

“2014年5月12日,我收到了A行给我的消费记录信息,发现里面9000元的额度已经莫名其妙全部用完。5月13日上午我通过银行短信查询信用卡账单,得知在5月8日12:32我的A行信用卡连续发生过三笔交易,金额分别为两个3000元和一个2552元。由于近期我本人实际只消费了448元,也就是说8552元被盗刷了。”杨女士称,“我看了详细的账单后询问A行客服,被告知这三笔交易都是通过第三方支付平台易宝支付进行的,在宝物网上进行的下单交易。”

杨女士补充道,在发生这三笔交易期间,她并未收到银行关于信用卡金额变动的任何短信,且其信用卡支付密码也是在不知情的情况下被修改的。一般修改支付密码是需要通过手机短信的动态验证码进行验证,后网上操作才能完成的,但我并未收到银行的短信,密码又是如何被修改的呢?事实上,我是在5月12日用手机查账单发现问题后,通过A行网银登录查询信用卡才发现的支付密码被修改。A行对信用卡资金的风险控制能力让人怀疑。”杨女士说,“我设置了信用卡密码,且我的身份证和信用卡都随身携带,卡用得也不多。更重要的是,5月8日事发当天,我在湖北十堰的家里,后来通过IP地址查到卡遭盗刷的地点为福建泉州,我本人不可能去泉州。但是,A行一口咬定他们没有责任,并让我偿还9000元的欠款。”

近年来,支付宝、微信、财付通等都建立起了庞大的支付链条,第三方支付工具也日渐成为银行与商户间的资金流通桥梁。不过,在这些合作过程中,资金风险隐患时常被消费者诟病,第三方支付金融终端等工具的漏洞也频频被不法分子所利用。

以往的案例中,不法分子盗刷信用卡或银行卡有几种手段。一种是制造虚假第三方支付软件或网站,骗取网上或手机购物的持卡人输入

## 合规在线

法律与合规部 李俊

入银行卡信息,从而复制并伪造银行卡进行盗刷。还有一种更新的做法是,以办卡人的名义和自己的手机号开通第三方支付,并与办卡人的信用卡号捆绑,使用第三方支付的密码以及指定手机号收到验证码,直接转走卡内的资金。另外,随着互联网技术的提高,平时只要在手机上输入银行卡在第三方支付密码就可以轻松进行网购支付,但由此带来的风险是,如果手机遗失,很容易被不法分子利用。随意拿起一部已绑定了第三方支付的手机,并同时获知该快捷支付开通者的身份证号。那么,登录快捷支付账户,在输入账户名后,点击忘记登录密码,之后输入手机短信上的验证码就可以进入更改密码界面。在完成修改密码并登录快捷支付账户,可以看到绑定的银行卡信息,同样运用找回密码功能更改银行卡快捷支付密码,接下来就可以顺利地转账或消费。”

就银行卡盗刷而言,整个链条涉及商户、第三方支付机构和银行三方。从支付交易的各个环节所承担的风险责任来分析,商户承担了用户身份及购买行为风险识别的责任。第三方支付机构受限于用户、商品和银行卡等信息不足,不太可能完全识别和控制交易环节中的风险。银行则负责对用户信用卡信息核对,提供不同安全级别的安全认证接口,一旦用户信息泄露,银行也很难做出判断。支付风险控制是一个链条系统化、结构化的体系,一个安全的消费环境需要商户、第三方支付机构和金融机构三方共同营造,任何一方存在漏洞,都有可能引发安全风险。

## 出口押汇之不同

国际业务中心 黄雅超

在国际结算中,出口商常常需要通过银行进行融资来获得资金的回笼或者规避汇率的风险。而出口议付和出口押汇则是两种常见的融资方式。由于两者有一定的相似之处,所以有些人会觉得他们是同一种业务产品,但其实两者的差异是巨大的。首先从概念来看看两者的区别。

出口议付,UCP600中第2条对其定义如下:“议付指指定银行在相符交单下,在其应获偿付的银行工作日当天或之前向受益人预付或者同意预付款项,从而购买汇票(其付款人为指定银行以外的其他银行)及/或单据的行为。”可以看出,首先,议付的前提为相符交单,如果交单不符,银行是可以拒绝议付的;其次,银行必须购买汇票或者相应单据,也就是要付出资金;第三,付出资金的主体为指定银行。

