郑州日报
2013年1月9日 星期三
金融·理财 主编 赵 羲 编辑 何晶晶 校对 刘明辉
ZHENGZHOU DAILY FINANCIAL CIRCLES

元旦假期交行电子银行服务“受宠”

本报讯 2013年元旦期间，交行电子渠道共处理交易940万笔，其中，95559电话银行自助语音（IVR）共受理客户来电53万笔，比去年同期增长2.05%。

据介绍，目前交行电子银行已涵盖网上银行、手机银行、自助银行和电话银行等多种电子渠道，通过优化流程、简化环节，交行持续提升客户体验，该行电子银行业务占比已超过73%，即10笔业务中有超过7笔通过电子渠道办理。

为确保“元旦”期间对外提供良好的金融服务，交行针对全国范围内布设的2万多台自助设备，提前进行故障排查，做好自助服务区巡查和监控工作，整个元旦假期自助设备正常运营率达到92%。另外，元旦期间，交行客服中心人工座席共受理客户查询、转账、咨询、建议及投诉类业务约10万笔，电话接通率达到94.96%。多媒体客服代表共受理各类在线咨询12511笔，比去年同期增长82.56%。

据了解，交行还通过手机银行对客户转账汇款手续费进行减免，为节日汇款及节后信用卡消费还款提供了便利。新年伊始，交行电子银行继续提升“最红星期五e动交行”系列活动的优惠覆盖人群，通过新开户抽奖、优惠充值、购电影票直减优惠、购机票送保险和交博汇特惠商品等形式，为客户提供更为丰富多彩的“惠生活”服务。（王 震）

2013理财箴言

本报记者 张世豪

周悟空 图

投资热点 稳健理财

首先，活期存款、保险、债券。这一层面的理财是最多人习惯采用的，最安全，但投资回报不高。其次，投资不动产。国人目前投资理财的渠道非常缺乏。房地产独自狂欢。然后，投资基金、股票。2012年岁末股市的反弹，让连续3年“跌跌不休”的股市迎来曙光，也重新燃起股民对股市的企盼，建议2013年在主打稳健型固定收益类产品的同时，可以踩着反弹节奏，做一些小反弹行情。对于股市，如果用更长远的眼光看，敢于持有不计输赢才能真正赢。

黄金仍然处在大牛市的阶段性过程中。在通胀量化宽松时代，黄金投资是全民皆宜的保值标的。由于无庄家炒作，信息公开度高，参照系多，也无“黑天鹅”的可能。理财师王海认为在金融危机、欧债危机连连来袭情况下，黄金一度表现为避险资产而受到投资者的青睐。2013年支持黄金价格长期上涨的基本面因素依然存在。黄金价格经历了2012年的调整预计在2013年将呈现一定的上涨态势。

艺术品、红酒等另类投资市场近十年来高歌猛进，但是今年下半年明显进入盘整阶段。艺术品投资是继股票房地产之后，另一个市场资金大量进入的区域，但是伴随着高收益的是高风险。

盘点一下2012年各类投资产品，总体表现不如人意。一是股票，2012年报收2269.13，全年上涨3.2%，其中12月单月涨幅15%，也就是说11个月震荡下跌，全球表现最差。回顾2010年、2011年，也是排名倒数。二是基金分化严重，2012年封闭式债券基金涨幅12%，但是主要涨幅来自12月，仍有三分之一的股票基金全年亏损。三是黄金，全年涨幅约5.5%。

2012年渐行渐远，股市在辗转中总算让人看到一丝希望，在利率市场化的大潮里，投资品种更加丰富。2013年，我们该如何安排投资，实现财富梦想。

扬长避短 合理配置

投资理财成功的关键要素是资产配置，好的理财一定有好的布局。学会“选好篮子，分好蛋，不要把所有的鸡蛋放在同一个篮子里”。如果把投资布局为1/3保险、1/3股票、1/3房产可能会安全很多。保险投资是为了给自己养老留有余地，股票投资是为了资产激进性增值，而投资房产则是因为人总是要有个安居乐业的地方。

