

金融资讯

光大银行获客户满意度第一

本报讯 日前,中国质量协会、全国用户委员会发布了《中国银行业客户满意度测评结果》。测评结果显示,光大银行以80.1分高居榜首,取得行业第一佳绩。

据了解,光大银行近年来在客户服务意识与水平上狠下苦工,自2009年以来,光大银行从加强全行客户服务意识,提高内部服务效率,提升服务水平出发,在全系统集中开展“阳光服务”,对影响工作效率、影响客户服务的各个方面进行认真、彻底的梳理、优化和完善。

2012年,光大银行将通过实施“阳光服务精益管理计划”,在礼仪服务、规范服务的基础上开展以流程优化、制度完善和电子渠道建设为重点的阳光服务精益管理工作,以服务创新为突破口,更好地提升为民服务、创先争优的能力,实现“更有内涵的发展”。 (郑芬莹)

东亚中国与金蝶软件签署合作协议

本报讯 3月30日,东亚银行与金蝶软件在成都签订战略合作协议,旨在通过金融服务与信息科技的创新结合,帮助国内企业全面提升财务管理水平,协助国内企业加速转型升级。

据悉,东亚中国是目前内地首个推出本土化资金管理平台的外资法人银行,在金融服务和产品创新方面一直处于国内外资银行的领先地位。金蝶软件为亚太地区管理软件龙头企业,是全球领先的企业管理咨询服务商。本次东亚中国与金蝶软件合作,双方将共同推出“东亚-金蝶资金管理平台”以及国内重点行业企业一揽子金融解决方案,共同提升企业的财务管理水平。

“东亚-金蝶资金管理平台”融合了双方各自的专长,以软件为载体,以金融服务为支撑,通过企业的ERP系统实现银行账户的实时监控、综合数据分析、代发工资等金融服务,在提供管理咨询、现金管理及投融资服务的基础上,提高企业的运营效率、综合管理能力。 (王翠)

阳光产险承诺消费诚信经营

本报讯 近日,国家工商总局消费者权益保护局、中国消费者协会、中国消费者报社共同主办了“倡导诚信经营、共促和谐消费”座谈会。阳光产险代表出席会议并与50多家知名企业共同发出了《诚信经营和谐消费》倡议书,倡议生产者和经营者勇于承担企业社会责任,用诚信取信于消费者,努力为消费者营造健康和谐与可持续发展的良好消费环境。

阳光产险总裁罗海平向座谈会发去寄语,强调作为现代金融体系及社会保障体系的重要组成部分,阳光保险将秉承“客户为中心”的原则,在提高理赔服务时效和质量、改善消费者体验等方面不断提升标准和自律。 (潘学恒)

理财案例

成长型家庭如何理财

案例:私企老板段先生,46岁,年收入30万左右,有一个17岁的儿子今年准备高考。他的家庭资产状况目前如下:银行活期存款约100万元;名下三套房子,两套用于出租,每月可收租金6000元;购买基金20万元(目前亏损约6万元);股票30万元(目前亏损约14万元)。

这种状况下,他该怎么理财?招商银行郑州分行营业部理财师宋恒信为段先生的家庭理财提出以下几方面的建议。

资产结构分析:宋恒信首先对段先生的家庭资产状况做出了详细分析。从资产结构情况看,段先生的活期存款较多,可投资一些稳健性较高的理财产品;从家庭收支情况看,段先生的现金流充足,应合理利用每月的结余。

理财建议:在保障资金安全的情况下,提高投资回报率,一是要解决儿子未来的教育费用,二是要合理规划段先生未来的养老金。

100万存款用于信托和定期存款
宋恒信说,段先生儿子的教育资金来源可通过信托产品来完成(1-2年期,年化收益率约6%-10%),可以考虑购买70万左右(按照活期存款余额而定)。剩下的钱(约30万)可以选择定期存款。

同时,为了应付通胀的问题,段先生可以选择购买实物黄金(最好由银行代保管,方便回购)、纸黄金(市场有一定风险,可以在专业人士的指导下操作)或者黄金基金(费用较低,且无需保存)。

收取的租金定投于养老

在养老金规划方面,宋恒信建议,段先生可将每月房租(6000元)做成基金定投,这样便能为段先生积攒未来的养老金。鉴于基金定投的周期比较长,段先生可选择后端收费型的指数基金,可最大限度降低手续费。

