

# “继续创新 我们力争成为居民理财生活中的‘心理医生’”

## ——访招商银行郑州分行行长潘新民

本报记者 曹克 通讯员 樊振宁



党的十七大报告中首次提出“创造条件让更多群众拥有财产性收入”；这一新的理念无疑引起了社会各界的关注。那么，如何才能增加居民财产性收入？作为郑州金融业佼佼者——招商银行郑州分行行长潘新民又有着怎样的理解？他对未来的巨大市场空间又有着怎样的全新的理念和战略谋划？记者近日采访了他——

“另外，中国经过多年来的金融改革，在证券、保险、基金、信托、外汇等领域从无到有，基本形成了现代金融市场体系的整体框架，这就在制度和体制上为银行财富管理业务的开展，特别是为证券类投资产品和结构性衍生产品的推出以及跨市场、复合型的金融产品的创新提供了保证。加之如箭在弦的金融控股公司以及在综合化经营方面的诸多有益探索，都对商业银行开展财富管理业务、开发理财产品创造了条件，拓展了空间。中国人的基金理财数额在GDP中的占比仅为4%，而美国人的占比为60%。这是一个偌大的市场。怎么办？我们惟一能做的就是，抓住机遇，历练队伍，在为客户增加财富的同时，获得自身的发展。”潘行长的一席话，折射出招商的一个核心经营理念：因势而变。

### 加大创新力度：开拓市场空间

事实上，在潘行长的心中之所以能建立起如此高的新坐标，始于他对招商银行总行经营理念的深刻理解。“招商银行总行马蔚华行长对招行的定位，即未来的招行不仅是一个地域性的银行，它应该是一个国际化的先进银行；招行人，肩负开拓者的使命！”他说。

的确，肩负着开拓者的使命，5年前，当潘行长带着招商银行团队和来自深圳改革开放前沿的先进理念叩开中原市场时，市民、客户感受到了招行“南来之风”的暖意和清新；

而今天，当我们再次翻阅招行郑州分行5年来的成长史，依稀可听得到郑州招行人跨越前行、锐意创新的开拓者的脚步声；那其中的每一项，都浓缩着招行人对郑州金融业发展的贡献。不是吗？以下的每一项创新，都给行业内注入了新的活力，给郑州居民带来了财富新观念：

该行是第一家在郑州金融业全面实行柜员站立微笑服务；第一家在郑州银行业推出大堂经理咨询服务；第一家开通“快易理财”——24小时人工交易的电话银行服务；首家设立24小时的“金融投资超市”，为客户提供外汇买卖、证券交易等一揽子一站式金融服务；首家推出网上支付服务；率先实行客户服务监督员制度和推广服务质量评价系统；率先将市场营销的理念引入金融产品的推广；在国内银行业率先通过ISO9000质量认证；发行国内第一张一卡双币国际信用卡；第一个推出了专门针对都市高收入群体的理财指数——“金葵花”指数；

随着这一项项“第一”的出现，招行的市场版图也在郑州市场扩大，各类产品市场份额在急剧攀升：截至2007年9月30日，该行总资产已达270多亿元，其中零售客户总资产逾35亿元；各项存款已突破100亿元大关，各类贷款110亿元；五年累计实现利润6亿多元。该行“一卡通”发卡量突破50万张，信用卡发行30万张，发卡量位列郑州第一；POS交易笔数已跻身于郑州市场前列；郑东新区开设了第一家“新概念支行”，该支行从硬件上进行了功能区分：普通卡区、金卡区、贵宾卡区以及私人银行服务区……

伴随着这些骄人业绩的创造，郑州招行的员工，也

当之无愧地分享着总行连续三年获得的“中国最佳银行”、“中国最佳零售银行”等诸多荣誉。

“当然，这些荣誉的获得，是市场对我们服务的认可；我们也只有拥有了足够大的市场份额、拥有了现代化的网络平台，我们才会有更大的能力和空间，为客户提供全方位、优质的服务！”潘新民行长说。