不同的投资者可采取不同的投资策略。如果抗风险能力差，则以保证资产安全为重点稳健投资，收益更加稳健的高息债等产品或更适合中长期的资产配置。如果抗风险能力强，则可采取激进的投资方式博取更大收益。

比如，年龄偏大、收入预期增加不多甚至可能下降的保守型投资者，应将家庭总流动资产的80%以上配置在固定资产类投资产品上；收入不高、风险承受能力偏低的稳健型投资者，可将家庭总流动资产的60%配置在固定资产类投资产品上；收入较高、风险承受能力较强的进取型投资者，可将家庭总流动资产的40%左右配置在固定资产类投资产品上。

在当前国内投资郁郁不得志的背景下，投资者是不是该打开眼界、放眼未来、拥抱投资市场了。

金融资讯

光大电子银行获“年度最佳电子银行奖”

本报讯 记者从光大银行获悉，在近日举办的2012中国金融机构金牌榜“金龙奖”评选中，该行因为持续创新和优秀的客户体验，荣获“年度最佳电子银行奖”。

此前，光大银行已多次获得殊荣——在第七届亚洲金融年会上获得“2012电子银行服务奖”，在CFCA中国电子银行年会上获得“最佳用户体验奖”等多项荣誉。

据了解，为给客户提供安全便捷的移动金融服务，光大银行手机银行全面满足iPhone、iPad和Android客户的使用需求，转账全免费，且首家推出“手机任意转”功能，只要输入收款人的手机号码，即可轻松转账。此外，光大银行还创新推出了“理财夜市”、“理财早市”、“阳光e购金”等创新业务平台，为客户提供全天候金融服务和个性化的金融产品。其中“理财夜市”和“理财早市”，被评为“年度最佳金融创新案例”。

除了便捷的理财服务，光大银行还推出了ATM设备先出卡后出钞、吞卡外呼、视频柜员等服务，让银行的自助服务也变得更加方便智能。（古晓东）

兴业银行全年拦截电信诈骗案47起

本报讯 记者5日从兴业银行获悉，2012年该行成功堵截电信诈骗案47起，为客户挽回资金损失约345万元。

“诈骗信息涉及区域覆盖了全国所有省份，几乎所有的客户手机都接收过，”兴业银行保卫部人士说，“受害人则一般以老人、女性或文化程度相对较低的人员为主。”该人士表示，电信诈骗案件已成为近年来主要诈骗案种，其诈骗手段主要为利用短信群发器向不特定的社会群体发送信息，编造各种身份和理由，诱骗事主的身份证号、卡号、密码或直接要求汇款、转账，骗取钱财。

日常工作中，兴业银行保卫部门及时收集、研判各家银行的典型案例，针对电信诈骗等各类案件的案发特点，发文指导各分行认真做好防、查、堵工作，同时按月定期向全行通报典型案件特征，在内部推广交流部分分行防案经验，从而避免客户资金遭受损失。（张建钧）

新华保险134万理赔款延续爱与责任

本报讯 记者在新华保险了解到，去年十月新华保险驻马店中心支公司理赔人员接到一起报案，驻马店驿城区朱古洞乡钱庄村村民刘先生在外出时发生意外。刘先生是家里的顶梁柱，妻子患病，儿子在上高中，父母年迈。刘先生的遭遇及其家庭状况牵动着新华保险人的心。

经审核索赔资料齐全，被保险人刘先生因意外身故的事实清楚。刘先生投保新华保险《吉祥如意A款》、《美满人生卡A卡》、《团体意外伤害保险》等多份保险，意外身故保额累计134万元，受益人为法定，保险合同有效。同时刘先生还为其儿子投保《吉祥至尊A款》、《祥瑞一生》等保险，以上险种有投保人因意外伤害身故保费豁免责任，豁免保费17.9万元，累计赔付金额高达151.9万元。（张甲磊）

阳光产险积极应对仁寿县特大交通事故

本报讯 近日，阳光产险四川省分公司承保的一客车在国道213仁寿县境内发生一起客货车相撞的交通事故，造成多人伤亡、车辆严重损毁的特大损失。该公司在接到报案后第一时间赶赴现场，积极做好死伤乘客的救援工作。

