

重视产品销售的合规性 ——广发银行宁波分行

近段时期,市场上因理财产品销售问题而产生的理财客户与金融同业乃至三方理财机构之间的矛盾时有发生,尤以销售中的合规问题导致的投诉和冲突居多。广发银行针对市场具体情况,一直非常重视产品销售的合规性,狠抓内部风险管控,加大对一线员工的风险教育力度,让合规文化深入到每一位员工的骨髓。

分行在提升理财销售人员风险意识的同时,还通过很多措施,对理财产品的整个销售过程进行全方位的管控。包括严格落实前后台分离制度;对理财经理营销电话的录音加大抽查频次;售后由相关人员对客户进行必要的电话回访等。

该行在内部流程以及人员管理等方面,更是加倍予以重视。截止今年6月30日,该行在个金业务的理财产品销售方面,未发生属实投诉。

把控产品销售环节 ——中信银行宁波分行

中信银行重视个人理财产品风险管理,在产品销售环节,该行创造性地用颜色对风险进行标识,如绿色代表低风险,橙色代表中等风险,黄色代表高风险……极大地方便了客户选择产品。同时,该行还配备了专业的理财经理,定期对其职业操守、服务品质、顾问式服务操作的合规性进行内部培训与督查。明确专业的人员做专业的事情,禁止一般产品销售人员向客户提供理财投资咨询顾问意见、销售理财计划。对客户进行分层,明确不同岗位理财经理服务适宜的客户群体,防止误销售损害客户利益。此外,该行会对客户进行风险等级评定,用以了解客户财务状况、投资经验与目的、风险的认知和承受能力,确认客户是否适合购买推介产品,并将评估意见告知客户,双方签字确认。而理财档案会进行妥善地保存,严格保密。

为客户提供专业的金融理财服务 ——兴业银行宁波分行

兴业银行理财业务开展严格遵循银监会《商业银行理财产品销售管理办法》及总行《兴业银行零售理财产品销售管理办法》等理财业务相关规章制度执行。目前,该行开展的代销业务主要来自基金、券商、信托、保险渠道。根据总行要求,该行严格零售渠道代销业务准入管理工作,并在销售过程中该行要求理财人员严格区分代销产品与本行理财产品,向客户清楚明确地告知该类产品销售银行只作为代销渠道负责产品的推介和募集,由代销渠道本身承担实质风险。

此外,兴业银行始终致力于产品服务创新,致力于为客户提供更加专业的金融理财服务及增值服务。近年来,该行推出了夜市版理财和直销银行,极大地延展了客户认购理财的时间和空间。另外,今年该行还为保守型客户推出了保本型理财产品“智盈宝”。

建立完整的理财业务营销体系 ——包商银行宁波分行

随着零售改革的深入,包商银行根据零售业务的发展进行的分行部门重新设置以及重新划分部门职能的工作也基本完成。就理财业务而言,银行更是自上而下的重视与推动,以“星期三理财”为主打的理财,也在理财客户中留下了深刻的印象。

目前,包商银行已经建立了较完整的理财业务营销服务体系,整个服务渠道涵盖了该行全部的物理网点和网上银行、手机银行等。在产品方面,包商银行结合本地特点推出许多相关理财专属产品,受到客户的良好响应。在品牌创新方面,今年包商银行推出了“包商星期三”理财日的活动。包商银行宁波分行新大楼即将装修完毕,届时,更完善的硬件设备,必将有助于各项服务水平的提升。

把金融服务的触角延伸到社区 ——民生银行宁波分行

借鉴美国富国银行的社区银行成功案例,民生银行在去年下半年启动了小区金融战略。小区战略的主要特点是为居民提供最快捷的金融服务及非金融服务,在为居民生活提供最大便利的同时促进自身业务的发展。为确保小区金融战略的顺利实施,分行顺应总行战略需求,将原有财富管理部拆分为小区规划与策划部以及小区销售管理部。小区规划与策划部负责小区发展战略、业务推动规划、零售团队建设标准制定、考核办法制定等规划策划事务,小区销售管理部则在既定规划和策划指导下开展相关业务。在小区规划及策划部与小区销售管理部成立后,部分理财经理转岗至小区团队,专人专项负责,各项政策和办法的制定科学合理,工作方向明确、正确,工作效率也大幅提升。

为您精选低风险投资渠道 ——宁波东海银行

宁波东海银行于2013年2月27日发行首期产品至今,共计发行了21期理财产品。特别是今年随着对私理财品牌“福赢家”的推出,该行的理财业务有了蓬勃发展。

为了让投资者买得安心,该行对产品投资标的有着严格的风险控制措施,开发的理财产品风险相对可控。该行理财经理在充分了解客户的财务状况、投资目的、投资经验、风险偏好、投资预期等的前提下向客户推荐相关理财产品。该行还专门成立了一支专业化的零售营销团队,负责该行零售产品营销活动的策划与执行。2014年开始至今,已在多个小区开展金融知识普及活动、便民志愿服务等活动。下阶段,该行将推出代销理财产品业务,精选其他金融同业优质产品,让广大客户的投资有更广泛的选择。同时,微信银行的上线,将使理财销售渠道不再局限于柜面,让客户随时随心享受投资的乐趣。