风险保障方面,宋恒信建议,段先生是私人企业主,没有购买社会养老保险,可以购买一些商业养老保险。目前,保险公司推出的养老保险产品年龄一般都限制在60岁以下,所以,段先生在46岁时规划养老保险的话是比较合适。

“在纯消费型保险(不返还本金的保险)方面,鉴于段先生作为家庭的唯一收入来源,为了以防万一,抵御未来可能发生的风险,我建议段先生应该购买一些重大疾病险和意外伤害险,受益人可以写成段先生的儿子。”宋恒信说。 (王震)

市场变幻莫测 投资风向悄然转变

本报记者 王震

3月份宏观经济数据相

继出台,带来理财市场新变化。近日,记者走访各大银行时发现,去年红极一时的短期理财产品已有所降温,半年期以上的中长期理财产品正受到更多客户青睐,同时,国债、货币基金、黄金挂钩类理财产品也呈现热销行情。

收益下降

最新数据显示,2012年3月份,全国居民消费价格总水平同比上涨3.6%。其中,城市上涨3.6%,农村上涨3.6%;食品价格上涨7.5%,非食品价格上涨1.8%;消费品价格上涨4.4%,服务项目价格上涨1.5%。一季度,全国居民消费价格总水平比去年同期上涨3.8%。

“这些数据都表明中国经济增速有所放缓。”工行文化路支行理财经理王晓慧认为,“在通胀得到控制的情况下,为控制经济下行风险,央行年内可能会再次调低存款准备金率。”

采访中,理财师王晓慧认为,

降准和降息都将影响货币市场利率,从而“牵连”与之相关的理财产品收益,尤其是保本型理财产品,因为这类稳健型产品大多投资于对货币市场利率极为敏感的债券。

据王晓慧介绍,去年12月5日、今年2月24日央行两次下调存款准备金率后,短期理财产品收益就已呈现下降势头。以工行3月13日发行的一款保本型理财产品为例,该产品主要投资于银行间债券市场、货币市场基金等,期限40天,预期年化收益率为4.42%,而去年12月10日到期的一款产品,预期年化收益率达4.6%。

弃短选长

记者连日来在走访各家银行时发现,越来越多的顾客前来咨询长期理财产品。在银行,有不少客户都是来咨询半年至一年期理财产品的。

李女士去年以来就一直购买期限在三个月内的保本型短期理财产品,但现在她决定配置一款半年期、最高年化收益率5.4%的非保本浮动收益型理财产品。“投资短期产品不划算了,将来收益可能还会降,不如买一款半年的。”李女士说。

王晓慧告诉记者,在降准、降

息预期下,还是投资长期理财产品划算,“如果未来降准或降息,理财产品收益也会跟着降低,还不如买长期的,可以锁定收益。”

据普益财富统计,受市场需求影响,2月份以来,长期理财产品占新发行理财产品比重已有所上升。2月27日至3月2日一周,新发行的理财产品中,半年至1年期产品数量占比较前一周增加了3.72%。3月5日至9日一周,半年至1年期产品市场占比增加0.24%,1年期以上产品市场占比增加0.33%。

拉长战线

对于广大市民来说,无论是在“负利率”还是“正利率”时代,投资的首要目的其实就是实现财富的保值、增值。因此,不同的趋势背景下,人们的投资策略及理财思路也应随着环境变化而随时变化。

“随着市场资金面的进一步宽松以及今年降息预期的升温,投资者不妨将自己的财富战线拉长,适当配置中长期理财产品。”省会某股份制银行理财经理梁先生告诉记者,作为普通投资者而言,需要根据自身情况灵活配置不同期限

的理财产品以获得最大收益,而较为安全的做法则是适当配置中长期理财产品品种。

“实际上,市民对中长期理财产品的偏好近期表现较为明显,其中就包括国债。”梁经理对记者说,今年第一期储蓄电子式国债刚一上市就遭到市民的热抢,其中收益率为6.15%,5年期的国债,更是在银行开始营业的短短一个多小时内被抢购一空。这一事实足以说明,市民对国债投资的热情再次重燃,中长期理财产品也成了保值的“香饽饽”。

