



“寻找郑州地区最佳服务支行”系列报道之七 本期主角——浦发银行百花路支行

## 投资选择题：风险与收益



有个人用捕猎机捕鸟。他支好箱子，藏起不久，就飞来9只小鸟。最先有6只小鸟走进了箱子。他正要拉绳子，又觉得另外3只也会进去的，等了一会儿，那3只非但没进去，反而走出来3只。他后悔了。接着，又有2只走了出来。如果这时拉绳，还能套住一只，但他对失去的好运不甘心。终于，连最后那一只也走了出来。

这个人的经历在投资市场被“复印”到无数人的身上。在股市中也常常出现这种心理，盈利了没止损，使赢利变为亏损。亏损了不止损，导致亏损更大化。由于行情是动态的，价格实时变化，对于一个交易者来说，无论什么样的机会摆在面前，如果没有行动，就不可能赢得任何机会。错过了机会，剩下的只有风险。

从某种意义上说，投资学所涉及的无非是风险与收益这两大话题。不愿意承担风险是绝大部分人的本性，可是我们又想得到尽可能高的回报。

不论是股票基金还是个股，短期内都有可能出现大幅下跌，但两者也有不同之处：一只投资分散的股票基金，如果它出现了下跌，几乎可以肯定它总有一天会反弹回来，并在长期内可能给你带来可观的回报。但如果你持有的一只个股大幅下跌，无论你再等多久，都不敢肯定它哪天会反弹。

高回报意味着高风险，但是高风险并不意味着高回报。对于许多投资者来说，后一句话比前一句话来得更为重要。 李志军

## 短信汇款方便更“有惠”



### 巧巧理财

当客户到建行开通短信汇款业务后，就可实现随时随地汇款的梦想。近期使用短信汇款业务，还可享受相关费用1折优惠。

“短信汇款”业务是建行打造的方便快捷的新型汇款方式，具有使用门槛低、交易安全、操作便捷的特点。建行客户只需携带本人身份证、银行卡账户，并牢记收款方账号(收款账号可以是个人账户，也可以是企业账户)，在建行柜台约定付款账号、收款账号以及手机号，开通短信汇款业务后，即可通过发送短信进行约定账户间的转账汇款。

短信汇款为转账汇款和信用卡还款提供了方便。编辑短信“ZZ#转出账户后四位#转入账户后四位#转账金额”发送至95533，系统返回转账信息和验证码，回复“QR#验证码”即可办理转出账户向指定转入账户的转账汇款业务。若只有一个账户开通短信汇款功能且约定唯一的收款账户，则可以编辑快捷指令“ZZ#转账金额”发送至95533，进行快速转账汇款业务。

短信汇款限额单笔5万元，日累计20万元。即日起到2012年3月31日，客户使用短信汇款，均享受汇款手续费1折优惠，即异地汇款手续费为汇款金额0.05%的优惠活动，每笔最低1元，最高5元。

更多理财产品介绍，请登录建行网站“巧巧理财”专栏查询，网址：<http://www.ccb.com/hal/>

倪子

# 一家成立仅5年的支行，实现存款突破百亿元 特色服务成为他们的“制胜法宝”

## 浦发银行百花路支行 “流水线”式服务的竞争力

在方圆不到500米的区域内有7家金融机构网点，同业竞争可以用“激烈”来形容。但就在这样激烈的竞争环境中，成立时间仅仅5年的浦发银行百花路支行却实现超常发展：存款总量每年以25亿元以上的速度增长，成为河南省股份制银行中首个突破100亿元的支行。

“成绩源自于百花路支行对不同客户的用心服务和相应的特色产品。”浦发银行百花路支行负责人的话语虽然平淡，但背后却颇有深意。 晚报记者 来从严/文 慎重图



用心，创新是百花路支行的竞争“利器”

### 助力经济中快速成长

天海集团在新加坡上市，成为名震海内外的电器销售企业；万通集团资产规模上亿，参股多家汽车销售、物流公司。从昔日的家庭作坊到今日的集团公司，一批民营企业在百花路支行的大力扶持帮助下茁壮成长。

做民营经济的“助推器”——百花路支行明确把民营企业作为重点支持对象，对中小股份制企业、个体、私营企业，产品有市场、经济效益好、综合还贷能力强、技术含量和治理水平高、有发展前景的企业都进行大力支持。截至目前，该行先后为民营企业综合授信超过15亿元。

服务地方经济发展是银行义不容辞的责任，百花路支行以支持地方经济建设为己任，强力助推郑州经济发展和城市面貌的革新。

2008年11月，百花路支行与市政府签订战略合作协议，对市政工程项目加大资金投放力度。协议签订以来，该行对郑州市的市政建设项目总体授信金额达到81.2亿元。像郑州市垃圾综合处理厂、马头岗污水处理厂、地铁一号线等重点项目都有浦发银行的身影。

