

## 加强理财客户经理的队伍建设 ——工商银行宁波市分行

工商银行不断加强理财客户经理的队伍建设,通过充实人员、完善考核、创新培训、强化管理,有效推进了队伍综合素质和市场竞争力的提高,树立为客户服务的理念。此外,还选择了一批业务水平高,为客户服务理念强的客户经理作为核心团队成员,利用其自身业务水平高的优势,带领支行、网点的其他人员提高理财业务水平。

在投资者权益保护上,该行坚持维护消费者权益的理念。售前,从客户角度出发,结合市场需求设计产品,尽量规避风险;售中,向客户充分说明产品情况,做好风险提示;售后,定期跟踪,做好信息披露和客户售后维护。

## 强化理财服务团队建设 ——农业银行宁波市分行

近年来,农行理财业务发展迅速。在实现业务规模成倍增长的背后,是其专业理财服务团队的力量。

该行拥有一支以私人银行财富顾问为龙头、支行财富中心理财顾问、网点理财经理为支撑的“三位一体”个人理财服务团队。全行拥有专兼职理财经理200余名,100%获得理财销售从业资格。全行辖内更有两名理财师获得国际金融理财标准委员会(中国)评选的首批“中国百家金融理财师”称号,而事实上,宁波全市也仅有三人获得此称号。去年1月,农行成立了第一家以个人名字命名的“安娜理财服务中心”,专门为客户提供顾问咨询、私人增值、跨境金融等专业化综合金融理财服务。

按照“严格准入、认证上岗、资格年检、以效定级”的管理原则,分行对所有理财经理实施等级管理制度,以保证为客户提供专业化理财服务。

## 积极开展金融教育宣传活动 ——交通银行宁波分行

为持续推进公众金融教育,切实履行普及金融知识及金融消费者权益保护的社会责任,交通银行一方面积极参与宁波银监局、宁波市银行业协会组织开展的各类普及金融知识万里行及金融消费者权益保护宣传活动,通过现场设置咨询展台,发放宣传资料、摆放宣传展架、提供咨询宣传服务等形式,向社会公众普及金融相关知识。另一方面,将金融教育活动进行有机结合。

今年5月起,该行携全辖41家网点在全市近百家社区开展“财富管理进社区”活动。为提高市民的积极性和参与度,活动还结合了当前世界杯热点话题,举行有奖竞猜活动。至6月末,该行共计开展“财富管理进社区”活动130余场,发放宣传资料7500余份,社区行活动宣传成效显著。

## 规范理财团队的标准性和专业性 ——华夏银行宁波分行

理财团队的建设一直是华夏银行宁波分行的工作重点。自2010年7月起,分行就建立了一支专业的理财经理团队,目前专职理财经理团队中,CFP持证人员2名,AFP持证人员12名,一线理财销售人员均实行持证上岗,按月按季度召开业务培训及能力提升会议。

就销售文本是否规范这一方面,除上岗前培训外,分行按季度对各网点抽样检查,发现问题及时整改。销售档案是由营业网点理财经理按产品类型和销售时间摆放整档专夹保管并按季度入分行档案库。另外,在销售理财产品时,分行要求相关人员做好风险提示,在销售过程中始终将风险提示放在首位,做到零案件零投诉。截至目前,分行没有接到一起对理财产品的投诉案件。

## 严格管控代销产品 ——平安银行宁波分行

为保障广大金融消费者的权益,尽可能降低理财过程中的风险,今年7月份开始,平安银行基本停止代理信托类产品,加大资产管理计划类产品的比例,扩大代理基金、保险等产品的品种,为客户提供了更多的投资选择。

与此同时,该行制定了合作结构准入、退出机制,代理理财业务合作准入实施年审制度,对于已获得该行同业授信额度的客户,视同已获得当年准入资格,无需再进行准入申请。在准入有效期内,如已准入的金融机构出现资质急剧恶化、重大违法违规行为、被监管机构暂停业务资格或所发产品涉及兑付风险等严重影响其市场声誉的事项,经总行核实确认后可进入退出程序。

## 建立和完善理财业务品牌体系 ——浙商银行宁波分行

产品创新关系到银行的持续发展。浙商银行不断建立和完善理财业务品牌体系。目前,根据产品风险收益特征、客户类型等,该行产品可分为方信系列、永乐系列、专属理财等不同类型,以满足不同客户的理财需求。

该行严格按照“风险可控,成本可控”原则设计开发产品,强化理财产品线的建设。在期限设计上,产品覆盖各个期限;风险特征上,兼顾保本、非保本理财产品;投资范围上,以债券、货币市场工具、同业存单和存放等标准产品为主体,尝试开展其他合法性投资标的。今年,该行所有公布预期收益率的理财产品均达到预期收益率,未发生本金亏损或收益为零的情况,客户反映良好。