### 打造精英团队 迎接市场挑战

要想使招商银行的理财师团队个个成为精英，人人是居民理财生活的“心理医生”，难吗？潘新民的答案只有一个：不难。

“企业最大的资源是具有执行力的人。”潘行长说，在激烈的竞争中重温管理大师德鲁克的经典语言，今天依旧倍感亲切。

而执行力的问题，说到底还是人才的问题。招商银行要实施“网络化、资本化、国际化”的战略，核心的核心就是人才的问题，抓住了人才队伍的建设，等于是抓住了根本。

为了实现目标，早在2004年，招行郑州分行已经开始有计划、有步骤地向前推进自己的人才培养工程：他们不定期的选派优秀人才到亚太、欧美的一些国家进行培训，学习国际上先进的管理经验。通过有目的的培训，全行现已拥有高级理财师资格者达10余人，每一个支行专业的理财师达到了2名。

一位曾到新加坡参加培训的职员写道：“新加坡的个人理财产品有500多种，他们甚至可以利用信息，把客户分为不同的性格、财富、职业等组别，分析其不同的理财需求，进而促销产品。因此，我建议，我们应根据客户的资产量，对金葵花客户再进行分层。”如此好的建议，就是学习带来的隐性效果。更重要的是，通过与国际一流银行人员的接触、学习，招行的一大批人才因此开阔了眼界，树立了全新的经营理念。

而当他们的理念与一个银行的舵手——行长合成一个切线时，其未来的爆发力可想而知。

“金钱也是一种资源，这种资源也是稀缺的。但是，金钱在不同人的手中效率是不一样的，我们将通过专业、一流的服务，不仅让我们的客户人人分享到中国经济发展的成果，而且，还将帮助他们富过三代、甚至五代。应该说，这是我们的最高目标。”

我们不妨来设想这样一个场景：

某一日，在招商银行郑州分行某支行，一位客户找到理财师：“请问理财师，现在，我的家庭金融资产该如何配置？是该买房子？还是基金？黄金要不要在我的资产里配置一部分？股票呢？我的孩子现在三岁，制订一个什么样的计划，才能保证孩子未来上个好大学？”

招商理财师经过科学考量，最终给客户制订出一、二、三规划书，请客户挑选。

15年后一天，客户来到这个支行：“谢谢你们，由于给我制订了最优理财规划，我的孩子如愿考上了世界上最好的大学，并且，通过你的理财计划，我有足够能力支付这笔费用！”

期待着这个事实的出现，因为，我们深信这不仅仅是一个假设。



理财热线：67655206 投诉热线：13523043667

### 金融信息

#### 广发银行组织一线临柜人员安全资格考试

为在短时间内提高新进临柜人员化解金融风险的意识，增强应对突发事件的能力，广发银行于2007年11月23日晚，组织全行一线临柜人员80余人进行了安全资格上岗证考试。

近一段时期以来，该行保卫部先后组织进行了军训、安全理论知识培训、现场防抢演练等一系列安全教育培训。通过培训，使各支行新进行大学生的安全意识和防范技能有了质的提高。在此次的安全资格考试中，因组织得力，领导重视，参考人员均取得了优异成绩，一次性通过资格考试，全部获得由河南省公安厅、中国人民银行郑州中心支行和河南银监局联合颁发的《金融安全上岗资格证》，为更好地防范一线风险奠定了扎实的基础。常 罡

#### 我市房产信托理财产品即将面世

近日，从中原信托方面获悉，我省目前预期收益率最高的一款房地产信托计划即将面世。这款名为中原信托“江山商界”收益权投资信托计划的信托理财产品，预期年收益率达到8%，计划规模不超过4400万元，期限二年，期间若遇到银行提高利率，投资者还可享受到因利率上浮而带来的加息收益。另外，认购该信托计划的投资者如果在信托存续期内认购江山商界项目房产，还将享有购房券1%-2.5%的优惠。

据介绍，由于近期股市持续震荡，投资者的投资理念也渐渐趋于理性。如何优化配置所属资产，在合理范围内获取最大化回报，正成为投资者的理财共识，而信托理财不啻为时下一项稳健且收益较高的理财方式。 刘 飞