热点透视

25年因您而变 招商银行铸就辉煌

本报记者 王震 通讯员 屈庆昌

因您而变,共铸辉煌。到2012年4月8日,招行已经整整走过了25年的发展历程。25年来,招行凭借持续的金融创新、优质的客户服务、稳健的经营风格和良好的经营业绩,现已发展成为中国境内极具品牌影响力的商业银行之一。

站在新的起点,招行正以二次转型为契机,努力打造最具国际竞争力的商业银行,为客户提供更好的服务,为投资者提供最好的回报,再次书写中国金融发展史上的辉煌。

25年铸就辉煌

25年春华秋实,招行从1亿元资本金、1个营业网点、30多名员工起步,现在已经发展成为在上海和香港两地上市的全国第六大、全球60大商业银行,资产总额近2.8万亿元,资本净额超过2000亿元,机构网点近900家,员工近5万人。

招行始终视管理为发展的半径,视理念为管理的灵魂。为推动全行干部职工颠覆传统的思想观念,招行总结提炼了“因您而变”、“因势而变”、“一三五”、“十变”、“管理变革”等一系列先进理念。与此同时,招行积极学习借鉴国际先进的管理方法与手段,争取成为了首批实施新资本协议的唯一股份制银行,推广使用了

管理会计、管理驾驶舱等精细管理工具,引进开发了现代商业银行管理信息系统430余个,建立健全了覆盖各业务、各环节的制度体系,在管理变革和管理国际化的道路上坚持不懈地探索前行。

品牌形象不断提升

得益于良好的服务口碑、创新的金融产品、领先的传播策略,招行成为一个在国内外拥有广泛知名度和美誉度的中国民族银行的品牌。

在银监会对商业银行的综合评级中,招行多年来一直名列前茅。同时荣膺英国《金融时报》、《欧洲货币》、《亚洲银行家》等媒体授予的多项殊荣。在英国《金融时报》发布的全球银行市值排行榜中,招行在全球市值最大的50家银行中,市净率排名第一。

多年来,招行获得了一个又一个荣誉奖项,仅去年一年就达169项;在各种品牌价值、品牌资产排行榜上,招行屡屡超越规模排名居前的同业,曾登上全球企业品牌资产增幅首位。

在履行社会责任方面,招行十余年如一日对永仁、武定开展定点帮扶,员工个人捐款捐物建设了30所希望小学,结对子捐助贫困学生1.1万余名;招行对国内历次重大灾害都力所能及地积极赈济,并与多个慈善组织合作多渠道募集资金开展各类公益项目,被誉为“美德焕美善、真心换真情”的优秀企业公民。

秉承与生俱来的市场化的基因,

招行逐步形成了以服务文化、创新文化、人本文化等为主要内容的独特企业文化,为招行与时俱进推进改革与发展提供了强大的不竭动力。

以人为本谋发展

招行始终坚持以人为本的理念,把员工的自我发展和价值实现与招行发展有机结合起来,让员工与招行共同成长,让“尊重、关爱、分享”变成行动。

建行伊始,招行就确立了“人才立行、专家治行”的方针,在国内同业中率先推行“六能”机制,实行全员聘用、干部公开招聘和竞争上岗制度,大大激发了干部职工的进取精神。招行注重人才培养,并大胆选拔重用优秀年轻人才。与此同时,招行以各种形式促进各级管理层与员工的零距离沟通,通过组建员工俱乐部、推广弹性工作制等措施加强与员工关爱,营造进取和谐的氛围与企业文化。

回顾过去25年招行取得了辉煌成就,展望未来,当前我国正处于社会转型、经济转轨、观念转变的历史阶段,国内银行业面临机遇与挑战并存的复杂形势。招行将进一步增强危机感和紧迫感,深入推进正在进行的转型升级与管理变革,探索改变中国商业银行传统的比规模、比短期盈利的外延粗放式的增长模式,努力把招行打造成为具有国际竞争力的中国最好的商业银行,为中国的金融改革、为中国的经济社会发展做出新的更大贡献。

理财动态

国债投资受市民青睐

“我在网上看了财政部消息,这次发售的国债利率高,国债的安全性高,买了放心。”一大早就到银行排队等候购买首期凭证式国债的李先生说。昨日,记者在我市多家银行营业网点看到前来抢购国债的个人投资者。据了解,今年凭证式(一期)国债于4月10日至4月23日在全国发行,发行总量300亿,其中3年期国债为350亿,5年期国债为150亿。

