

《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之六 郑州银行东明路支行 “你的满意就是我的动力”

红白黑三种装饰相得益彰、大厅规划科学合理、业务办理井然有序、员工服务热情洋溢……这是很多市民走进郑州银行东明路支行的第一感觉,而这一切都离不开美女行长张琦霞的领导。近年来,在她的带领下,东明路支行内强素质,外树形象,以客户满意为目标,不断创新服务手段,提升服务品质,客户满意度和社会美誉度不断提升。“多说YES少说NO,您的满意就是我的动力”。张琦霞说这是他们的服务口号,更是他们的服务目标。 郑州晚报记者 吴幸歌/文 慎重/图



郑州银行东明路支行大厅

■投基有道

单日成交突破200亿元

华宝添益成资金面风向标

马年沪深两市流动性最好的品种——华宝添益9月18日成交再创历史新纪录,单日成交额首次突破200亿元,达200.3亿元,为同日两市最大成交个股浦发银行的9.45倍之多。据Wind统计,今年以来截至9月18日,华宝添益二级市场日均成交62.22亿元,在两市所有个股、基金中位居第一。华宝添益自2013年12月先于股票实现了“T+0回转”交易,买入的基金份额当天就能卖出,日内可以无限次地反复买入、卖出,在不占用过夜资金的前提下博取套利收益。 韩孟飞

“红九月”凸显偏股基金赚钱效应 中银新经济基金正在发行

沪港通渐行渐近,外围资金争相进入A股市场,“红九月”行情扑面而来。目前,以中银新经济混合型证券投资基金为首的一批主动偏股型基金正在发售,值得投资者重点关注。以中银新经济基金为例,该产品是一只新兴产业主题基金,投资于新经济类主题相关证券的比例不低于非现金基金资产的80%,比较契合当前中国经济转型方向和A股市场投资逻辑。股市暖风拂动,新经济类主题证券往往能“一马当先”。 韩孟飞

沪港通进入“冲刺期”

借道杠杆指基享红利

有望在10月底前开通的沪港通正式进入“冲刺期”。上交所9月13日开展的第二次沪港通全网测试已完成,各项技术指标达到设计目标。数据显示,沪港通效应下大盘上升趋势明显,“反弹急先锋”杠杆指基的投资价值凸显。Wind数据显示,截至9月16日,信诚中证800有色B等16只杠杆指基涨幅超过20%。当前市场处于震荡上升阶段,相对于直接跟踪指数表现的指数基金,杠杆指基可有效放大收益,是分享沪港通红利的不错选择。 韩孟飞

汇添富领跑新基发售 绩优基金品牌“叫好又叫座”

今年以来,A股市场频频走高,而新基发行市场连连遇冷。Wind数据显示,今年前8个月股基平均发行份额不到8亿。不过有些绩优基金公司的创新产品却能叫好又叫座,广受热捧。如新近成立的汇添富环保行业、汇添富移动互联基金,首募份额分别高达20.8亿、16.6亿,双双跻身下半年以来股基首募规模榜的前三。业内人士指出,超平均水平一倍的首募规模,展示出汇添富基金强大的吸金能力,而汇添富出色的过往业绩是上述两只新基并蒂开花的主要原因。 韩孟飞

首届“最佳基金经理”评选揭晓 中银基金三人获奖

由《证券时报》旗下《中国基金报》主办的首届“最佳基金经理”评选于近日揭晓,中银基金三位基金经理陈军、奚鹏洲和李建斩获“最佳基金经理”头衔。

“最佳基金经理”评选活动考察基金经理业绩超越市场的程度和风险控制水平,筛选其中具有高超投资能力的佼佼者。其中,中银基金旗下基金经理陈军荣获“五年期权益类投资十大最佳基金经理”称号,奚鹏洲和李建则当选“三年期十大最佳固定收益投资基金经理”。 韩孟飞

码上理财 十一财富风向标



郑州银行东明路支行行长 张琦霞

好服务源自“人性化”

郑州银行东明路支行所处地段繁华,客流量大,为更好的服务客户,近年来,该行对硬件、软件进行了全面升级,并处处强调人性化。

据张琦霞介绍,他们先后对营业厅进行了科学合理的规划和布置,并将营业厅划分为大堂咨询引导区、客户等候区、电子银行体验区、现金区、非现金区、自助银行区、理财区、贵宾服务区等十一大区域。为方便带孩子的客户办理业务以及缓解客户等待的焦虑,今年,他们还专门设立了“儿童园地”和“书吧”。

此外,他们还制定了全新的统一迎客、送客流程和高峰期疏导客户流程。每逢节假日,主动向客户推送“休假网点营业时间及附近营业网点金融服务指引表”,引导客户就近办理业务。为方便特殊客户办理业务,他们还设置了绿色通道、弹性窗口、英语和聋哑手语窗口,并配备了导盲卡,设置了爱心椅……