#### 我省首家奥运贵金属特许零售店在郑诞生

市民投资理财奥运金银币有了去处



本报讯(记者 曹克 汪静文)随着北京2008年奥运会的临近，郑州百姓对奥运及相关收藏品热情也随之高涨。昨日，随着我省首家奥运贵金属特许零售店诞生——经授权，省钱币有限公司成为中国金币总公司河南首家特许零售商、中国印钞造币总公司特约经销商。自此，市民投资理财奥运金银币有了放心的去处。

### 基金驿站

## 基金多数下跌 基民如何应对风险

面对股市频繁震荡，基金市场也步入了“灰色空间”。11月份的市场总体呈现为缩量下跌的态势，是罕见长阴线，上证综指本月累计下跌18.19%，创下13年以来的最大跌幅，作为最大的投资主力机构基金损失严重，基金市场表现出来的形势也是相当严峻，同时有两成的开基已跌破面值。基金大多数跌破净值，基民该如何抉择，是继续持有，还是短线操作，或“忍痛割肉”呢？昨日，记者采访了省会各大银行的理财师，听听他们的建议，或许对基民的选择有所启发。

### 专家建议：基金需长期持有

记者从省会交行、建行、中信、光大等银行理财师的分析中得知，他们普遍认为牛市的基础条件没有改变，对基金的前景非常看好，建议基民长期持有。

“净值跌破1元的基金几乎都是近日实行大比例分红或刚拆分的基金，这些基金在分红或拆分后没有遇到市场上涨，而是遭到市场的深幅回调，而且大比例分红或拆分基金在规模增加后，相当于股票仓位降低，那么市场再次下跌时，拆分基金跌幅应该小于大盘指数和同类基金。”光大银行郑州分行金融理财师邵晓莉分析。她建议市民不可盲目的赎回基金，只有在两种情况下才考虑赎回基金：一是牛市转为熊市，二是基金公司发生某种危机或者基金经理发生了变更。

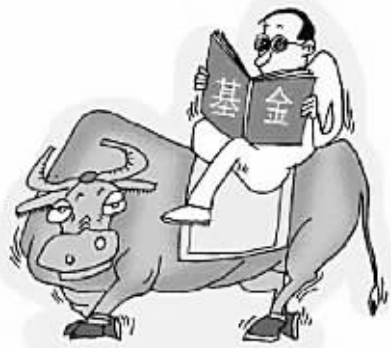
此外，交行郑州分行理财师张瑞也告诉记者：“牛市还将持续，基金市场的前景也将依然灿烂，建议基民保持冷静，长期持有。”基民选择“长跑”、“短跑”，还是“割肉”，要看家庭的抗风险能力。如果基金被套，客户应根据家庭的资产情况选择策略。如果投入基金市场的资金是闲置的，不影响家庭生活正常的生活开支，那么客户可“长跑”；如果当基金的亏损已影响到生活状况，建议客户还是“忍痛

割肉”。建行文化路营业厅个人理财经理齐兵告诉记者，在基金市场低迷的情况下，基民可选择其它投资品种，如目前各银行都主推的“打新股”，可弥补基金市场上的亏损。“适当的调整自己的资产配置，在不同时期选择收益较好的投资品种，可以降低风险。”中信银行东风路营业厅理财客户经理李晓华告诉记者。

### 专家支招：“遭遇”跌破面值基民如何处理

光大银行郑州分行金融理财师邵晓莉建议，此时股市处于调整幅度较大的时候，基金跌到一元以下并不是“很可怕”的事情。基金的上升空间很大，基民需要理性和耐心，同时应该投资主线寻找优质基金。

在市场调整中，由于许多不确定的因素，难以判断的调整幅度和时间，要想在市场波动的底部，以最低点买入基金是非常困难的。而采取阶段性分批买入的策略，这不但可以降低建仓成本，且容易操作。 王 震 张 慧



## “全球通汇、分秒必达”

### 光大银行推出“西联全球快速汇款服务”

希望几分钟内将款项汇至世界各地，又没有在银行开立账户，怎么办？希望快速发汇和收汇的个人外实时汇款业务。怎么办？记者了解到光大银行最近推出的一项服务解决了老百姓这一难题。光大银行郑州分行零售业务部经理于景红告诉记者，光大银行此次携手世界上最大的特快汇款公司——西联汇款公司特别推出的“西联全球快速汇款服务”，可为您排忧解难，实现“全球通汇、分秒必达”。