### 打造特色产品优势

在激烈的同业竞争中，支行负责人深知没有特色注定会被淘汰。因此百花路支行针对不同行业，推出不同的特色产品，受到客户高度认可和信任。

公积金存贷款业务是百花路支行的特色业务。针对郑州住房公积金管理中心的需求，该行推出了“一站式”业务服务流程和网上缴存公积金特色产品。

从2006年起，该行在公积金管理中心设立业务服务专柜，满足了客户对公积金贷款“一站式”业务服务流程的要求，同时还对批量贷款需求客户提供上门服务，并对所有通过浦发银行办理公积金贷款委托贷款客户专门开发了公积金业务查询平台，通过浦发银行柜面及自助设备均可查询其公积金缴纳和贷款明细，大大提高效率，减少客户等候时间。

2008年，该行又与郑州住房公积金管理中心联合开发了公积金网上缴存业务系统，该业务系统可使各住房公积金缴存单位依托于互联网，实现一次签约、足不出户完成公积金缴交的业务需求，同时该业务系统的上线，使公积金缴交除传统的每月到公积金指定网点外，又增加一个更加方便快捷的电子化渠道。

特色的产品带来了丰厚的回报，目前，该行发放贷款金额11亿多元，大大提升了支行竞争力。

### 服务理念追求创新

在银行业产品日益同质化的今天，服务的品质、内涵、外延就是各行的核心竞争力。百花路支行不断创新服务，大打网点形象和服务品牌，以客户需求、业务需求为导向，以准确、快捷的效率为目标，梳理业务流程，优化操作环节。

“推行‘流水线’式服务是百花路支行围绕市场，围绕客户，在实践工作中长期坚持的一大服务特色，更是百花路支行在市场竞争中的‘制胜法宝’。”支行负责人告诉记者。

据了解，“流水线”式服务是根据客户需求将客户划分为三大类，即“新增客户服务流水

线”、“传统型客户服务流水线”、“创新型客户服务流水线”。“新增客户服务流水线”，主要展示浦发的待客理念、经营理念，以浦发文化底蕴吸引客户。“传统型客户服务流水线”，以亲情与客户交往，如白金卡的相关活动。“创新型客户服务流水线”以银行的专业素养留住客户，为客户的资金调配提供资讯与建议。

为了更好地提供服务，支行对网点进行了重新装修，低柜式服务让客户与工作人员“平起平坐”，同时还进行了功能分区。一系列创新的服务理念，塑造了良好的品牌形象，大大提升了百花路支行的影响力。

## 金融动态

### 中信银行未来路支行开业

12月1日，中信银行未来路支行开业，这也是中信银行郑州分行在郑州市的第19家同城支行。中信银行郑州分行行长袁荣兴、副行长何永红等分行领导出席开业庆典并与客户代表一道为支行开业剪彩。支行100多名客户代表及省会新闻媒体记者到场祝贺，共同见证了支行的开业盛况。

未来路支行行长贾豫花在致辞中表示，新支行开业后，将秉承“中信服务、天天进步”的理念，保持合规经营，提升服务水平，促进业务健

康快速发展，力争让客户满意、让政府和监管机构满意，让分行满意。

中信银行郑州未来路支行位居郑州市未来路与商城路交叉口，周边商业繁华，店铺林立，社区紧挨，具有丰富的客户资源。该支行的成立将进一步完善中信银行在郑州市的网点布局，为客户提供更方便更优质的金融服务，也将对支持区域经济发展起到积极的促进作用。

晚报记者 来从严 通讯员 尹政 文/图



### 交通银行推出健康医疗服务

新型增值服务。

交通银行河南省分行行长梁玉珍说，一直以来，交通银行始终倡导以客户为中心，本着“超越客户需求”的服务理念，通过专属客户经理、专属服务渠道等措施为客户提供全方位的优质服务。此次在河南省人民医院设立客户健康服务业务将进一步提升该行的服务品质，丰富服务内涵，完善服务体系。

晚报记者 倪子 通讯员 全权 文/图

12月6日，交通银行河南省分行与河南省人民医院举行《交通银行客户健康服务合作协议》签约仪式，标志双方在健康医疗服务领域的合作全面展开。

根据双方达成的共识，交通银行河南省分行将依托河南省人民医院为平台，为客户开设“健康医疗服务”，提供健康管理、就医服务、住院服务等一系列贴心服务。这也是该行继在提供机场绿色通道以后，为广大客户提供的一项