始终注重规范管理和业务创新 ——招商银行宁波分行

在客户服务方面,招商银行一直保持着积极创新的精神。该行建立了零售业专业服务网点:使用全行最新的VI规范,运用明亮和轻松的色调,结合多种时尚元素,体现出层次感与科技感。通过使用可视柜台VTM、移动PAD等创新设备,带给客户全新的服务体验。根据差异化的客户需求和行为习惯,零售专业网点进行合理的分区及功能布局。并通过优化业务与服务流程,提高自助设备及电子银行替代率等,逐步形成“无负载”网点。

另外,该行也运用优势产品与服务吸引客户。如通过“金葵花”理财、“易登机”及“高尔夫畅打”等增值服务,吸引了一大批中高端客户群;以M+卡作为营销重点,带来了年轻客群;通过邀请客户参加支行薪福会或分行的薪福论坛,向客户介绍并提供金融一体化服务等。

加强风险揭示,维护客户利益 ——恒丰银行宁波分行

恒丰银行始终注重维护客户的资金安全。该行的理财产品合同中会明确提醒各类风险,包括但不限于本金及理财收益风险、管理风险、政策风险、流动性风险、再投资风险等。

目前,客户通过网点购买理财产品时需遵循以下流程:客户获知产品发售信息—产品初步咨询—阅读产品说明书—销售人员进行产品相关信息阐述、答疑—客户咨询—提出购买意愿—进行客户理财签约、填写理财业务申请表—进行风险评估、产品适合度测试—评估书签字确认—出示有效身份证件及借记卡或活折办理购买手续—合约签字确认。理财经理在提供服务的过程中,该行要求其加强对客户信息的管理和控制,严格遵守为客户保密的原则,积极防范道德风险和操作风险。

主推保本浮动型个人理财产品 ——宁波通商银行

宁波通商银行的理财业务由总行进行统一管理,总行负责组织理财产品销售和理财资金投资,并对理财业务进行合规和风险控制。该行以发行保本浮动收益型产品为主,满足稳健型客户的需要,同时也发行了部分非保本浮动收益型产品。

目前,该行主推“薪盈通理财1号”保本浮动型个人理财产品,在收益上不断体现该行的特色,在同业中形成一定竞争力;期限主推三个月、六个月,每月发行数期,并为特殊客户定制不同期限、不同收益的产品,已实现营业网点和网上银行同步销售。该行在宁波地区已有四家网点,分别为总行营业部、海曙支行、余姚支行及慈溪支行,每家网点都有专职的理财经理和大堂经理,负责各营业网点的零售理财业务的开展。超过70%的理财人员都持有国家AFP注册金融理财师资格,业务素质过硬,从业经验丰富。

“理财经理+财富管理顾问+客户经理”组成的“1+N”专属理财团队,为客户定制个性化的财富规划,以高效、便捷和高附加值的外延增值服务,赢得了客户的信赖。

持证上岗,不断推陈出新 ——上海银行宁波分行

目前,上海银行每家网点配备了1-2名理财经理,从事客户维护、拓展及理财产品销售工作。理财经理由总行零售业务部统一审批,均持有上海银行个人客户经理上岗证、金融理财师(AFP)或国际金融理财师(CFP)资格证书。除了理财销售资质,该行还要求营销人员必须参加基金、保险、黄金等业务的销售资格证书。

“易精灵”贵宾专属理财产品针对于该行慧通白金借记卡客户销售,主要特点:T+0交易,流动性超强。柜面、电话、手机和网上银行多渠道交易,截止2014年7月2日交易结束后总行存续规模达392.6亿元,客户规模累计突破10万户。目前,该行的新产品“T+7福利派”刚成立,计划到各支行开展新产品培训工作。

为规范理财产品销售,在2013年该行下发了《上海银行个人理财产品销售管理办法》(上银零〔2013〕7号),从理财产品销售基本原则、销售文本管理、产品风险评级及客户风险水平能力评估、销售管理、销售人员管理、销售档案管理、理财产品信息披露和投诉处理、内控管理等方面进行销售规范。

简化程序,确保消费者合法权利 ——临商银行宁波分行

临商银行宁波分行的理财产品销售文件包括:理财产品销售协议书、理财产品说明书、风险揭示书、客户权益须知、客户风险评估问卷、产品要素表。为简化购买手续,给予客户方便,将前四项销售文件整合在一本中。

除了日常的柜面销售意外,临商银行宁波分行更是新增网络销售渠道。为突出服务质效,临商银行宁波分行还成立了专门的理财团队,在每一个分支机构均设立专门的理财经理。截止2014年6月底,临商银行宁波分行共有分支机构7家。为避免消费者盲目投资,确保消费者合法权利,针对每一位客户,临商银行宁波分行都会根据客户自身实际情况进行专业的风险测评估,如实告知客户选择的理财项目可能影响其利益的重要情况和理财产品风险评级情况等。

目前宁波分行发行的理财产品“惠商财富盈-惠盈”理财系列,是临商银行总行根据市场需求,自主研发设计和投资运作的一款创新产品。该款产品从发展规划、风险策略、业务授权到产品发行、销售计划统一由总行严格制定。 本版撰文包佳