

农业银行郑州二七支行 做客户的贴心管家

从客户真实需要出发,做客户的贴心管家,帮助客户管理财富、传承财富,为客户提供更尊贵、专属、专业、私密的服务。这是农业银行郑州二七支行的愿景。多年来,农行二七支行秉承“客户至上,始终如一”的服务理念,依托便利的分支机构,竭诚为客户提供全方位、高品质的金融服务,用润物无声的实践将金字招牌擦得更亮。

郑州晚报记者 倪子 刘鹏展 通讯员 张书琦/文 郑州晚报记者 慎重/图



为客户提供更尊贵、专属、专业、私密的服务

深耕品质 全方位打造人性化服务

“真是太感谢了,就像亲人一样,可真是帮了大忙了。”为重病父亲交上治疗费后,客户徐先生握着农业银行郑州二七支行十八里河分理处张主任的手热泪纵横。日前,该行工作人员主动上门,当面为存折丢失的老父办理手续,让徐先生一家由衷的感激。

这只是该行人性化服务的一个缩影,在“以客户为中心”的经营理念驱使下,该行深入推进网点软件转型,不断深化服务内涵,主动延伸服务触角,提升服务品质,为客户提供人性化的服务。“我们只是在潜心耕耘,精心致业,始终如一的道路上的坚守”。

如今,农业银行郑州二七支行已发展成为一家拥有15个营业网点、179名员工的大型综合性城区商业银行。支行现有13名金融理财师(AFP)资格理财师,三个农总行批准命名的专业理财工作室,多次荣获总行“案件防控先进单位”,河南省分行“电子银行业务系统贡献先进支行”、“个人金融业务先进单位”、“零售中间业务突出贡献先进单位”、“开放式对私理财业务突出贡献先进单位”等荣誉称号。

■投基有道

基金产品 成电商“新宠”

如今,互联网金融打开了行业竞争新格局。不少基金公司也借助互联网金融,通过持续提升客户体验和借助强大的投资团队,为客户创造了良好的收益。特别是刚刚过去的“双十一”,一些基金公司在主打固定收益产品的潮流里,为投资者提供了更丰富的投资选择,从而分享更好的投资机会。

郑州晚报记者 倪子 韩孟飞

强化内功 高水平满足多元化需求

走进该行“美好人生理财工作室”,拥有自信、温婉、睿智气质的理财师如清风般迎面走来。聚沙成塔、集腋成裘,找出最适合的产品组合推荐给客户,把客户的每一分钱都当做自己的资金,这些被誉为“铿锵玫瑰”的理财师丝毫不敢松懈。

“我比较保守,只接受银行定期存款。”李女士是该行钻石卡客户之一,日均存款在4000万元以上。在不断

拓展思路 新观念提升综合竞争力

随着银行业的飞速发展,服务已成为企业竞争力的关键。为进一步强化网点服务质量和营销能力,提升该行零售业务综合竞争力,农业银行开展了网点软件转型导入。网点准确定位、岗位设置优化、岗位职责清晰、绩效考核到位、前后台流程优化、网点精神文化建设等六大模块是这次导入的重点。

的沟通中,该行理财师卢耀丽耐心向她讲解银行理财产品以及投资方向。最终,卢女士逐渐将分散于他行的资金逐步向该行集中,并一次性购买理财产品2000万。2011年底正是房地产低迷时期,在卢耀丽的建议下,李女士在二七万达购买了1800平方的商铺,目前房产已升值超过30%。李女士将她的大部分金融资产交予卢耀丽管理后,又为该行引荐

六大模块从机制上、管理上、体系上使网点的整体运行更流畅、更有效率。“一方面网点各岗位职责明晰,各司其职,联动配合;另一方面打造‘全员识别推荐,岗位协同营销’的高效营销服务团队。”该行负责人说道。

服务是打造银行优质品牌,提高银行核心竞争力的关键。通过导入,全辖各网

点经历了一个软转型的“洗礼”,转型的新观念、新思路、新体系也得以传播并逐渐被接受,该行员工的精神面貌、厅堂氛围、优质文明服务、网点整体效益等都有了质变。“今后,我们将坚持‘一切为了客户,为了客户的一切’的理念,从客户内心需要出发,做好客户的贴心管家,跃上新的台阶。”该行负责人说道。

理财是全方位的,并非像简单的推荐产品那样轻而易举,更多的是一种润物无声的意境。“理财师是杂家,不是专家。”在该行看来,除了熟知理财产品知识,要审时度势、嗅觉敏锐,根据市场的变换不断调整方案。而且对高端客户兴趣相关的商旅高尔夫、风水、古董收藏也要了解,这样才能与客户达到心灵的契合。