出口押汇,银行通常认为出口押汇是一种附有担保的融资行为。我行对其的定义为:出口押汇业务是指银行凭出口商提供的货运单据做质押,在收到付款人支付的货款之前,向出口商融通资金并保留对出口商的追索权的业务。

总体来说,出口议付是基于信用证关系下的买入汇票或单据的行为,而出口押汇则是基于单据质押下的融资行为。

具体来说,差异可以从以下四方面来看:

**一、银行的权利义务不同。**出口议付中,UCP600对银行的权利义务有明确规定。议付行的主要义务有通知、审单、付款或者同意付款,主要权利有向开证行或者承兑行索偿。出口押汇中,银行的权利与义务主要由押

汇融资协议中约定,不适用于UCP600。主要义务为放款,主要权利则是收取本金及利息。

**二、单据代表的权利不同。**出口议付中,银行是从客户手中买入单据,应享有对单据的所有权;如果信用证项下有汇票的话,议付行则取得了持票人的地位,还可以获得票据法的保障。而出口押汇中,银行仅仅是享有对单据的质押权。所以,出口议付中,银行可以对单据进行背书转让,更加自主地处理单据,押汇行只有在发生违约时才能行使质押权。

**三、银行支付的款项的性质不同。**出口议付中,议付行出具的款项是为了完成购买汇票及单据的行为,等价交换,款项性质属于价款。而出口押汇中,押汇行支付的款项是银行给出口商的融资资金,是属于借款。

**四、银行行使追索权的权利不同。**UCP600对于议付行的追索权并未作出具体规定,但一般而言,议付行是不会轻易放弃追索权的。对于出口押汇中的追索权,押汇行往往都要保留,甚至会写入对出口押汇的定义中,明文规定。

出口议付与出口押汇之间存在的差异是巨大的,但同时又存在一定的相通之处。在满足指定银行、相符交单的前提下,押汇银行在支付款项的同时也能获得议付行的地位,使得出口议付与出口押汇出现了重叠。因此,在实际中,叙做出口押汇的银行想要多重保障,可以选择自由议付的信用证,严格审单,保证单证相符,按照开证行的要求履行指定银行的义务,已达到双重保险的目的。

## 浅谈逾期催收的几点体会

小微企业金融管理总部 石雨

刚刚过去的2015年,由于国家的宏观经济趋势下行,经济增速放缓,受大环境影响,我部门在去年的逾期贷款也大幅度增加,尽管在此之前加强了信贷风险的防范,不良贷款仍然出现了一定的程度的抬头和反弹。在这里和大家一起交流贷款逾期催收的经验和几点体会,相互交流,相互促进,以便更好的面对接下来工作中的挑战。

应该说,我们客户经理手上的客户或多或少都出现过逾期贷款,客户偶尔的未按时还款用电话催收即可解决,但是如果客户因生意经营不善而导致无法还款或本人还款意愿差喜欢长期拖欠或者发生意外事件,那么催收过程中的艰辛自然就是不言而喻了。

我名下有一个抵押贷款客户,该客户在修水县与亲戚合伙经营烟酒销售生意多年,生意一直比较稳定,2014年在我部门首次申请授信,当时发放的是15万,1年期的贷款,平常客户还利息就属于那种拖延到最后才能存上来的,因此被我标注为重点提醒客户,在贷款到期前的一个多月我就打电话通知客户并多次到客户店里与客户面谈还款日期,由于客户的还款日期是大年初三,年前我在送上新年祝福的同时并再次向客户告知了还款日期,叫客户及时筹备资金,但是,事情往往就是那么不尽人意,客户在还款那天还是逾期了,当时我便第一时间打电话约见客户,客户这才说自己投资50万到弟弟的废品回收厂里,结果弟弟的厂由于废品价格波动太大,由原先1元多一斤的铁跌到现在的3毛钱一斤,导致年底厂被迫倒闭了,一些废品依旧存在仓库里,现在钱也拿不出来,自己在外也欠了债,现在就只能靠一些在福建的应收帐款来归还我行贷款了,在客户去福建催债的期间我基本上每天都会发短信问下客户资金回收的进展情况,并且叫住在附近的同事帮忙盯着客户的资产变动情况,随时掌握第一消息,通过后来坚持不懈的努力,客户终于于2015年3月和5月分别归还10万和1万元本金,并于12月结清全部逾期贷款。