中国光大银行“全球快速汇款服务”是由光大银行作为西联汇款业务代理机构，与美国西联国际汇款公司合作开展的包含发汇和收汇的个人外实时汇款业务。主要服务对象为海外劳务输出人员、海外华侨、小额贸易商、外籍工作者、留学生、旅游者等个人客户。汇款人在西联公司任一代理机构网点填写汇款单，汇款后客户取得“汇款监控号码”，款项汇出后，收款人无需开户，约10分钟后即可在西联汇款公司全球200多个国家30万个任一代理网点凭身份证件和监控号码领取汇款。同传统的SWIFT汇款业务相比，西联汇款业务速度快、安全、方便，无钞转汇及中间行费用，同时它解决了客户没有银行账户时转账资金的问题，客户支取方便且不受取款地点的限制。由于其快捷便利的特点，西联汇款已成为解决个人客户紧急汇款需求的最佳方式。

中国光大银行自2005年联合英国使馆文化教育处推出出国金融服务以来，通过不断的产品创新与服务水平的提升，“西联全球通汇”品牌已经具备一定品牌影响力，并建

立了独特的业务推广渠道。截止2007年9月末，出国金融业务累计受理人次超过54万人次，年业务量增长率达50%。

此次光大银行推出的“西联全球快速汇款服务”，将为客户提供新的国际结算方式，完善出国金融产品体系，可以更好的满足出国金融客户需求，同时填补光大银行无全球快速汇款业务的空白，将西联的汇款服务延伸到更多的经济发达城市。于景红又详细给记者分析了西联汇款的特点和服务。

### 西联汇款主要业务

首先，“收汇业务”：收汇业务将广大海外侨胞的汇款以最快速度安全地交到国内收款人手中。取款不收任何费用。

其次，“发汇业务”：发汇业务使国内客户汇款方便、快捷的到达海外收款人手中，收款人可直接提取现金。

再次，“快捷汇款”：快捷汇款业务的发汇人为个人、收款人为与西联汇款公司签订快捷汇款协议的机构或公司。西联汇款快捷汇款具有交纳“赴美签证费”功能，可为赴美的非移民学生和交换学者提供交纳签证费用的服务。

### 西联汇款公司介绍

西联汇款(纽约证券交易所股票代码：WU)是一家全球领先的汇款服务企业。西联汇款及其子公司Orlandi、Valuta和Vigo共同致力于为客户提供全球范围内快速、可靠和便捷的汇款、收款、账单支付和购买汇票服务，所拥有的约31.2万个代理网点



遍布全球200多个国家和地区。西联公司前身以其电报服务先驱地位而享誉全球，历史可追溯到1851年。

### 西联汇款业务特点

西联汇款业务的特点很鲜明，首先是方便快捷。

“全球通汇”：西联国际汇款公司在国外的代理网点遍布全球200多个国家和地区。代理点包括银行、邮局、外币兑换点、火车站、超市和机场等超过31万个代理网点。

“分秒即达”：款项汇出后，全球各地的收款人10分钟后即可在西联任一代理网点办理取款。

“取款便捷”：同传统的SWIFT汇款业务相比，全球特快汇款业务具有速度快、安全、方便等特点，它解决了客户没有银行账户时转账资金的问题，客户支取方便且不受取款地点的限制。收款人无需在银行开户，只需凭身份证件和西联汇款监控号码到指定银行办理取款手续。

“发汇免收差价费”：发汇业务不收钞转汇手续费，为使用现钞办理外汇汇款的客户节省了手续费支出。

“无中间行费用”：使用西联全球汇款网络，无中间代理行收费，收发汇为同币种的情况下，资金可全额到账。

“快速缴纳签证费”：西联汇款签证缴费服务能为赴美国的非移民学生和交换学者提供交纳签证费用的服务。

本报记者 张 慧 通讯员 裴 明