

零售转型系列报道之十一

## 向一流零售银行迈进

访建设银行河南省分行个人金融部总经理 程全正



□晚报记者 来从严 见习记者 倪子/文 见习记者 赵楠/图

2007年上半年,建行河南省分行的基金销售突破306亿,占全省金融机构销售总额的50%以上,位居同业第一,在整个建行系统内仅次于广东省,名列全国第二。在零售业务群雄逐鹿的主战场,建行的转型尤为突出。一枝独秀的建行零售业务的嬗变之路是怎样走的?记者专访该行个人金融部总经理程全正。

## 向零售转型“拓疆”

“零售转型源自战略转型的需要。”程全正告诉记者,建行曾经是为国家基建项目服务的,但随着以资本市场为中心的新金融产品的开发和需求的创造,传统银行金融的媒介作用开始萎缩,利润和存放利差收入也随之减少,“脱媒化”现象日益凸显,依靠传统的存贷业务是很难维

持生存的。而此时,个人业务的重要性就逐渐凸显。

2005年,建行提出向零售银行转型的战略规划,借鉴战略投资者美国银行的先进管理经验,并结合国内的实际情况,正式在零售业务领域推出网点转型项目。河南省分行今年首批改造转型的120多家网点都将在硬件设施上进

行优化。“以前银行都是高柜,现在我们根据客户群体的需要划分出了不同的服务区,由‘屏障式’对话变为‘开放式’沟通,并在布置上没有挡板,增加了私密性,同时配备大堂经理、理财经理、客户经理等,我们的服务会让每一个客户感到被尊重。”程全正说。同时,建行还推出了“神

秘人”,以客户身份对营业网点的服务情况进行明察暗访,详细了解客户对各网点服务的意见与建议。在服务方面也有转型,比如增加休息区,安装液晶电视、摆放阅读刊物等,这些看似不起眼的服务,其实都可以缓解顾客焦急等待排队的心情,体现了“以客户为中心”的经营理念。

## 理财业务一枝独秀

今年上半年建行河南省分行基金销售额达306亿,基金业务在零售业务转型中格外引人注目。程全正说:“在开展基金业务这方面,建行的市场开放得比较早,算是勇于吃螃蟹的。”

据悉,在理财业务方面建

行担当了领跑者的角色。在过去个人理财产品不是很热的时候,该行便开始着手培育客户的理财理念,走进企业、机关、校园举办各类财富课堂,今年下半年还将举办一些公益理财普及活动,目的是向大众普及理财知识,使市民形成正确的理财观念,让理

财产品“飞入寻常百姓家”。

除了代销基金和自推的人民币理财产品“利得盈”、外汇理财产品“汇得盈”外,该行的信托业务、保险代理、个人黄金买卖、信用卡等业务在同行业中也占据着不小的份额,可以满足客户多样化的

资产配置需求。程全正特别指出,随着资本市场的升温,市民的理财需求会越来越高。但是在积极理财的同时,他提醒客户一定不要忘记了理财风险的存在,应根据自身承受情况,按照理财经理的建议,合理配置理财产品。

## 零售业务的嬗变

向国际一流商业银行发展战略目标的迈进,其核心在于客户服务和风险控制能力两个方面。程全正认为:“建行今后的远景规划重点将以满足客户的多元化需求为目标,使客户通过我们的产品获得期望的收益。”

在转型的过程中,为了更好服务于广大市民、提供更周全、更专业的个人金融服务,除了不惜花巨资大规模高档次地改造营业网点、更新电脑设备外,该行还培训了大批专业客户经理、理财师,现在AFP(金融理财师)已经有60多个,而这个数字到年底前将会达到200个。

零售业务转型中,该行在重点发展中心城市业务的同时,兼顾县域市场,开展了“基金百县行”公益理财普及讲座,在省内的100个县城分别派专业的人员讲解基金等金融知识,使服务的触角伸得更远、更深。

“在向零售业务转型的过程中,我行将力求从提升对客户的综合化服务入手,进行全方位探索。在网点转型和人性化服务等方面,目前还只是万里长征走完第一步”,以后还将继续努力,把建行打造成真正的一流国际先进零售银行。”程全正最后表示。

[银行动态]

光大银行  
推出同赢九号理财产品

光大银行目前推出又一期人民币理财新品“同赢九号”。该产品借机九月后已经确定回归的国内优质企业(中石油、神华和中国电信),参与以上新股申

购,同时提供期限灵活的理财配置,获取较高稳定收益。该产品在光大银行的理财产品内部风险评级为两星级。5万元人民币起存,以1万元的整数倍递增。

该产品共有两款产品可以选择,一种资产管理期限为一年期;预期年收益率为5%~20%;另一种资产管理期限为112天,预期年收益率为3%~10%。李景辉

光大银行  
发行联通联名信用卡

中国光大银行近日与中国联通在京联合签署联名信用卡合作协议,并共同揭幕其合作的第一款产品——中国光大银行-中国联通联名信用卡。该联名信用卡将于8月底正式面市。作为国内首张具备通用积分功能的通信类联

名信用卡,联通联名信用卡通过搭建全国商户通用积分兑换平台,彻底解决了此前无法实现跨区域积分核算的技术瓶颈。联通联名信用卡持卡客户在国内不受地域限制,享有联通积分、光大信用卡积分、银联积分三重积分累

加兑换的完善积分服务。同时,通过对持卡用户手机号和联通联名信用卡卡号的绑定,联通联名信用卡客户可以享受捆绑手机话费代扣、移动增值、分期付款、VIP至尊礼遇等定制服务。

李景辉

建设银行  
推出龙卡虚拟卡

近日建行联合VISA国际组织推出专用于网上支付的新产品——龙卡虚拟卡。该卡以在建行网上银行签约的活期账户(借记卡除外)为开卡源账户,按照实名制要求以转账方式开立,是专用于在网上进行缴费、境内外支付业务

的借记卡产品。与普通网银签约账户相比,虚拟卡在规避风险方面具有一定优势:虚拟卡仅用于缴费、网上支付业务,禁止办理续存、取现、向他人转账交易,一定程度上可避免被盗用风险。虚拟卡账户有限额,且有效期较短,即使

在风险性较高的网上商户交易时,也不会暴露源账户信息,将风险锁定在有限的范围内。此外,虚拟卡使用VISA国际卡卡号,可在境外商户完成支付交易,可弥补普通储蓄卡、活期账户的功能不足。

杜红升

国内机票·国际机票·预订宾馆



灿烂阳光 航空售票

24小时服务  
0371-

66666666

北京-德里 2700元(单程) 3800元(往返) 郑州-北京 5.0折 350元

北京-迪拜 2500元(单程) 4600元(往返) 郑州-上海 5.0折 400元

北京-悉尼 4000元(单程) 5200元(往返) 郑州-广州 5.0折 680元

北京-墨尔本 4000元(单程) 5200元(往返) 郑州-深圳 5.0折 710元

郑州-北京-东京 2200元(单程) 3300元(往返) 郑州-杭州 5.0折 420元

郑州-北京-新加坡 1900元(单程) 2400元(往返) 郑州-厦门 5.0折 610元

郑州-北京-吉隆坡 1950元(单程) 2500元(往返) 郑州-海口 5.0折 870元

以上国内折扣均需提前15天购票,另提前30天、45天购票优惠更多……

以上价格均不含税和燃油附加费,折扣信息均以当日航班查询为准。