贷款虽然是及时收回来了,但是我自己不得不做个检讨,很多时候在办理抵押贷款的同时往往忽略了客户真实的贷款目的以至于造成以后贷款的风险,其次便是贷后监控的不足,太相信客户的说辞。贷款催收难是不争的事实,也正因此,不少催收人员在前往客户处催收时不自觉地表现出像是求别人办事,底气不足,未上阵就有畏缩情绪,甚至说话羞答、吞吐。这种状态反而促使客户延迟、拒绝还款以及设置还款障碍,难以取得良好催收效果。

首先就要摆正位置,从见面和第一句话开始就得确立优势心态,掌握主动权。其次,我们要坚定信心,毫不动摇,让欠款客户打消掉任何拖、赖、推、躲的思想。之前由于银行贷款的苛刻条件限制,融资是相当困难的事,于是很多客户有一种空手套白狼的心理存在,认为欠帐是一种本事,是融资能力强的一种表现形式。面对这种情况,不下狠心是收不回

来欠帐的。所以,在向客户催款时,我们应当将对于欠款管理的高度重视及催收手段的多样化等强势的展现出来,以坚定的口气告诉对方:宁可天天上门,天天蹲守也要收回欠款。由此警示客户趁早打消可以抹掉此笔欠帐的念头。有些客户则是有还款能力,但按时还款意识薄弱的,老是忘记或认为晚还几天也未尝不可,那就要求我们充分发挥电话催收的作用,选对时间,用好技巧打电话,以积极的态度,正面的心情与客户交谈,那么及时收回就难度不大。最后,当碰到硬茬,我们也不妨示弱。有些客户本来和银行打交道就少,加之文化素质不高,对按时还款重视度不够,也对自己的信用记录也没有珍爱的意识,如果还予以硬碰硬,以居高临下,非还不可的心态同客户对峙,那么只能是南辕北辙,适得其反了,如果能晓之以情,动之以理,也请客户体谅体谅我们客户经理的难处,那么可能又是另外一种局面了,就像我分中心之前一个在外做公路工程而拖欠2万贷款很久的老大难客户,每次下乡都见不到人,他都是躲在山沟里修路,对我们不理,但由于我们的坚持和努力,并想办法联系朋友帮他结工程尾款,在多次沟通以及心交心的诉苦后,客户最终发来了一条手机短信“谢谢你替我扛这么久,真不好意思,我一定及时补上。”并在年底前及时存上了1万,虽然离全部收回还有一点点差距,但是在任何时候有多少还多少,收回多少算多少的信念并适当示弱,硬茬也有一天会在我们的攻势下变软。

另外,我觉得,信贷客户经理不仅需要有事本岗位的信贷业务的专业知识,在当前这个日新月异的社会上,也需要具备一定的诸如法律、商贸等领域的理论素养,这样同各行各业打交道才会有底气,知晓其他部门的办事流程和规章制度,办起事来才会游刃有余,同时也能促进自己的业务健康发展。像逾期催收进入到诉诸法律阶段即是如此,转向法院起诉时,如果我们懂得如何操作,事情则会变得更加的简单高效和快捷。

俗话说,说一千,道一万,不如“两横一竖”一个“干”。大干大变,小干小变,不干不变。关键是一个“干”字。催收逾期,归根结底还是要落实到这一个字上面来,在办公室论道坐等不如少说空话跑下乡,在电话里,店铺里例行公事的催收不如在克服困难中迎难而上,在绝境中实现转机。在每笔贷款的发放之前,要了解客户的基本情况,经营状况以及偿还能力,每笔贷款收取后及时入账。坚持了贷款流程并做到尽职调查的条件下还是出现了逾期,至少你心里是坦然的,催收的话也自然是尽心尽力,问心无愧。

只要我们在催收逾期的问题上,办事不盲目、不盲从、不盲动、不机械、不蛮干,遇到困难事,多想设法去解决,“用心、用力、用脑”,善于走捷径,少走弯路,我相信,我们工作起来就一定会顺风又顺水,“逾”期变“按”期!

