

TOP 理财 | 行业

2013中原金融年度盛典

之“寻找郑州地区最佳服务支行系列报道 1



招商银行郑州分行营业部的细节服务获得了客户的肯定。

招商银行郑州分行营业部 细节服务赢得无形口碑

细分经营 满足客户个性化需求

“阿姨,我来帮您放雨伞。”接过王女士手中湿漉漉的雨伞顺手放在伞架上,工作人员将她引到爱心窗口。11月份的天气夹杂着一场秋雨一场寒,一走进招商银行郑州分行营业部,双腿不方便的王女士立刻感到一阵暖流。

进入营业厅,网上银行体验区及自助存取款循环机分列两侧,前方及两端是人工服务区,自助存取款循环机上设置有耳机插孔,暖色的软皮沙发更给人舒适感。各项单据是否齐备和摆放整齐?阴雨天气时雨伞、伞架和防滑标志是否齐备?虽然对外营业时间是9点,但全体员工不到8点就全部到位。

为服务好客户分层管理和个性化服务,该营业厅分区、分功能开设普卡服务区、金卡服务区、金葵花贵宾服务区和自助及电子银行服务区,同时设立低柜理财经理、贵宾理财经理、个贷服务经理、公司客户经理等专职服务人员,服务不同层级的客户,致力于为客户提供最新、最好的金融服务。

用心服务 赢得客户的信赖

故事追溯到一个阴雨天。一位中年女士抱着孩子带着行李急着赶飞机去外地出差,为了躲避大雨,来到该行营业厅暂避,雨势一直未停,客户心急如焚。

接到该女士试探性的求助,保安立即向大堂主管请示。“赶快开着我的车把这位女士送到机场。”大堂主管毫不犹豫借出了自己的车。该女士非常感动,出差回来后将资金全

精益求精 全力打造专业化团队

如何才能给客户“提供‘优等品’,让客户感受‘完美的’服务呢?该营业部长期以来一直坚持技能练兵和业务培训“天天有练兵、周周有培训、月月有测试”,打造了一支业务精湛、技术过硬、专业基础扎实的员工队伍。

理财不等于发财,理财是一种态度、一种规划,理财是一个人为实现自己的生活

部转到该营业部,目前已经是招行的钻石级客户。

该负责人表示:“认真做事只能把事情做对,用心做事只能把事做精。一直以来,我们都要求全体员工要从‘心’里面喜欢服务工作,把‘真心’掏给客户,以客户为中心,想客户之所想,急客户之所急。除了做到高效,更让客户感受到尊贵。”

11年来,郑州分行营业部

目标而管理自己财务资源的过程。在这个过程中,离不开专业的理财师。当前,该部共有理财经理6名,全部通过AFP资格(金融理财师)认证,其中3名通过CFP(国际金融理财师)资格认证。除此之外,个贷经理和公司客户经理队伍除具备自身岗位所需的各项能力,有的还具备银行从业资格、证券从业资格、期货

服务,一切从“心”出发,真心的轨迹就是客户内心寻找的方向。面对激烈的竞争,赢得客户就掌握了竞争的主动权。招商银行郑州分行营业部深知“细节决定成败,点滴铸就非凡,服务无小事,一个细节就可能放大为客户所感受到的服务全部”,因此始终坚持“以服务为主线深入推进二次转型”的核心要求。作为“中国银行业协会文明规范服务十佳示范单位”,该行用“真心”换取客户放心,用“精心”赢得客户倾心,和着金秋季节的累累硕果成为中原服务品牌的标杆。

郑州晚报记者 倪子
刘鹏展/文 慎重/图

■ 银行资讯

省交行开展私银客户 财富规划服务

交通银行河南省分行近期根据客户的个性化特征,结合基金健诊、保险检视、养生问诊等金融、非金融的活动,开展了针对达标私银客户的“财富管理、从规划开始”的服务推广活动。该服务以客户为中心,涵盖了财务诊断、保险规划、教育规划、养老规划、投资规划等综合财富方案。目前该活动已完成对全辖私人银行客户的全覆盖,受到客户的一致欢迎。 全权