事故发生后，当地政府相关领导立即指挥相关部门进行现场处置和救援工作。阳光产险在接到报案后，立即组成了由该公司总经理为组长的“12·27”特大事故应急小组，并成立联合救援小组赶赴现场进行现场救援、查勘。

阳光产险“12·27”事故应急小组在协助承保客户进行完当日的紧急救援后，已做好了预付赔款的各项准备工作，并积极协助做好死伤乘客的救助及安抚工作，履行公司客户服务承诺。（刘俊杰）

服务吐芬芳 温情暖中原

——华夏银行郑州分行优质服务感动郑州

本报记者 **赵 羲** 通讯员 **常 罡**

虽然刚在郑州面世半年，但华夏银行郑州分行的服务口号——“感动服务，情满华夏”在中原已经脍炙人口，其注重细节、以情动人的服务已经开始吐露芬芳、深入人心，塑造了优秀的品牌服务形象，赢得了一大批优质客户的认可。

用细节服务感动客户，用温馨服务温暖客户，用领先一步的服务深度助力中原发展，2013年刚刚华丽绽放，华夏银行郑州分行的服务却已于无声处楚楚动人。

华夏银行郑州分行举行的“最美全家福”活动

细节服务 感动河南

细节决定成败，对于服务而言，细节则是打动人心的关键。

“贵行的服务不仅解了我心头之忧，而且高效、专业、人性化，令人难忘！”2012年9月7日17时50分，客户张先生带着一连串的谢意挥别了华夏银行郑州分行营业部的员工，并对几位员工优质的服务赞不绝口。

原来，银行每天17点关门。而这天，张先生夫妇由于谈生意拖延了时间，身上100万元的巨额现金无处安置，跑了好几家银行都吃了“闭门羹”。他们抱着试试看的态度拨打了华夏银行的电话。

华夏银行郑州分行的理财经理在接到这一信息后，意识到客户情况特殊，马上将此事反馈给营业室经理。营业室经理朱佩佩一面吩咐大堂经理先填好客户单据的代填选项，做好接待客户的准备工作；另一方面安排两位柜员做好为客户点钞准备。

10分钟后，张先生夫妇一脸焦急地来到了分行营业部。张先生被引到贵宾席区，面前摆上了已代填好的个人开户申请书和存款凭证，同时还有两杯热水和贴心的纸巾。朱经理一边安排两位柜员及时为客户点钞，一边热情地安抚客户情绪。客户很快补充好了单据。

短短的15分钟内，两位柜员清点完毕100万元现金，并为客户办理好了华夏白金卡。张先生感慨地说：“太感谢了！如果不是分行营业部倾力帮助，我们真不知道该怎么安置这笔资金。万一出了差错，后果不堪设想。”

这样的事例还有很多。每一滴水都可以折射出太阳的光芒，每一份平凡的付出也都有其不平凡之处。华夏银行郑州分行的工作人员就是用以客为尊、至信至诚的服务理念感动着客户，感动着河南。

据悉，华夏银行郑州分行营业部在服务态度、服务语言、服务效率、服务效果等内容上进行了严格的规定，对营业部网点分区设置、网点信息发布、网点业务流程、柜员服务流程进行全方位优化，形成了客户查询方便快捷，业务流程规范简化，柜员服务标准化的局面。在柜员以前的微笑服务、“三有三声”的规范化服务基础上，进一步确立了柜员服务“七步曲”，塑造了华夏银行在中原大地的优秀品牌服务形象。

温馨服务 情暖绿城

服务做到极致，客户感受到的不仅是舒适愉悦，还有温暖。虽然不事宣扬，但华夏银行郑州分行一直默默地用关心、爱心塑造着自己的品牌服务。

在2012年6月开业前夕，华夏银行郑州分行就积极参与了河南省第六届爱心送考城市文明公益活动。他们在分行门口设置了爱心车贴发放点，高考期间为爱心送考人员提供降温、歇息点，在考生家长休息区安排了华夏银行工作人员作为志愿者进行现场服务，设置“免费取水点”，为考生、家长和爱心司机们免费发放矿泉水，温暖了许多人的心。