2014年4月,银监会与央行联合下发了《关于加强商业银行与第三方支付机构合作业务管理的通知》,明确强调,“首次建立业务关联时,必须通过第三方支付机构和银行的双重身份鉴别,即客户在通过第三方支付机构认证同时,还需通过商业银行的客户身份鉴别。账户所在银行应通过物理网点、电子渠道或其他有效方式直接验证客户身份,明确双方权利与义务。”2015年末中国人民银行发布的《非银行支付机构网络支付业务管理办法》规定,“银行应当事先或在首笔交易时自主识别客户身份并与客户直接签订授权协议,明确约定扣款适用范围和交易验证方式,设立与客户风险承受能力相匹配的单笔和单日累计交易限额,承诺无条件全额承担此类交易的风险损失先行赔付责任。”

从以上第三方支付行业监管规定来看,在与第三方支付机构合作过程中,对客户身份进行有效验证和识别是银行业金融机构应履行的最重要的职责。具体到我行而言,我行近期也收到客户对我行与第三方支付机构合作的投诉,而投诉的主要问题即是客户在第三方支付渠道绑定我行银行卡进行交易时的身份验证问题。这对于银行业金融机构而言,一旦出现客户银行卡通过第三方支付渠道被盗刷,银行在完成首笔交易之前是否对客户进行了身份鉴别和验证则是判断银行是否应对盗刷承担责任的最主要的依据。一旦银行在客户身份鉴别和验证环节存在瑕疵,消费者将因其自身或第三方支付机构的原因导致的盗刷而要求银行承担责任。这意味着,在与第三方支付机构合作过程中,银行需要完善自身的身份验证手段,应设置物理网点、电子渠道或其他有效方式对客户身份进行鉴别和验证。只有这样,建立银行与第三方支付机构的风险防火墙,有效避免银行被消费者在第三方支付渠道受侵害而被追究责任。

汇融资协议中约定,不适用于UCP600。主要义务为放款,主要权利则是收取本金及利息。

**二、单据代表的权利不同。**出口议付中,银行是从客户手中买入单据,应享有对单据的所有权;如果信用证项下有汇票的话,议付行则取得了持票人的地位,还可以获得票据法的保障。而出口押汇中,银行仅仅是享有对单据的质押权。所以,出口议付中,银行可以对单据进行背书转让,更加自主地处理单据,押汇行只有在发生违约时才能行使质押权。

**三、银行支付的款项的性质不同。**出口议付中,议付行出具的款项是为了完成购买汇票及单据的行为,等价交换,款项性质属于价款。而出口押汇中,押汇行支付的款项是银行给出口商的融资资金,是属于借款。

**四、银行行使追索权的权利不同。**UCP600对于议付行的追索权并未作出具体规定,但一般而言,议付行是不会轻易放弃追索权的。对于出口押汇中的追索权,押汇行往往都要保留,甚至会写入对出口押汇的定义中,明文规定。

出口议付与出口押汇之间存在的差异是巨大的,但同时又存在一定的相通之处。在满足指定银行、相符交单的前提下,押汇银行在支付款项的同时也能获得议付行的地位,使得出口议付与出口押汇出现了重叠。因此,在实际中,叙做出口押汇的银行想要多重保障,可以选择自由议付的信用证,严格审单,保证单证相符,按照开证行的要求履行指定银行的义务,已达到双重保险的目的。

庐山卡作为我行的主打业务之一,在九江银行发展中扮演着非常重要的角色。我行庐山卡有着免收第一张卡费、不收年费、工本费、小额保管费、跨行异地取款手续费以及网上银行手机银行转账免费等特点,备受特定人群的喜爱。特别是在县域地区,有其特有的宣传及使用特点。