前三季工行贵金属交易 交易额超万亿

据统计显示,今年前3季度,工行贵金属业务共实现交易额1.07万亿元,同比增长22%,交易的贵金属达11万吨,同比增幅达44%,各项业务指标继续领跑同业。为有效满足更广泛客户群体的贵金属投资需求,工行不断丰富和优化其产品多样、体系完备的实物类、交易类、融资类、理财类、直营类等贵金属五大类业务,促进了业务线的快速增长和对客户投资需求的有效满足。 张晓辉

华夏银行净利润同比 增长21.23%

2013年三季度,华夏银行全力实施“中小企业金融服务商”战略,加快经营转型,进一步加强全面风险统筹管理,不断提高服务实体经济的能力,取得了较好的经营成果。2013年9月末,总资产规模达到15,518.09亿元;利润总额148.37亿元,同比增长21.23%;实现净利润111.30亿元,同比增长21.23%,连续3个季度净利润同比增幅逾20%。一般性存款增速快于资产增速,一般性存款日均占比进一步提高,一般性存款日均增速快于余额增速,其中个人存款日均增速快于对公存款日均增速。 常罡

兴业银行发布三季度报告

近日,兴业银行发布2013年三季度报告。报告显示,前3季度累计实现归属于母公司股东净利润331.02亿元,同比增长25.67%;基本每股收益1.74元,每股净资产10.21元。下阶段,公司将密切关注宏观经济形势的变化,积极顺应利率市场化、金融脱媒化、经营综合化等大趋势,继续推动并强化利率管理、集团化经营、资本管理和流动性管理等机制的完善,全面提升经营管理水平。 张建功

招商银行荣膺“中国区 最佳私人银行”

日前,英国《金融时报》集团在瑞士日内瓦举办了2013年全球私人银行奖项颁奖盛典,招商银行荣获“中国区最佳私人银行”大奖,这是英国《金融时报》集团2010年首设中国区奖项评选以来,招商银行私人银行连续第四年独揽此殊荣。今年是招商银行推出私人银行服务6周年,截至2013年9月,已成立31家私人银行中心,私人银行客户突破2.3万户,管理客户总资产超过5300亿元。 屈庆昌

中国平安 PINGAN
保险·银行·投资

10月15日,中国平安人寿保险股份有限公司(简称平安人寿)在北京召开新闻发布会,推出首款寿险费率市场化产品——平安福健康保障计划(简称平安福)。与过去的传统寿险产品相比,相同保费,平安福保额更高,将为消费者带来更多保障和实惠。平安人寿董事长丁当在发布会致辞中表示,平安福上市,意味着保险机构今后在与其他金融类机构的竞争中,将获

得更多产品定价优势;在覆盖客户多元化的保障与理财需求方面,保险企业将拥有更富弹性的定价策略,从而开发出更丰富多样、有针对性的保险产品,对消费者是一个利好与福音。

据平安人寿总经理柳志坚介绍,平安福是一款普通型人身保险组合,专为中高收入人士设计,由平安福终身寿险、平安附加平安福提前给付重大疾病保险等产品组成,涵盖身

故、30种重大疾病、普通意外、公共交通意外、自驾车驾乘意外、281项残疾、保费豁免等多项责任的综合保障。在意外伤残范围上,平安福进行了扩展,保障项目由7级34项拓展至10级281项,在保障范围、伤残分类等方面更全面、合理,可以让消费者享受到更多级别的意外保障。

值得一提的是,平安福针对中产人士经常出行的特点,提供自驾车驾乘、公共交通意

外伤害的双倍赔付;同时将意外保障延长至70岁,避免了一般意外险保障期限短的问题。此外,平安福还为投、被保险人提供保险费豁免责任:如果等待期后被保险人发生合同约定的重大疾病,或投保人身故、等待期后发生合同约定的残疾、重疾,可以免交豁免保险期间剩余的各期保费,合同继续有效。

郑州晚报记者 倪子
通讯员 张翠

平安福,相同保费,更高保额 平安人寿首推费率市场化产品