“通过一项项服务措施的推进,不仅使我们的服务工作紧跟客户需求,更为我行赢得了越来越多客户的信任与喜爱。”张琦霞说。

好服务源自“合规化”

合规是银行工作的重中之重。张琦霞深知合规的重要性,因此,近年来,始终把“促进合规文化深入推广,保障支行各项业务稳健发展”作为工作的重点。

2012年,为深入落实河南银监局“合规文化管理”有关要求,东明路支行以“合规执行年”、“合规提升年”为契机,由张琦霞主抓,全体员工参与,对行内合规管理制度和业务流程文件进行了全面的梳理。经过近几个月归纳,整合,他们不仅建立了全面、持续的教育培训制度,完善了检查考核方法,还创建了一套简单、实用,便于员工操作和记忆的具有支行特色的“东明路支行合规文化管理体系”,得到了上级部门的一致好评。同时,该“管理体系”在郑州银行全行范围内学习推广,东明路支行成为郑州银行全系统合规经营示范行。

好服务源自“不断进取”

近年来,张琦霞先后组织柜台员工、大堂经理、理财经理、客户经理等一线人员开展了《郑州银行优质服务标准》的学习,并举办了多期规范化培训,还每月组织评选出“服务明星”,以形成良好的激励机制。

此外,他们制订和完善了严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程。使工作的各个环节都做到了统一、详细、明确、标准;使每位员工接待顾客有礼、有节、有度;处理业务规范、快速、准确。

在他们共同努力下,支行先后被授予2012年度“郑州市总工会五一劳动奖章”;郑州银行“2013年度优质服务示范单位奖”;郑州银行“2013年度合规文化管理体系推广优秀单位”;郑州银行“2013年度合规管理先进单位”等荣誉称号。

中国平安第十三次蝉联“最受尊敬企业”

日前,2013~2014年度“中国最受尊敬企业评选”结果在北京揭晓,中国平安凭借长期以来对股东、客户、员工及社会的良好责任及担当,从80家入围企业中脱颖而出,连续第十三次荣获“中国最受尊敬企业”称号,成为唯一获此殊荣的综合金融集团。

据悉,本年度“中国最受尊敬企业评选”依据行业领袖、创新竞争、永续发展、环境友好、公益慈善五个关键词对企业进行

综合考量,由数百名学者专家、媒体、公益人士及企业管理者提名,并经多轮审核及投票,最终30家企业获此殊荣。主办方评价,中国平安始终将“诚信”作为企业文化的根基,同时以“专业”为纽带,持续地为股东、客户、员工和社会创造最大化价值,切实履行企业公民责任,赢得了社会各界广泛好评,是连续多年值得尊敬的典范。

中国平安2014年中报显示,中国平安上

半年净利润为人民币258.64亿元,同比增长18.8%,截至2014年6月底,中国平安资产总额已达3.8万亿。在经营规模、创新探索范围逐步扩大的同时,着力于优化、强化“平安战车”的内部管理模式和阵型,基本实现了传统业务与互联网金融业务并进的目标。在今年公布的财富世界500强和福布斯2000强的排行中,中国平安均取得超50位的大幅提升,分别全球第128位和第62位。 刘欣

建行手机尽情摇 惊喜不用等周末



巧巧理财

现在,建行“手机尽情摇”重装闪亮登场,抽奖时间从周末升级为每一天。“尽情摇”将趣味性、体验性融入手机银行,指定账务性交易成功后,在交易成功页面点击“手机尽情摇”摇奖小盒子,进入摇奖页面;用力

晃动你的手机,可实时地获知中奖情况。

一旦提示您中奖,接下来大奖将以电子券形式发放,iPhone手机客户还可以将奖品加入Passbook。体现了建行手机银行“先进科技+人文关怀”的理念。可通过完成以下手机银行交易可参与抽奖:1.向非本人名下的建行账户成功转账金额100元以上(含100元)。转账业务包括:手机到手机转账、活期转活期、跨行转账、向企业转账、公益捐款。2.新版手机银行客户端的支付业务,即“悦生活”版块中通过手机银行支付完成

金额为50元以上(含50元)交易,包括生活缴费、娱乐出行等。3.成功完成投资理财类金额为100元以上(含100元)交易。投资理财业务包括“基金投资”的“认购”、“申购”、“赎回”;“账户贵金属”的“实时买”、“实时卖”;“理财产品”的“认购”、“申购”、“赎回”。

用户参与活动后,不论是否中奖,只要在摇奖页面将参加活动经历分享至指定社区网络,可额外获得1次冲击神秘大奖机会。 吴幸歌