**一、庐山卡在县域地区的优势**

零费用。免收卡费,年费,工本费,跨行异地取款手续费以及网上银行手机银行转账免费。也就是说,只要愿意,就可以使用九江银行卡免费办理自己想要的业务。

功能齐全。目前,以我行庐山卡为依托,可以进行各项功能的操作,包括活期储蓄,定期储蓄,支付结算,刷卡购物,享受特惠商户折扣,POS收单,手机银行网上银行免费跨行转账,炒股,购买理财、基金、保险等银行产品等,是客户资产配置或使用的不可或缺之物。

取款方便。庐山卡跨行异地取款手续费全免,因此,只要自己家附近有银联的取款机,可随时随地随心放心取款,而不用担心扣手续费。取钱时,再也不用到处找某家固定的银行了。

**二、庐山卡在县域地区的劣势**

存钱不方便。在县域地区,我行网点相对较少,一般只有一家传统的网点。即使加上自动存取款机和近年推广的社区银行,能利用九江银行庐山卡存款的网点还是比较少,让很多客户感觉不方便。

庐山卡拓展功能开发相对落后,费率较高。比如:相对其他同业POS,我行POS收单业务费率较高,且安装时收取500元押金(大部分不能免除),导致很多商家不愿意安装或使用我行POS。再如:我行虽有进行特惠商户业务,但商户较少且大多数商户优惠力度不够,受众面积较小。特别是在县域地区,缺乏影响力强大的合作商户。

**三、庐山卡在县域地区的机遇与挑战**

随着县域居民文化水平的逐渐提高,生活水平的逐年上升,他们不仅对银行卡的接受度与日俱增,大部分家庭也都小有积蓄,并且有着特定用途的存款。比如:给小孩准备的教育基金、给子女准备的结婚基金、做小生意的流动资金等,这些都可以是我们的营销重点。特别是在各大银行网点布局普遍不多的县城乡镇,庐山卡的零费用与取款方便的特点对当地居民而言有着强大的吸引力。

但不不可忽视的是,目前,在各家城市行借记卡基本都打着全免费口号的基础上,四大国有商业银行也推出一系列政策向此靠拢。如其已推出的手机银行,网上银行转账免费业务对城商行就是一个不小的冲击。未来,借记卡使用免费应该是国内银行发展的一个趋势。

综上所述,在县域区域,我行庐山卡虽有着自己的不足,但也有着别人没有的优势,只要我们抓住机遇,不断完善,庐山卡在县域市场前景不可小觑。我们可以从以下方面着手:

1.加大宣传力度,让更多的老百姓知道我行庐山卡的优势。客户基数大了,有助于忠实客户的培养。

2.分级营销,根据客户的不同需求着重推荐庐山卡的不同功能。比如,年轻客户会比较喜欢庐山卡的取款免费功能及网上银行手机银行转账免费功能。理财客户可以重点推荐我行的庐山卡购买理财的便捷性与途径多样性。生意人土可能比较侧重支付结算功能等等。挖掘不同层次的需求,满足更多客户多样化的投资需要。

3.注重银企合作,深入政府项目。加强与企业和政府的合作,有利于增强我行在百姓心中的知名度与信任度,同时增加我行庐山卡的使用范围。

同时,在县域区域,可以有着自己的特有的营销案例,如:与高校合作开卡业务。我行银行卡有任意银联ATM机跨行异地取款免手续费的特点,非常方便全国各地的学生免费试用,更加方便各位家长给学生汇各项生活费学费。因此可以建议学生开一张庐山卡再到自己所在的高校试用,家长可以拿到与之配套的存折,这样无论是学生取款还是家长汇款都是免费的。

与县域区域有影响力的商家进行合作并为之推广。例如:一般来说,县域的知名超市就那么一两个,全县的百姓都非常清楚并且都是非常认可的。可以与其洽谈特惠商户项目,持我行庐山卡消费可享受比较大的优惠。又如:县域电影院合作也是一个很好的洽谈项目,深受县域区域小资生活百姓的喜爱,并且这部分客户往往是比较好的优质客户。

在县域,60%以上的个人存款都集中在农信社,所以还有很大的市场空间等着我们去挖掘。县域营销有着自己的特殊性与多样性,可以灵活多变,甚至花样百出,只要肯去探索,总有一款是适合你。