收益高于多数理财产品

据了解,本次发行的国债中,3年期收益率已达到5.58%,5年期收益则高达6.15%。3年期国债5.58%,5年期6.15%的收益率是什么概念呢?记者简单地比较了一些常见的理财产品,发现本期国债的回报率已经高于多种理财方式了。

首先是大家熟悉的定期存款。3年期的定期存款利率为5%,5年期则为5.5%,孰高孰低一目了然。其次则是理财产品,6%左右的国债收益,已经超过了很多银行发行的理财产品收益了,特别是进入3月以来,发行的人民币理财产品预期收益全线下跌。

投资国债正当时

对于抗风险能力较低,喜好稳健投资的投资者来说,国债无疑是一种很好的投资方式。相较于银行理财产品,国债的收益确定,保本付息。不过投资期限较长,资金灵活性稍欠缺,适合家中有长期不动用的闲置资金的投资者。

建设银行文化路支行理财师齐兵表示,在购买国债是一个很划算的时点。齐兵认为,目前降息的预期呼声较高,理财产品收益也随之下落走低,在这样的情况下,投资者就理当锁定中长期收益。

在业内人士看来,在当下流动性宽松的预期下,本期国债显得极具投资价值。

市内营业网点均可购买

本次国债发行对象均为个人投资者,单一账户每期最高购买限额为500万元。国债个人债权托管账户实行实名制,可以挂失补办,可以提前兑付、办理质押贷款,但不可流通转让。

银行业内部人士说:“有些银行理财产品预期收益看上去很高,但属有风险的产品,而固定收益理财产品今年以来收益率明显下降,相比较,国债利率高又安全,是非常好的投资理财产品,所以成为抢购的热点。”

据悉,工商银行、中国银行、建设银行、交通银行、光大银行、招商银行等20家银行营业网点均可购买,广大市民购买时需持身份证。 本报记者 王震

金融视点

70后、80后如何养老

按照人的平均预期寿命80岁,男性60岁退休,女性55岁退休来推算,为退休后积攒20年~25年的“养老钱”是必要的。那么,对于那些20年后面临退休的70后、80后来说,需要多少钱可以获得基本的养老保障?以张先生为例,现年35岁,计划55岁退休,如何做好夫妻俩退休后30年的生活安排。假定,当前月均消费2000元,年通胀率5%,理财人士计算,需要储备大约167万元,才能完全保证55岁退休后,未来30年的生活质量。

退休金储备方案:

1.通过储蓄累积资金。
储蓄是补充养老最重要的方面,可以通过储蓄来进一步缓解老年时的财务压力。虽然储蓄利率较低,但由于其安全可靠,被很多保守型投资者看作是资产的避风港,也是最常见的养老方式。

2.定期定额累积资金,如个人设置基金定投投资、个人年金值累积。

对于普通市民筹备养老金来说,选择基金定投是不错的方式,不过在选择基金上要根据自己的年龄选择不同的基金。举例说明:如果你还有20年的时间准备养老资金,那建议把其分成前一个10年和后两个5年,前10年可以选择高风险的偏股型基金进行基金定投,第一个5年建议选择选择平衡型基金来投资,而第二个5年,应以低风险的债券基金或保本型基金为主。

此外,对于中国家庭来说,拥有房产十分必要,实际上在年轻时买房是一个非常好的养老准备,以房养老在未来将越来越成为一种可能。

3.补充个人养老保险,通过商业保险进行补充。

社保是最常用的养老金补充方式,但其属于中长期规划,不宜退保,否则将可能损失高额手续费。除社保外,建议用商业养老保险作为补充。值得注意的是,商业养老保险属于中长期规划,不宜退保,否则将可能损失高额手续费;其也很多类型,传统型、分红型、投资连结型、万能型寿险。如投资连结型属于风险较大的品种,收益与风险并存。

4.合理安排风险资产的投资组合,根据市场行情变化,适时调整组合比例。

比如市场向上趋势明显时,可以考虑加大高风险品种的投资权重,以提高综合收益,市场稳固盘整时期,可以选择灵活或周期性投资品种,如基金市场的混合类基金等等。

总之,养老金储备原则为:养老金储备是刚性需求,因此该项投资不能激进、需以稳健为主,储备上,既要考虑储备品种的多元化,更要综合考虑资金的安全性和收益性,储备准备越早越好。 张世豪