

2013 中原金融年度盛典 寻找郑州地区最佳服务支行系列报道 11



郑州银行西开支行行长连珊

郑州银行高新技术开发区支行 做好农民朋友财富管家

帮农民守护好“钱袋子”

“大爷，您一下子取30万元要干什么啊？一辈子攒钱不容易，千万不能把钱交给不认识的人，更不要参与国家明令禁止的非法集资。”

连珊说，经过城中村拆迁改造，很多居民把拆迁款、赔偿款、安置款存入该行，因此，该

行的个人储蓄存款主要来源于附近的居民和村民。然而，农民客户风险意识较低、金融知识稍薄弱，很容易被一些不法分子所说的高息收益诱惑。因此，凡是遇到一次性取大额的农民，她都会要求员工多问一句“取款用途”，并及时讲解

非法集资相关知识，防止农民朋友上当受骗。

“这些安置款、赔偿款可能是农民朋友一辈子的存款，我们有责任为他们做好财产管理，并提高他们对非法集资等上当受骗案例的识别和防范能力。”连珊说道。

为了积极落实防范和打击非法集资宣传教育活动，记者在该行营业大厅看到，8个现金柜台前全部摆放着绿色植被，柜台全部对客户开放，在大厅醒目的位置摆放着防止非法集资案件的提示牌。

重视大堂提供高效服务

“我们是全行中大堂经理最多的一家。”连珊认为，大堂经理是了解客户需求的第一人，也是准确为客户提供服务的首要责任人。大堂经理的工作看起来简单，但是要想做好

真的不容易。“眼观六路，耳听八方。”连珊坦言，大堂经理就是银行大厅的调度员，要及时将办理业务的客户引导分流到不同的服务窗口。

此外，为了节省客户办理

业务的时间，该行对业务区域进行了细分，高峰时段设立专柜，达到有效分流客户的目的。按照“诚、立信、德、致远”的企业文化，该行打造了一支知识面广、业务精深、营销能力

强、服务水平高效的年轻团队。

连珊表示：“服务无止境。我们按照‘服务兴行’的理念，努力打造一家资产精良、服务精湛、人员精干、管理精细的精品银行。”

积极为小微企业融资服务

经过多年的发展，郑州银行在中原地区小企业贷款业务中已处于标杆地位，在服装、物流、商贸等多个领域叫响了品牌，得到市场的广泛认可。

作为全省第一家为标准化工厂做贷款的银行，该行加大了对高新区科技园的支持

力度。“我们的定位是发挥本土银行优势，围绕市场找定位，逐步形成品牌优势，特别是在服务中小微企业上形成却别于同业经营标志。”连珊表示，该行还大力发展零售业务，同时根据高新区支行网点少的情况，积极推进自助银行

的发展。

连珊说，今后，该行将继续秉承“甘于做小、善于做小，塑造小企业贷款业务核心竞争力”的战略发展规划，将目光专注于发展小企业贷款业务上，做精、做专、做深、做透小企业融资服务，细分中小企

业市场和客户群体，重点扶持符合国家产业结构调整要求的中、小、微型企业，通过支持本土中小企业成长来推动本土经济发展的整体提升，取得积极成效，逐步建立起该行在全省小企业金融服务的标杆地位。

她的周围没有成熟的繁荣商业圈，更少有高端客户。每天，她面对的多是地理环境略显偏僻的高新技术开发区的客户和大批普通农户，但是她的业务量却在全行名列前茅，这里面有什么奥秘？2002年，郑州银行高新技术开发区支行成立。从一开始行业系统排名倒数，做到如今每天可接纳客户300多人次，办理各项业务500余笔，各项业务指标均超额完成，该行已逐渐发展成为“中小企业融资专家”、“高新区居民的银行”。这里面有何“秘籍”？在该行行长连珊的带领下，我们一起走进郑州银行高新技术开发区支行。
郑州晚报记者 倪子 刘鹏展/文 慎重/图

