業部協助為客戶上門服務。客戶的需求就是命令，總行營業部第一時間與客戶進行了溝通對接，並於第二天上午安排兩名員工嚴格做好個人防護措施後，到市中心醫院

東區住院部，現場向客戶本人核實了委托關系、重置存單密碼和支取存款的真實意願，隨後委托代理人辦理了定期存款支取業務，幫助客戶解決了燃眉之急。（魏云）

支行風采