**5、准确唱数的重要性**  
存取款都要准确使用唱数,如1700要说一千柒百元整,不能说一千七,因为一千一和一千七是很容易混淆的。对客户唱一次数,一方面是和客户核数,一方面是让自己记得更清楚,避免其他数字的干扰而出现差错。

**6、经常反省自检**  
差错绝不能归究于倒霉、运气不好,肯定有其根源。差错具有把执行制度中的漏洞放大的作用。我们平时碰到的差错,不管大小,不管是否严重,不管是不是自己的,都应该仔细分析,漏洞是什么?哪一个环节错了?以后该如何去避免等等。

差错肯定是违反了制度而造成的,但它的表现形式是多种多样的,举不胜举。在工作中一丝不苟地执行制度,是对执行者最好的检验。

**7、科学地执行制度**

无论是总行还是支行,制定各项规章制度宗旨只有一个,就是安全、优质、高效,它们是三位一体的,我们不能断章取意地强调一项而忽略其他,三者兼顾

防范银行业务前台业务差错问题到现在已是老生常谈,虽然我们时常挂在嘴边,但却还是时有发生,前台业务,单笔计算,前后不过几分钟,更快的不过几秒钟,而差错就可能发生在那短短的时间内。那么,如何加以防范,避免差错呢?结合前辈们的经验,我认为防范差错措施应当注意以下十条。

**1、合理放置物品**

形成良好习惯有很大的好处。仔细观察前辈们的工作,他们摆放物品的位置终年不变,常用的传票、印台、私章、胶纸、剪刀、计算器、笔、尺、点钞机、捆钞纸、复写纸等固定放置,伸手可及。使用完毕随手放回原处,这样科学的放置物品,能使工作流程流畅,任一环节出现偏差,下一步承接不上,内心就会出现一丝异样的感觉,就会提醒自己可能出现差错了,这时就要停下来,从头检查一次,以避免出错。

科学的放置物品,细小处要因人而异,但道理是一样的,就是方便工作,提高效率,减少出错。

**2、科学的操作方法**

科学的操作方法就是建立连贯流畅的操作方法,就是优化操作程序,提高安全系数。以做存款业务为例。程序为:收钱、收单折、数钱、唱歌、打印传票、签名、打折、核数、交还单折,之后完成。数款时,把清点出的数字同客户核对,打印传票后再看看传票与点钞机显示版上的数是否一致,打单折后再看看单折上的数目是否与点钞机显示版上的数是否一致,才还给客户。这样多重对数,安全系数就高了!

**3、留意差错高发时间段**

差错时时有发生,但从时间段来说是一般是有规律可循的。从性质上分,岗位变动时易发生。从长时间来分,长假、年假前后一天易发生。从一天来看,早上9:30前和晚上4:30后易发生。从业务量来看,少业务时易发生。从个人心情来看,开心与不安时易发生。从几种因素重选时就更容易发生了。我们在这样的时间应当提醒自己:提高警惕,小心做好工作上!

**4、留意易错位数字**

我们长期与数字打交道,对数字的敏感度会有所下降。从单笔来看,有尾数的易错位,如15100会做成11500,10800做成18000。有时客户临时要求更改存取款数目,易把两个数混淆。单笔业务未完成又要做多笔业务时也易错等。

对此我们可以采取正确的工作方法,分步骤多次核对,甚至请同事帮忙核对的方法,控制差错。

**5、准确唱数的重要性**  
存取款都要准确使用唱数,如1700要说一千柒百元整,不能说一千七,因为一千一和一千七是很容易混淆的。对客户唱一次数,一方面是和客户核数,一方面是让自己记得更清楚,避免其他数字的干扰而出现差错。

**6、经常反省自检**  
差错绝不能归究于倒霉、运气不好,肯定有其根源。差错具有把执行制度中的漏洞放大的作用。我们平时碰到的差错,不管大小,不管是否严重,不管是不是自己的,都应该仔细分析,漏洞是什么?哪一个环节错了?以后该如何去避免等等。