点经历了软转型的“洗礼”,转型的新观念、新思路、新体系也得以传播并逐渐被接受,该行员工的精神面貌、厅堂氛围、优质文明服务、网点整体效益等都有了质变。“今后,我们将坚持‘一切为了客户,为了客户的一切’的理念,从客户内心需要出发,做好客户的贴心管家,跃上新的台阶。”该行负责人说道。

■银行资讯

中信银行郑州分行与省 农业厅签订合作协议

11月11日上午,中信银行郑州分行与河南省农业厅在郑州签订共同推进农业经营主体融资合作协议。根据协议规定,中信银行郑州分行将划拨专项信贷额度支持河南省涉农企业的发展,把双方优选的涉农企业作为信贷投放重点领域之一,积极支持;充分发挥中信集团“贷、债、投、租”的平台优势,不断创新农业信贷产品,持续优化信贷审批流程,为河南涉农企业提供优质的综合金融服务。倪子

民生银行荣获年度 创新型交易银行奖

近日,英国《金融时报》2013年度中国高峰论坛在北京举行。民生银行凭借在交易银行业务领域的有益探索荣获“中国年度创新型交易银行奖”。主办方通过对国内同业的走访调研以及对市场资料的深度分析,认为民生银行在“二五纲要”交易银行战略研究及实践中,无论是金融产品与服务创新,还是两链金融研究与尝试,无论是市场知名度,还是中收或利润水平,都走在了中资银行的前列。董斌

建行就收购巴西 BIC 银行股权达成协议

建行近日宣布,其已就收购BIC银行总股本72.00%的股份买卖交易与BIC银行的控股集团Bezerra de Menezes家族达成协议,并于10月31日(巴西时间)签署了股份买卖协议。交易双方将随后履行监管报批手续。上述交易尚需获得中国银行业监督管理委员会、巴西中央银行及其他境内外相关监管机构的批准。本次交易将成为建行首次在拉丁美洲进行的收购,收购的总基准价款约为16亿雷亚尔。张新乔

交行省分行整合低产 低效网点

今年以来,交通银行河南省分行以集约经营为突破口,抓好低产低效网点撤并整合,提升网点的综合竞争力。据悉,在年初该行根据郑州市经济发展区域特点,结合网点综合产能,规划今年撤并整合的网点,由于准备充分,撤并整合工作不仅没有对业务发展造成阻力,还进一步促进了业务整合提升,通过不断改造提升网点,完善机构布局,增强渠道网点效能,提升网点经营能力和综合竞争力。全权

华夏银行首笔资产证 券化业务上报证监会

华夏银行首笔企业资产证券化项目《迁安热力供热收费权专项资产管理计划》的申报材料于10月24日正式提交证监会审批。目前,该融资计划正在按流程稳步推进。该行积极推动资产证券化业务,主动营销迁安市热力总公司。该方案是以企业未来7年特定期间的供热收费为标的,发起专项资产管理计划,拟募集资金12亿元,综合融资成本预计折合每年6.5%。华邦

东吴基金推出 “微信1.0时代”

金融机构拥抱互联网的气势如虹。据了解,“东吴基金”的页面设置共划分三个版块:“我的账户”、“基金产品”、“精彩东吴”。“我的账户”可以实现微信账户与东吴基金账户的绑定、查询基金净值、查询账户状况等。投资者通过微信“添加朋友”功能搜索“东吴基金”关注东吴基金微信公众账号后,提交身份证号和账户查询密码即可绑定自己的基金账户,之后就可以随时随地方便快捷地查询资产信息、历史交易确认、分红明细等。

南方基金“双11” 好礼大派送

在“双十一”网购狂欢节,不论屌丝还是土豪都开始摩拳擦掌准备血拼一把。对此,南方基金为方便小伙伴们“挥金豪掷”,特准备了5000份高端大气、颇具档次的“红包”大礼,并在官网正式上线“双11红包大派送”活动。

小伙伴们在11月11日11点11分,于南方基金官网或其官方微信上,成功参与并体验最新升级的南方基金手机客户端,并填写调查问卷,便可获取抢“礼”资格。

首登聚划算 富国产业债热销

随着基金淘宝店开张,“双11”不仅购物疯狂,理财产品也销售爆棚。公募基金于11月11日首度登录聚划算,富国产业债成为最热销基金。

11月11日上午8时起,富国产业债、兴业可转债、广发亚太中高收益债等三只基金产品在聚划算理财平台首度开卖。截至下午5时,富国产业债当天共有2475人购买。成为销量最大的基金产品,亦是唯一一款销量超越保险的基金。此外,兴业可转债共有1647人购买,广发亚太中高收益销量达到402笔。