招商银行启动第六届理财教育公益行活动 投资者“零距离” 体验专业资产配置服务

日前，《2013年中国城市居民财富管理与资产配置现状调查报告》发布暨招商银行第六届理财教育公益行活动启动。

相较6年前，现在国人理财意识较强，“你不理财，财不理你”的理念深入人心，国人都在积极主动地进行投资理财。调查发现，国人的理财行为呈现出不同族群特点，各类族群都面临各自不同问题，他们亟须更进一步的理财教育。诚如招商银行总行零售综合管理部总经理彭家文所言，“全民理财教育是个漫长渐进的过程”。
郑州晚报记者 倪子 通讯员 屈庆昌/文 郑州晚报记者 慎重/图

合理资产配置是实现理财目标的关键

2013年12月4日，招商银行发布《2013年中国城市居民财富管理与资产配置现状调查报告》，这是招商银行与《钱经》杂志共同调查1010名投资者，经过分析调研后得出的研究成果。

从个人理财以及资产配置状态综合考量，报告中按照国人的

理财行为将其划分为以下五大典型族群：只求安全，绝不敢越“雷池”一步的“安家族”；懒得学也没空学理财所以人云亦云的“盲从族”；相信自己够专业，所有的理财行为绝不假手他人的“DIY族”；投入精力理财，相信专业的“规划族”；笃信“富贵险中求，理财机会

总是给有准备的人”的“好高族”。

事实上这五大理财族群中，投资者都具有积极主动的理财意识，理财目标也非常明确，但是在如何实现理财目标的过程中却不顺畅。报告显示，其实多数人尚未意识到合理的资产配置是实现理财目标的关键。

“三步走+投决会”打造专属计划

本次“理财教育公益行”的目的是让广大投资者了解和认真学习资产配置的专业知识，教给他们在财富管理中的帮助，降低对单一产品的依赖，通过资产配置不受市场时机的左右，也不被个股起伏所影响，提升投资组合的收益稳定性。

在招商银行的资产配置体系中，招商银行理财师通过“三步走”体系深入了解客户需求及

制定配置策略。首先确定客户现金需求，其次确保客户保险开支，最后帮助客户做投资安排，在无限种可能的投资组合中筛选出“最优的投资组合”。

在招商银行理财师背后，是由招商银行的核心智囊团组成的专业投资决策委员会（简称“投决会”），通过研究金融市场趋势变动，定期提供市场观点，提供中长期的投资策略以及大类资产配置策略，来为全行的财

富管理业务确定投资方向，为他们提供最优投资组合给出市场依据。

通过招商银行理财师的“三步走”和“投决会”，招商银行无论是台前还是幕后，围绕客户打造专属资产配置。而本届理财教育公益行中特设的“资产配置服务体验”活动，更是给了广大投资者一次零距离体验招行专业资产配置服务的机会，打造个人专属的财富管理之道。



打造个人专属的财富管理之道

全面提升投资者财富健康教育

招商银行在发布《2013年中国城市居民财富管理与资产配置现状调查报告》的同时启动第六届理财教育公益行，活动中将为投资者全面介绍资产配置的相关内容，投资者急切渴望的资产配置知识，都将在这里找到答案。

在接下来的几个月，招商银行将在全国60多座城市举办3000场理财教育讲座，围绕子女教育、退休养老、女性理财等主题开展活动，以现场理财讲座、资产配置服务体验活动等丰富多彩的互动形式，让广大投资者了解和认真学习资产配置，掌握组合投资方式，向财富目标更进一步。同时，招行还将开展微信及微博客户互动活

动，通过更为简单、轻松的形式向投资者传递正确的投资理念。

作为一家有责任感的银行，招商银行在财富管理领域积累了丰富的经验，也和国内的投资者建立了共生共荣、共同成长的关系。“在目前的市场情况下，我们在强调自身风险管理的同时，特别关注对投资者的风险教育。”这是招商银行总行零售综合管理部总经理彭家文的真切言语，“我们的愿望是，真正做到面向广大群众，普及金融教育，倡导正确的投资理念，提升大众风险防范意识，保护投资者合法权益，为促进我国金融市场稳定健康发展贡献一份力量。”