

“助您家业常青，是我们的分内事”

访招商银行私人银行部副总经理王菁



贴心服务成为吸引高端客户的“法宝”

近日,招商银行蝉联英国《金融时报》“中国最佳私人银行”大奖,再次肯定了招商银行私人银行业务的经营能力。

“招行私人银行始终秉承‘助您家业常青,是我们的分内事’的理念,以全球化的视野、本土化的洞察,为客户实时把握境内外经济风云变化。”招商银行私人银行部副总经理王菁说,坚持把客户长远利益放在第一位,是招行私人银行领先于同行业的关键所在。

记者 倪子 通讯员 屈庆昌/文 记者 慎重/图

培养一流私人银行客户经理

“招行一直非常重视对私人银行客户经理的培养,确保为客户提供更好的服务。”据王菁介绍,最初开始推动私人银行业务时,该行设计了“1+N”式投资顾问服务的工作模式。目前,他们面对的最大困难就是成熟的私人银行客户经理人才匮乏,而国内整个银行业也是如此。

“客户经理是联系客户与后台资源的纽带,他们知道客户需要什么,也知道后台资源在哪里,需要通过他们去整合资源满足客户的需求,重要性不言而喻。我们进行行内招聘,然后自己培养。到现在为止,我行的私人银行客户经理90%以上都是自己培养的。”

王菁称,招行非常重视对私人银行客户经理的系统性培训。首先,招行制订了详细的培训计划,并落实到具体的培训对象,保证每位客户经理都受到系统的培训;其次,在具体内容上,建立包括入职培训、投资顾问工作方法初阶及进阶培训班等一套完整的培训体系。通过系列培训将“螺旋提升四步工作法”深深植入每位客户经理的工作理念、工作流程和工作习惯中。此外,招行也会通过各种方式,不断提高客户经理的综合素质和个人修养,让他们更加了解富裕人群的社交生活。比如:参加赛马会、游艇会、进行名酒品鉴等。

“一样的财富,不一样的财富管理”

目前,国内银行业在销售文化的导向之下,呈现出浮躁的心态,而对客户往往呈现出在产品销售佣金的驱动下,某些银行客户经理为了追求短期收益而忽视了客户长期利益。

“我们的做法是更多以过程来取代对结果的评价,客户经理不会因为短期利益驱动而忽视客户的长期利益。只有这样才能充分赢得

客户的信任,这就是招行所坚持的‘一样的财富,不一样的财富管理’。”王菁举例说,一旦市场比较狂热,有客户觉得某些投资产品很好的时候,往往会把大部分现金投入到这个产品领域,而招行的投资顾问则会对其资产配置作出建议,或许会劝说部分客户把这方面的资产配置降低。

“有时候客户未必理解我们,觉得我们既然可以通过销售产品得到更多佣金,为何不建议客户把这部分产品配置扩大呢?而此后如果产品市场出现波动,客户就会真正理解我们的想法,并且增加了彼此的信任感。”王菁坦言,私人银行的运作必须把客户的利益放在第一位,才能得到客户的信任。

看好石油、天然气投资

谈及招行私人银行对客户投资建议时,王菁认为,在保证客户资产配置均衡的情况下,未来一段时间看好石油和天然气的相关投资。

王菁表示,招行私人银行跟国内外众多优

秀的私募股权基金(PE)机构开展资金募集计划的合作,而私人银行客户参与PE投资的兴趣也相当浓厚。不过面对国内PE的热潮,王菁则认为,PE这个行业一方面没有门槛,没有牌照,

也没有明确监管部门,未来一定会出现一个洗牌的过程。她透露,前段时间来找招行谈合作的PE公司非常多,招行会非常慎重地挑选合作伙伴。

财金播报

人保健康河南分公司积极贯彻合规经营理念

“今年,我们要严格按照‘抓服务、严监管、防风险、促发展’的方针,以保护消费者利益作为工作的出发点和落脚点。”在日前由中国人民健康保险股份有限公司河南分公司组织举办的“2012年第二期中高级管理人员依法合规培训班”上,中国保险监督管理委员会河南监管局人身险处处长孙伟、中介处处长王建涛在授课时说。

当天,分公司及辖内机构的全体中高级管理人员参加了培训,一同学习了中国保险监督管理委员会主席项俊波在全国保险监管工作会议上的重要讲话、河南保监局局长谭论《严格监管保护保险消费者利益 促进河南保险业健康全面发展》的讲话及《中国保监会关于做好保险消费者权益保护工作的通知》等文件。通过充分交流与深入研讨,对如何按照今年的监管重点做好公司合规经营工作有了明确的思路,并就如何提高客户服务,做好客户回访工作进行了重点培训。

“希望公司全体领导干部能够以此次培训为契机,加强对相关法律法规、监管政策、公司内部管理制度的学习和研究,自觉养成依法合规经营、规范制度管理的习惯,为促进全行业的健康全面发展做出应有的贡献。”据人保健康河南分公司相关负责人介绍,今年,他们将以更专业、更完善的服务,积极参与河南省的社会医疗保障体系建设,着力服务中原经济区建设。 记者 倪子 通讯员 郝博

