



“2016中原金融年度盛典”人物访谈 2

自2007年本报第一届“中原金融年度盛典”举办以来,理财领军人物和明星理财师不仅是省会投资者心中的“人气王”,更是见证金融市场变迁的重要亲历者。从2007到2016年,“中原金融年度盛典”迎来第十届。为此,本报推出《我们这十年》金融行业人物访谈系列报道。邀请这10年来中原金融年度盛典评选出的具有行业影响力的理财领军人物和明星理财师,与广大读者一起回顾中原金融市场这10年的风云变幻。

创新是最强竞争力



路平,一位勤于思考的金融人。

作为中信银行零售理财团队领军人物,她带领中信银行郑州分行零售条线积极践行零售二次转型,使该行零售业务各项指标排名系统内、市场同业前列,实现了中信银行郑州分行零售业务持续健康快速发展。站在新起点上,如何再创新的辉煌?作为领路人,路平有着深入的思考。
郑报融媒记者 倪子/文 马健/图

本期嘉宾 路平

中信银行郑州分行副行长,曾荣获“2015年度中原金融理财领军人物”等荣誉称号



砥砺前行,在碰撞中进步

2007年,中信银行推出自主设计的理财产品——中信理财之新股支支打。凭借其资金使用灵活,收益率高等特点,开创“活期储蓄打新股”的全新投资方式。产品刚一上市,便受到了投资者的热烈追捧。渐渐地,“要理财,找中信”这句口号变得家喻户晓。依托专业团队、理财稳健收益好,中信银行的理财业务成为不少投资者心中的“老字号”。

“有人曾开玩笑说,当年排队去中信银行买理财产品的队伍都排到马路对面了。”路平说,

用“火爆”形容2007年的理财市场一点也不为过。而后股票市场的牛熊转化,不仅给银行从业人员提出更高的要求,给老百姓也上了一堂理财课,理性投资成为“主旋律”。

在路平看来,这10年,市场的风云变幻其实是由于大环境的变化,全球经济增速的放缓以及中国经济的不均衡问题,但是表现出来的则是碰撞和进步,变化的速度之快,超乎人之想象。

“在这种变化中,中国经济快速发展,促使银行经营不断转

型,比如理财产品不断丰富,高净值客户不断增加,资本杠杆的有效利用以及市值管理的不断改进,个人理财从简单到复杂,从资产配置到家族传承,企业理财从无到有,再到更为有效协助企业投融资的方方面面。”

她坦言,这10年的变化,甚至可以用沧海桑田来形容。金融产品的创新和变化,代表的是投资领域的细分化和专业化,更深层次的则是社会分工的进一步精分,体现的则是中国进入了社会主义初级阶段的更深层次。

创新发展,转型成果彰显

创新是一家企业发展的灵魂,更是制胜法宝。

过去几年,中信银行在互联网金融领域动作频频,不仅突破网络支付、网络贷款、在线开户、手机银行等一般性业务,还涉足出国金融、供应链金融、跨境支付等新兴领域,并且在2015年同百度合作发起设立百信银行,创造出传统银行涉足互联网金融的“中信速度”。

中信银行郑州分行更是结合河南省区域特色,进行不断的金融创新,尤其是零售业务。路平说,他们的目标客户行为在互联网背景下不断线上化、移动端

化,这就促使该行将零售业务的发展不断进行服务线上化、运营互联网化和用户场景化。

例如,中信银行郑州分行开发了多种网络贷款业务。“2014年以来,中信银行先后推出了POS商户网络贷款、代发工资网络贷款和公积金网络贷款,实现贷款无担保、全线上化流程、随借随还功能,客户足不出户即可办理贷款业务。”尤其是公积金网络贷款,依托公积金缴存人的缴费记录,向符合条件的客户发放信用消费贷款。据路平介绍,目前,该行已经与郑州市公积金、省直公积金以及二级地市的洛阳、焦作、

安阳公积金合作开展了网络贷款业务,电力公积金、商丘公积金网络贷款也进入系统对接阶段。

此外,出国金融是中信银行零售业务的传统特色。作为中国最早开办出国金融业务的银行之一,中信率先在市场上推出包含“出国金融产品、综合签证服务、留学移民咨询、优惠机票预订、境外意外保险、境外紧急救援”等一站式出国金融服务。依托于手机银行渠道,该行在2016年不断推出一些个性化的服务,例如出国金融业务中美国签证在线缴费、美国签证进度查询、境外汇款等,深受市场好评。

人才战略,用人更要育人

路平说,人才是企业发展的重要战略性资源。要想在激烈的市场竞争中占得先机,运用创新手段为客户提供能够创造更大价值的产品和服务,让客户拥有与众不同的感受,这是最根本的,也符合当下中国双创及产业升级的目的。而创新关键靠人才,谁拥有了更多的人才资源,谁就能在竞争中争取主动、求得生存。

在谈到如何打造零售业务团队时,路平再次展现出了她睿智的一面。“近两年,一大批90后员工带着青春风暴,席卷了以厚重沉稳著称的银行。对于90后员工而言,我们做好职业规划的同时,还要给予他们更多的关注,通过实时激励,表达对他们的尊重和认可,快速让年轻人融入团队文化。”路平说。

例如,该行组织员工举办“十大保险销售精英评选”“个贷代言人争霸赛”等各种丰富多彩的竞赛,通过实力比拼,不仅培养了各条线的“明星”,更为员工提升综合素质搭建了开放式的学习平台。

今年是中信银行郑州分行开展“换位思考、用心服务”强化年。通过开展“人人做服务,人人比服务”活动,员工的观念在转变,服务的品质在提升,客户的赞誉在增多。路平坦言,“换位思考,用心服务”不仅是一句口号,它更是郑州中信人敬业、敬责、敢担当的体现,也是郑州中信人的工作责任和工作使命。未来,在分行党委的领导下,她将继续带领郑州中信这支“敢打硬仗、善打大仗、能打胜仗”的零售队伍,在中原金融业的新征程上阔步前行。

用心为民,提升服务无止境

零售银行业务的核心竞争力到底是什么?在路平看来,深化服务、加快网点转型、提升客户体验,是保持客户群稳定与增长的前提。

近段时间,中信银行各网点焕然一新。客户到网点办理业务,看到的是整洁优美的环境,井然有序、功能分区明确的自助机具,热情洋溢的大堂经理的微笑和恰如其分的引导,是快捷高效的柜台服务。从硬件环境到柜员服务,带给了客户崭新的服务体验。

这正是中信银行郑州分行

全行推广的6S管理,即:整理(SEIRI)、整顿(SEITON)、清扫(SEISO)、清洁(SEIKETSU)、素养(SHITSUKE)、安全(SAFETY)6个项目。路平表示,6S管理不仅给客户带来了良好的服务和环境体验,网点员工也切身体会到了6S管理给自己周围工作环境带来的变化,在服务中体验到了快乐,在快乐中提升服务。

近年来,中信银行郑州分行提出“换位思考 用心服务”新理念,全行上下积极开展了一系列文明服务活动,真正践行着以客

户为中心、客户体验至上的服务内涵。推广6S管理只是其中一个缩影。

为满足广大客户多方面的金融服务,贴近广大客户的生活,中信银行郑州分行坚持开展“菁英跑”“广场舞大赛”等老百姓喜爱的健康活动,拉近了中信银行与郑州市民的距离,使中信银行融入老百姓的生活当中,成为他们的好帮手、好邻居。

“优质服务无终点。有了老百姓的认可,中信银行郑州分行才能健康发展,鼎立中原。”路平说道。