

与客户做朋友的理财师

半年销售3.2亿理财产品，客户无一人投诉

本报记者 李立红

信任带来价值，先跟客户做朋友

去年6月份，王佳佳加入刚刚成立的兴业银行东营分行，成为一名财富经理，而客户一般称她为“理财师”。由于是新开业的银行，王佳佳同时还扮演着产品经理和银行拓展市场的重要角色。

“作为理财师，必须凭借自己的专业知识和优质的服务赢得客户的信任。只有建立了信任，才能谈到业务量的拓展。”在王佳佳眼里，她的工作并不单纯是一份谋生的职业，她更把它当做一种为客户创造财富、实现自身价值的途径。

随着时间的推移，王佳佳得到了客户的全面认可。“有位阿姨非常相信我，把我当作知己，无话不谈。”王佳佳笑着告诉记者，有时候老人家里有事情时会找她拿主意，“我经常会站在年轻人的角度给她一些意见，我们也成了‘忘年交’。”还有一位客户，因为王佳佳给他提出了合适的金融建议，为表达谢意，去银行办理业务的时候，这位客户特地提了一袋自家种的无花果，带给王佳佳品尝，这让王佳佳十分感动。

2007年进入银行工作的王佳佳始终坚守在个人理财岗位上，多年的工作经验使她熟练掌握了与客户的相处之道。“理财师不仅要熟悉各项业务，提供全方位的服务，更要站在客户角度考虑问题。”在与客户交往时，王佳佳始终坚持一个原则，“我不是在给客户传授知识和说教的，我是真诚地为客户提供帮助，为他们解答财富上的疑惑。”

提高服务层次，500客户无一人投诉

数字可以说明王佳佳的工作成绩：仅仅半年时间，王佳佳理财产品销售额达到了3.2亿元；到目前为止，王佳佳的客户数量达到500多，无一人投诉。

“对任何产品，首先要将投资风险因素告诉客户。不能为了一己之私，单图销售业绩和提成而不完全揭示产品的风险。”王佳佳说，每当客户前来咨询，她都会去了解客户的投资金额和理财需求之后，为其量身打造合适的资产配置方案，“我会根据客户的风险承受能力和投资意愿，组合推荐理财产品。”

成绩的取得离不开银行领导的指导和同事们的帮助，但更与王佳佳的汗水紧密相关。理财信息瞬息万变，为了向客户提供更好更专业的金融咨询服务，做出更完善的理财规划，王佳佳每天除了要及时更新兴业银行的理财产品和通过多种方式宣传外，还要花费很多时间来研究国家经济行情、市场走向和金融专家们的意见，而加班就成了她的工作常态。

“有时候晚上能忙到十点多。”王佳佳说，她还经常带领零售员工利用下班和周末时间，发放宣传折页，对银行的理财产品进行宣传。“周末有时陪客户参加兴业银行私人银行举办的讲座，如果有客户要来行里咨询，我也得及时赶过来。”王佳佳说，虽然很忙，但她觉得自己的工作很有意义。

浓情除夕，蓝海送温暖



2月18日除夕中午，蓝海国际大饭店及蓝海新悦、蓝海东城大饭店的蓝海“水滴族”们相继来到交警及公安系统值班部门，为值勤的同事带来了热乎乎的水饺及饮料，为身边仍奋斗在一线的公安同志们送上温暖。

当看到同志们其乐融融地吃着热气腾腾的水饺时，“水滴族”们纷纷表示：“在万家团圆的时候，民警同志为了春节安全，不顾严寒，放弃与家人的团聚。看到你们坚守在工作岗位，我们百姓的安全有了保障，感到心里很踏实。希望我们的到来能为咱执勤的同志们带来一份温暖。”

据记者了解，在蓝海酒店集团，“水滴族”是个响亮、深入人心的称呼，它不仅是一个充满爱心的群体，更是一个充满爱的符号。蓝海“水滴族”成立于2010年6月份，成立之初的口号是“我是蓝海一滴水，我的名字叫水滴”，宗旨是“温暖他人，快乐自己”。到目前为止，蓝海“水滴族”成员已达两千余人。



兴业银行东营分行理财师王佳佳。本报记者 任小杰 摄

新华保险获评

“2014年度最受投资者尊重的百强上市公司”