## 加强理财业务流程管理 ——中国银行宁波市分行

在理财业务快速发展的大背景下,中国银行通过不断加强理财业务流程管理,有效规避了理财业务风险事件的发生。

中行理财产品主要由总行专业化的投资管理团队统一进行研发与管理,总行投资管理团队成员拥有丰富的金融市场投资经验,多年来秉承“以稳健的投资策略降低资本损失风险的同时,争取获得比较平稳的高收益”。目前,总行发售的理财产品并不盲目追求高收益,而是对理财资产配置层层筛选,严格把关,尽量配置一些信用评级高、流动性强的债券及货币市场工具,以保障理财产品的安全性和流动性。可以说,中行发售的理财产品收益率未必是最高的,但安全性和流动性是好的,截至目前,通过中行发售的理财产品不管是保本型还是非保本浮动收益型,没有一款理财产品本金和收益出现兑付问题。

## 注重理财产品研发与流程优化 ——建设银行宁波市分行

理财业务作为资金的主要募集渠道,具有不可替代的重要作用,始终是商业银行发展的核心和立足点。建设银行的理财团队持续强化创新业务产品,不断拓宽融资新渠道,积极打造具有建行特色的投融资服务平台。近年来,由建行理财团队创新的理财产品层出不穷,主推“乾元”、“利得盈”、“汇得盈”、“建行财富”和“自动理财”等几大系列,涵盖保本产品和非保本产品、本币和外币产品、固定期限和开放式产品。

为不断满足客户的融资需求,理财团队在研发新产品,优化业务流程上不遗余力,成功实现了“非上市公司股权收益权理财产品”、“资产支持型票据理财产品”、“资产收益权类理财产品”等产品创新与流程优化,创新成效明显。

## 拥有一套完善、严谨的业务体系 ——浦发银行宁波分行

浦发银行理财业务自推出以来,经过十余年的不断进步和市场考验,已形成了一套完善严谨的业务体系。

在产品结构上,该行在全系覆盖客户需求的基础上又融入细分化产品。按流动性不同,该行推出了开放式产品和封闭式产品,开放式产品实现了从一天、七天、一个月、一个季等不同期限的自动循环;封闭式产品期限多样化,既有一个月、二个月、三个月、半年及一年的分类,又有按起点不同的分类,满足客户不同需求。根据市场客户群体不同,该行又针对无暇跑银行的上班族客户、代发工资客户、贵宾客户推出了专属的Q点理财和专属理财产品。并为私银级客户推出了投资专属账户,为其提供专业化的资产配置方案。

## 大力发展资产管理类产品 ——光大银行宁波分行

光大银行非常重视理财产品的服务创新。目前,该行已建立了完善的理财产品体系,即以自有理财产品为主,代理代销类产品为辅,交易平台类产品为补充的理财体系。截至今年6月末,该行已发行总行研发的理财产品165期,销售金额达160亿元。

与此同时,该行还大力发展资产管理类产品,推动理财业务的持续健康发展。去年年底总行成立了资产管理部,并仿照公募基金等专业资产管理机构建立了规范的市场分析、信用评价和投资决策机制,提升该行在债券、股票、私募债和货币市场等品种的投资专业度和合规性。

目前,该产品已成为该行客户认可度最高的理财产品之一。而新近推出的阳光集优量化组合产品(MOM)也是一款创新类的资产管理型产品,资金投向于国内量化对冲市场。

## 适应市场变化 理财业务取得进步 ——宁波银行

2011年9月,为更好地适应业务的发展,宁波银行于总行金融市场部下成立二级部门资产管理部,全面负责理财的资产配置、发行定价、流程管理等工作。近年来,该行理财业务在发行规模、客户基础、产品种类、资产多样化等方面均取得了长足进步,理财业务已经成为该行代客业务的重要组成部分。

该行通过完善的组织架构,全面的风险指标,有效的监控体系形成了理财业务的内部风险管控体系。在产品创新方面,该行紧跟市场动态,立足于客户需求,产品不断推陈出新,除传统产品外,该行还推出了天天开放、收益分层及净值型产品等新型产品。

代销产品管理方面,主要包括产品管理和销售管理两个方面。首先,由总行统一管理代销产品合作机构的准入及具体产品的准入,确保该行代销产品的合规性、规范性。其次,代销产品销售人员须通过该行销售资格认定考试后方可上岗,针对复杂类产品,销售人员须通过各产品所属监管机构组织的从业资格考试后方可进行销售,需做到持证上岗、有证销售。

本版撰文包佳