

平原农商银行

文明内植于心 服务外化于行

12月7日,平原农商银行光明支行营业厅前鞭炮齐鸣、人头攒动,很多客户前来见证光明支行乔迁新址。截至目前,农商银行已完成5个支行的迁址和基础设施改造。新的营业环境,为广大客户带来全新的体验,享受到宾至如归的周到服务。农商银行将树立良好形象和精神文明创建紧密结合,常抓不懈、共同推进。改善金融服务营业环境,只是农商银行精神文明创建活动中的一个缩影。

强化硬件建设。精神文明建设工作常抓不懈,设立精神文明创建办公室,制定完善各项制度,在办公区、营业厅悬挂文明标语,各支行服务大厅做到了整洁卫生,环境宜人,增加诸如柜面预处理系统、柜员评价系统,大堂经理PAD等设施。统一员工礼仪规范,开展“服务明星”、“标杆网点”等劳动竞赛,已建成“标杆网点”17个,共评选“文明服务明星”15人,制定完善奖惩制度,激励员工爱岗敬业,提高服务质量。

注重员工培训。为提高全员综合素质和文明服务水平,今年以来农商银行落实每周三学习日制度,组织全体部室成员进行学习;围绕改进和提高服务质量,各支行不定期组织学习、考试。总行与山东财经大学联合办学,对36名中层管理人员进行以职业道德、业务基础、服务规范、系统操作为主题的专门培训,员工的综合素质和业务水平不断地提高,积极参与精神文明创建活动的责任感得到强化。

拓展活动载体。依托道德讲堂开展活动,充分发挥道德讲堂作用,每季度都举办“道德修养”讲座,运用身边先进典型进行道德教育。总行还成立10个志愿者服务队,利用节假日为老弱病残农户送温暖、献爱心、做好事160多件次;定期开展“送金融知识进社区、进万家、进校园”和“进走访”等活动,宣传金融产品,了解企业所需,听取企业意见,解决中小微企业的资金需求。

将精神文明创建与员工喜闻乐见的活动相结合,达到了形式丰富多彩,活动寓教于乐,先后举办青年员工座谈会、开展争创“青年岗位能手”活动和“我文明 德州文明”演讲比赛、晨会比赛、篮球、羽毛球比赛等20多项文体活动。同时,通过建立微博、微信平台等,传播文明、礼义、廉洁之风,激发了员工积极向上的潜能,提高了农商银行的凝聚力和向心力。

激发员工潜能。农商银行

(张国水 王志 王赛)

齐河农商银行“三项动作”筑牢员工“合规之心”

合规,是银行业务发展的保护伞,是指引银行这艘“航船”顺利航行的舵手,是确保银行这台“机器”运转的螺丝钉。齐河农商银行将“合规人人有责,合规创造价值”的工作宗旨深入基层员工之心,坚持倡导合规风气,营造合规氛围。

“眼看”时时合规。一是发挥“主人翁”意识,时刻监督合规行为,该行结合工作实际,每年初根据业务发展和管理制度执行的实际效果,不断补充、修订和完善规章制度,奠定合规基础。二是结合阶段性工作安排和日常检查发现问题有针对性培训,分析风险隐患所在,明白违规问题性质及

责任追究措施,进一步提高员工合规操作意识。三是加强作风建设,下发机关作风建设及安防知识手册,督导员工坚持学习,时刻警醒。

“手做”件件合规。一是完善绩效考核办法,将服务明星评选与合规文化建设相结合,提高服务效率和合规履职水平。二是信贷检查与“排风险、堵漏洞、强管理”活动及“十二回归”问题查摆专项活动结合,丰富检查手段和内容,从源头上促进信贷从业人员恪尽职守,防范信贷工作中的道德风险、操作风险和法律风险。三是按月开展合规测试,充分运用测试成绩,分析学习、工作中存在的问题和

不足,为进一步提升员工业务技能和合规操作能力、提升品牌和形象、推动业务发展打下基础。

“心想”处处合规。一是教导员工自身从内心坚决树立起合规操作意识。千里之堤,毁于蚁穴,明白合规合法始终都是银行员工必须遵守的底线。二是督导员工在工作的点点滴滴中坚持严格自律,规范操作。只有自己从内心真正认识到合规的重要性,才能有理有据地将违规操作的潜在风险讲给客户,使客户感同身受,将合规理念渗入客户群体,共筑金融环境的“防火墙”。

(徐敏)

建行德州分行营业部德兴分理处

成功堵截冒名开户案件

11月16日星期日中午1点30分左右,建行德州分行营业部德兴分理处大堂经理正在值班,一位客户进入大厅要办理银行卡。大堂经理进行例行核对,通过身份证和客户面部特征比对发现不是本人,正耐心和客户说明的过程中,客户猛地拿过身份证把带有日期的一面贴到工作人员眼前,态度蛮横地说:“你也不看看身份证是什么时候照的,你们的客服电话是多少,我要投诉你。”大堂经理先安抚客户的激动情绪,好言相劝,并再次为客户解释身份证不是本人不能办理。客户不依不饶坚持一定要开户,不开就投诉。大堂经理及时将此情况报告给主管,主管再次核对客户与身份证确实不是同一人。此客户情绪激动、出言不逊,在等候椅长期逗留,经工作人员多次好言相劝,仍口出狂言,执意冒名办卡。工作人员只好拨打了110报警,10分钟后110民警到达该网点。民警到达现场调查,并翻看客户随身携带的背包,发现有多张身份证,有冒名开户嫌疑,立即将客户带走。事后建行大堂经理配合工作到派出所进行了笔录,经派出所民警调查此客户一人持多张身份证,当天在其他银行网点已开立3张卡,此行为已构成冒名开户犯罪行为,且属于幕后团伙作案。营业部德兴分理处严格执行德州银监分局及上级行相关规章制度,及时识别隐患,成功堵截该起假冒开户事件,不仅对犯罪分子是一种震慑,更维护了建行的形象与利益。(纪青 刘文彦)

德州农商银行

“社区银亭”在翟时社区落成

为方便社区居民的金融需求,打造广大人民群众“家门口的银行”,德州农商银行致力于“社区银行”的建设工作。近日,该行“社区银亭”在德州市天衢办事处翟时社区落成,该银亭集自助存款、取款、转账、查询等综合业务功能于一身,社区居民足不出户就能享受到快捷、便利的金融服务。该银亭的建成,是该行不断延伸金融触角、拓宽服务渠道的具体体现,是“普惠金融”工程的又一重要举措。

刘文祥 齐娜 摄影报道