2015年2月12日，由中国上市公司协会联合其他有关机构共同举办的“最受投资者尊重的上市公司”评选颁奖典礼在北京举行，新华保险荣获“2014年度最受投资者尊重的百强上市公司”奖。

据悉，评选活动经中国证监会批准，由中国上市公司协会、中国证券投资者保护基金公司、中国证券业协会、中国证券投资基金业协会共同举办，证券日报作为唯一指定合作媒体参与其中。本次评选活动有100家公司获得2014年度最受投资者尊重的上市公司百强奖，他们是从A股市场2635家上市公司中层层遴选出来的优秀公司代表。

新华保险上市以来，高度重视投资者关系和信息披露工作，不断完善相关工作内容与流程，及时了解投资者的各项需求，并积极、高效地为投资者提供充分的信息反馈。公司于2014年12月初举办了上市后第一次投资者/分析师开放日活动，公司董事长及高管团队出席活动，与超过100位股东/分析师/投资者进行面对面交流，增进了投资者对公司的了解，活动取得理想效果。

2014年，新华保险坚持“以客户为中心”的战略导向，均衡实施战略转型的各项关键举措，取得理想经营业绩，全年实现保费收入1098.68亿元，较上年增长6%，继续位列寿险市场第三位，为近3000万名个人客户和超过6万名机构客户提供保险金融服务。

新华保险总裁助理兼董事会秘书朱迎表示：“我们将持之以恒为客户提供最优质的金融保险服务，为股东创造更多的资本回报，树立上市公司的典范。”

平安人寿荣获

“安心金融服务大奖”

日前，由《21世纪商业评论》主办的“21世纪金石奖评选暨金融体验设计颁奖典礼”在深圳举行。凭借业内领先的客户体验及服务水平，平安人寿荣获“安心金融服务大奖”，成为本次评选活动中唯一获奖的保险机构。

据了解，平安人寿近年来长期专注于服务创新的探索，通过对客户需求的调研与挖掘，陆续推出多项受客户欢迎的新服务，包括：客户服务账单让客户对自己的保单信息一目了然；柜面预约服务让客户免等待办理业务；搭建服务追踪体系和LCC系统，管理客户情绪；APP、二维码等全方位交费渠道实现客户足不出户就可缴费；医疗费用理赔金直结让客户出院即获实时理赔；差异化体检服务提升高端客户体检等等。这一系列的推陈出新将各项业务流程化繁为简，让客户享受到便捷业务的同时，充分体验到科技金融的魅力。

主办方在颁奖典礼上表示，本次嘉奖是对平安人寿持续进行科技金融探索的肯定，并寄望平安人寿继续利用基于移动互联网的科技力量，对客户进行更有差异化的精准服务，打造保险行业服务水平的新标杆。

据悉，本次评选活动以“体验金融：金融创新的下一个风口”为主题，是国内首个针对金融体验设计创新的高级别大赛。活动聚焦客户体验，并邀请来自全球的金融、设计、咨询等行业的专家进行了精彩分享。

工商银行东营分行推出 公务员购车分期付款优惠政策

为服务东营市公务车改革，工商银行东营分行推出“免首付无抵押无担保”公务员购车分期付款业务，可上门受理，快速审批，专用额度，费率优惠。据悉，年费率仅为3.58%，月均费率仅0.3%；手续费分期收取，可提前还款，并有多种主流车型推出经销商补贴手续费活动；填一张申请表，可同时免费办理交通卡。

方案一：已持有工商银行贷记卡的，可在购车时直接使用贷记卡，POS刷卡分期或刷卡消费后，在到期还款日前，通过工行营业网点、95588、个人网银将消费转为分期付款业务。

方案二：办理工行汽车专用卡，额度专用独立，不影响其他贷记卡额度使用，采用“免首付无抵押无担保”信用方式办理，按不同职级可享购车专用额度15-30万元。

期(月)数选择	3个月	6个月	9个月	12个月	18个月	24个月	36个月 (汽车专用卡 分期专享期限)
总费率	1.03%	1.80%	2.75%	3.58%	5.36%	7.05%	10.43%
平均月费率仅为	0.34%	0.30%	0.31%	0.30%	0.30%	0.29%	0.29%
例:1万元分期总手续费	103	180	275	358	536	705	1043
例:1万元分期平均月手续费	34	30	31	30	30	29	29