- 光大银行助力小微企业成长 “光大金阳光,与您共成长”。日前,光大银行郑州分行确立该行将倾力支持小微企业发展的战略规划。据介绍,光大银行小微金融业务是指面向小微企业和个人经营者提供的全面金融服务,服务对象为企业经营者及股东,覆盖结算、信贷、现金管理、财富管理等多领域。光大银行小微金融具有产品丰富、担保方式灵活、办理手续方便快捷以及配套服务和增值服务丰富等特点。光大银行郑州分行相关负责人说,通过建设金阳光俱乐部,可为小微企业主打造综合金融服务平台,包括贷款融资、支付结算、个人理财等一系列配套服务,提供一站式服务。 张营兵
- 建行“留学鑫”提供留学服务套餐 日前,建设银行面向高端客户推出“留学鑫”出国(境)留学服务套餐。“留学鑫”出国(境)留学服务套餐是建行根据高端客户子女海外留学需求设计,融合财富管理顾问服务、综合金融服务、专享增值服务,涵盖其全留学周期、全流程的出国留学综合产品服务解决方案。在建行私人银行与波士顿咨询公司联合发布的《2011年中国财富报告》中表明,约有42%的高净值财富人士有子女留学需求。 倪子
- 浦发银行连续入选金融品牌百强 日前,英国《银行家》杂志推出“2012年全球金融品牌500强排行榜”,浦发银行以24.5亿美元的品牌价值位居第62位,在上榜亚洲银行中位列第12位,居中国内地上榜银行第7位。浦发银行还以年度品牌价值净增加6.14亿美元的良好成绩,被该杂志评为2012年度全球品牌价值表现最为强劲的20家银行之一。2010年以来,浦发银行已连续3年入选全球金融品牌排行榜百强,充分展现了该行综合实力的不断提升。 史晓飞

- 工商银行小微企业融资余额翻番 工商银行自2009年底推出网络融资业务以来已经累计为3.2万户小企业提供了贷款支持。2011年通过网络融资累计为小微企业发放贷款超过3000亿元。截至2011年末,该行向小微企业客户提供的网络融资余额已近1800亿元,较年初新增906亿元,增幅达101%。目前,工商银行向小微企业提供的网络融资业务主要包括侧重于融资网络化的“网贷通”和侧重于电子商务新型领域的“易融通”两大类产品。以“网贷通”为例,它是一种网络自助式循环贷款服务,企业足不出户即可完成贷款的申请、提款和归还等过程。 张晓辉
- 郑州中信郑州日产开展银企合作 2月16日,中信银行郑州分行与郑州日产汽车有限公司在郑州签订了银企战略合作协议。根据协议,中信银行将在资金结算、企业融资、国际业务、电子银行、集团账户现金管理、投资银行以及个人金融等方面为郑州日产提供“一揽子”、“一站式”的综合化金融服务,满足其多层次、多元化的金融需求。郑州日产今后将优先选择中信银行作为金融服务提供者。 倪子
- 银丰典当行成立党支部 郑州市银丰典当行自成立以来,无论业务规模还是经济效益都取得了可喜佳绩。为了以实际行动感恩中国共产党的领导,该公司积极主动向郑州市金水区大石桥街道办事处党工委递交成立党支部申请。经中共金水区党工委审批,中共郑州市银丰典当有限责任公司支部委员会正式成立。该公司负责人说,他们会将银丰党支部委员会打造成为银丰的又一个品牌,让它成为中小微企业值得信赖的贷款绿色通道,成为银丰员工的精神家园。 倪子



建行结算通卡 方便又省钱

王先生从事的是商品批发工作,经常要和上下游客户进行货款结算。以前每个月的手续费就要两三千,如今,他办了建行结算通卡,将主要往来客户设置为收款方付费的关联账户,一个月下来,不仅没支出一分钱的手续费,还替下游客户省了1300元的手续费。

结算通卡是建行专为工商客户打造的特色银行卡。该卡具有现金存取、转账、汇款、消费等普通银行卡结算的基本功能,还具有自动扣划、套餐付费、批量转账、关联账户签约、交易资金托管等强大的支付结算功能。

目前,建行正举行优惠活动,年内符合条件的结算通卡客户均可签约一档一年3000笔收付款免费的体验套餐,享受建行卡、折全国范围内转账汇款手续费全免的优惠;对结算通卡客户可免费赠送一次“交易资金托管业务”;除第一项免费体验套餐外,活动期间结算通卡客户新签约的其他套餐均可执行五折优惠价格。同时对客户办理“交易资金托管业务”手续费也可享受五折优惠。

结算通卡正常年费为20元/张,年底之前新发的结算通卡,首年年费10元/张。活动期间,持有建行借记卡或结算通卡的老客户,办理物流结算通联名卡,首年年费全免。

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/ha/> 倪子