差错肯定是违反了制度而造成的,但它的表现形式是多种多样的,举不胜举。在工作中一丝不苟地执行制度,是对执行者最好的检验。

**7、科学地执行制度**

无论是总行还是支行,制定各项规章制度宗旨只有一个,就是安全、优质、高效,它们是三位一体的,我们不能断章取意地强调一项而忽略其他,三者兼顾

## 防范前台业务差错十条

修水九银村镇银行 姚峰

科学的操作方法就是建立连贯流畅的操作方法,就是优化操作程序,提高安全系数。

以做存款业务为例。程序为:收钱、收单折、数钱、唱歌、打印传票、签名、打折、核数、交还单折,之后完成。数款时,把清点出的数字同客户核对,打印传票后再看看传票与点钞机显示版上的数是否一致,打单折后再看看单折上的数目是否与点钞机显示版上的数是否一致,才还给客户。这样多重对数,安全系数就高了!

**3、留意差错高发时间段**

差错时时有发生,但从时间段来说是一般是有规律可循的。从性质上分,岗位变动时易发生。从长时间来分,长假、年假前后一天易发生。从一天来看,早上9:30前和晚上4:30后易发生。从业务量来看,少业务时易发生。从个人心情来看,开心与不安时易发生。从几种因素重选时就更容易发生了。我们在这样的时间应当提醒自己:提高警惕,小心做好工作上!

**4、留意易错位数字**

我们长期与数字打交道,对数字的敏感度会有所下降。从单笔来看,有尾数的易错位,如15100会做成11500,10800做成18000。有时客户临时要求更改存取款数目,易把两个数混淆。单笔业务未完成又要做多笔业务时也易错等。

**5、准确唱数的重要性**  
存取款都要准确使用唱数,如1700要说一千柒百元整,不能说一千七,因为一千一和一千七是很容易混淆的。对客户唱一次数,一方面是和客户核数,一方面是让自己记得更清楚,避免其他数字的干扰而出现差错。

**6、经常反省自检**  
差错绝不能归究于倒霉、运气不好,肯定有其根源。差错具有把执行制度中的漏洞放大的作用。我们平时碰到的差错,不管大小,不管是否严重,不管是不是自己的,都应该仔细分析,漏洞是什么?哪一个环节错了?以后该如何去避免等等。

差错肯定是违反了制度而造成的,但它的表现形式是多种多样的,举不胜举。在工作中一丝不苟地执行制度,是对执行者最好的检验。

**7、科学地执行制度**

无论是总行还是支行,制定各项规章制度宗旨只有一个,就是安全、优质、高效,它们是三位一体的,我们不能断章取意地强调一项而忽略其他,三者兼顾

才是在前台工作中做到科学地执行制度的真谛。

**8、科学合理的休息**

人非机器,科学合理的休息对我们人来说是很重要的,当感到疲劳、心烦或身体不适时非常容易出现差错,我们应该科学合理休息,喝点水,洗把脸找回状态。金融业从事的是特殊的商品,容不得半点勉强和马虎。

**9、团结协作互相检查监督**

团结协作的小团队对减少或避免差错很重要。前台业务,人与人之间看似不相连,其实是很关联的。现在众多的业务都是在相互监督和关联下完成的,团队的重要性更为突出。

要做到监督不敷衍。监督本意就是防范差错,关联业务不干扰对方。业务不推诿。团队成员中心必有所长,也会有所短,要多包容,能者多劳,弱者多努力追赶。对差错问题共同分析,找出难点和危险点,共同提高,共同避免。遇客户争论,最好马上换人解释,问题会容易解决很多。

**10、坚守职业道德,端正工作态度**

只有坚守职业道德,忠于企业才能爱岗敬业,才能树立正确的工作态度,才会用心去做,用心领会。金融业是从事货币这种特殊商品的行业,信用尤为重要。我们要像爱护我们的眼睛一样,爱护我行声誉,这就要求我们在待人接物过程中,端正态度,守守底线,更加严谨地办事、说话,用我们的优质的服务和优质的办事效率为九江银行代言!

## 谈谈庐山卡在县域地区的市场前景

南昌分行 余晓芳