2012年12月25日下午，大雪过后的天气异常寒冷，室外温度跌至零度以下。扮成圣诞老人的华夏银行郑州分行员工们，来到联盟新城社区，挨家挨户走进业主家中，送出由该行精心设计的新年台历等礼品，通过与业主近距离接触，把该行的关怀和祝福送到每家每户。同时，向感兴趣的客户介绍该行的理财产品、存贷款业务。

迎着刺骨寒风，许多业主们打开门看到喜气洋洋的圣诞老人和华夏银行郑州分行送上的精美台历，都十分惊喜。这次“温暖圣诞进万家”活动敲开的是业主的心，送出的是华夏的情。虽然当日气温很低，可整个社区里却始终洋溢着融融暖意。

2012年12月29日，华夏银行郑州分行携手郑州鑫苑社区，在名门汇健身会所举行了一场元旦迎新晚会，用精彩的演出给居民带来节日的欢乐。开场舞蹈《欢聚一堂》、歌曲《最美好的未来》、肚皮舞、社区小朋友钢琴独奏、舞蹈江南style轮番登台，将活动的气氛一步步推向高潮，由国家一级演员、业主李政演唱的豫剧《红灯记》李玉和唱段更是赢得观众们阵阵掌声。其中大部分表演者均是鑫苑中央花园的社区居民。

在演出过程中，华夏银行郑州分行营业部与观众进行热情互动，增加了抽奖环节，并为幸运业主颁发了精心准备的礼品。活动得到了现场业主的积极配合，很多客户对该行的业务产生了浓厚兴趣，现场收集意向高端客户资料上百份。

这些小小的故事，透出的不仅是华夏银行郑州分行员工们的服务、营销的巧思，更是浓浓的关爱和温情，也在无形中提升着该行的服务形象。

领先服务 助力中原

更完善、健全的服务内涵，更新颖、契合市场需求的服务产品，归根结底，银行服务要在这些方面做好，才能形成自己的核心竞争力。

时下的中原大地，正面临中部崛起、河南振兴的历史发展机遇，时代热潮给予华夏银行郑州分行极佳的发展时机，也带来了怎样更好地助力区域经济发展的命题和挑战。该行迎难而上，面世之初即郑重提出：将认真落实科学发展观，进一步解放思想，开拓创新，坚持做“中小企业金融服务商”，践行服务地方，服务大众的社会责任，全力支持地方经济发展，为中原经济区建设做出积极贡献。

打造领先一步的服务，这是华夏银行郑州分行的宣言，也是其庄严的承诺。2012年10月，为更好地贯彻“中小企业金融服务商”的经营理念，积极推广“龙舟计划”金融产品，致力于解决河南地区中小企业融资难问题，华夏银行中小企业信贷部郑州分部正式成立，专司小企业金融业务的管理和经营，集独立高效的小企业评级机制、信贷审批机制、贷款业务操作全流程风险控制机制以及业务考核、培训机制于一体，在业内处于领先地位。

在产品创新方面，华夏银行郑州分行致力建立个金业务、小企业金融业务、国际业务、新兴金融业务等产品兼容机制，使个金方面的“私营业主贷款”、个体工商户贷款、公司业务中的“银团贷款”、保理业务、贸易融资业务中的金融、新兴业务中的资产证券化、中期票据、资产托管、财务顾问、财富管理等成熟的公司业务产品和个人业务产品通过适当修改，渗透、嫁接，适用于小企业客户群体，形成以标准化小企业贷款产品为主、传统公司个人业务产品和表外业务及新兴业务产品为辅的立体化产品供应体系，全面满足小企业金融服务需求。

与此同时，华夏银行郑州分行提出，要进一步提高服务水平，与小企业共成长。为小企业提供金融服务，不能单单局限在融资、贷款等，而是要有一揽子的服务合作内容。在提供金融服务的同时，还要借助银行优势帮助小企业提高信用等级、完善法人治理结构、提升经营管理水平、全面提升小企业生存发展的能力，在合作中逐渐形成郑州分行与中原小企业共同成长、共同发展的合作模式。

服务之道，永无止境。2013年的大门已经打开，华夏银行郑州分行的服务升华之路仍在向前延伸，根植中原，情满华夏。