

◆探访银行财富管理团队之六

## 深发展:全面介入客户人生



深圳发展银行私人理财部总经理 周伟萱

□本报记者 夏峰

“财富管理不仅仅是一个赚钱的概念。”在深圳发展银行总部大楼里,该行私人理财部总经理周伟萱向记者表示,财富管理是一生的财务需求,投资、消费、子女教育、养老、税收等各个方面,都可以由银行来向客户提供。

### 为客户建立健康档案

周伟萱告诉记者,随着内地财富管理行业的不断发展,银行提供的产品和服务也越来越眼花缭乱,但归根到底,银行竞争的核心是客户的感受。“为了获得客户的认同,除健康、医疗外,深发展还将向客户提供教育、养老等所有与人生相关的服务。”

从这个角度看,健康只是客户整个人生旅程中的重要一环,子女教育问题、养老问题等都是客户一生中特定阶段的重要环节,深发展后续会进一步推出更多基于客户人生规划需求的新举措,真正做到以客户需要为导向。

据介绍,深发展去年已和全国主要城市的多家著名医疗机构签订协议,为贵宾客户推出一系列专属服务:预约挂号、医疗专家咨询、全程导医、紧急就医、健康与疾病评估等。同时,还可享受个人健康电子档案、免费体检、药店折扣等服务。“从客户反馈看,普遍对这种服务方式表示满意,更有新客户不断加入进来,因为

银行不仅提供了金融服务,更使生活质量有所提高。”周说。

### 注重高素质理财师培养

“理财师是银行客户服务的灵魂,其素质高低直接决定了银行服务的水准。”周伟萱说,深发展对客户经理队伍的建设高度重视,因此并不希望一味地追求数量,而是更看重人员的质量。

据介绍,深发展的客户经理数量将很快增加至400人,其中每个客户经理的服务人数大约在150~200人。周伟萱认为,一个优秀的客户经理必须具备以下几条标准:对客户的服务热情、细致;熟悉各种金融产品;人格成熟度高;遵守严格的道德、纪律规范。

周伟萱坦言,由于国内理财市场发展历史尚短,整个银行业面临缺乏合格理财师的问题。据称,一个理财师的培养过程非常漫长,除了岗前培训外,在职训练也是非常重要的,加上其他技能的培养,如古玩鉴赏、高尔夫等,都需要银行持续的投入。

在如何设置客户“门槛”时,周伟萱认为,在没有完成足够的客户积累银行不应以一个明确的数字来划分客户。周伟萱表示,中资银行如果对客户门槛设立一个标准,不利于对潜在VIP客户的培养。“许多客户只是把一部分的钱交给某个银行打理,

如果银行因为客户暂时的资金量偏小而降低服务水准,很容易流失潜在大客户。”

周伟萱强调,客户一旦踏进银行的门口,后者必须提供合格的服务,因为单纯“一张存折、一些存款”的客户关系,根本不能适应日益激烈的银行业竞争形势。“客户关系越是薄弱,就越容易造成客户流动。”他表示,服务好现有客户,才是拓展新客户的基础。

### 中外资银行各具优势

作为拥有十余年在花旗银行工作经验的业内老兵,周伟萱在谈及中外资银行拓展内地财富管理业务的优劣势时表示,本地银行最大的优势就是拥有数量庞大的优质客户群。

周伟萱称,从银行客户层面来看,银行不应该也不能够使客户被动地接受产品或服务,这就决定了客户群在选择银行时的主动性,而银行之间的竞争就在于谁更了解客户,谁拥有更多的客户群体。“从这点看,中资银行的优势非常明显。”以我国的台湾市场为例,台湾目前有几十家外资银行,但有更多的本土银行同样经营得很好,关键就在于本土银行对本地客户更为了解,更为贴近。

外资银行方面,则具备成熟的财富管理体系,但在中国内地并未真正开始提供综合性的服务,而中资银行则还处于努力进行产品研发、创新的时期,缺乏向客户提供全面服务的经验。总体而言,国内银行业目前提供的只是产品导向的服务,而非客户需求导向的服务。

对于如何服务顶级客户,周伟萱也有自己的见解。“私人银行不应该是简单地增加客户服务,或是给予客户更多业务优惠,以免落入财富管理的‘升级版’。”周伟萱透露说,深发展将于下个月在深圳推出该行首个针对顶级客户的理财旗舰店,目前正在进行人员建制、培训、产品等准备工作。

“深发展希望把最优质、最合适的产品,以及高水准的服务,提供给广大的中国客户。”在结束采访前,周伟萱向记者如此表示。



◆聚焦准备金率上调

## “温柔一刀”与“蝴蝶效应”

□无理

上周五一早就接到一个朋友的电话,他语气焦急地询问:是不是又要加息了?

类似的电话一天接了不少,而当天在MSN上和一些投资界朋友的聊天内容,则几乎清一色是央行上调准备金率一事。

前一天夜里,央行没有预兆地宣布,决定从2007年4月16日起上调存款类金融机构人民币存款准备金率0.5个百分点。

此前,央行已经多次上调存款准备金率,由于每次幅度都不大,并且没有直接触及到理财产品的收益,特别是与加息相比,每次上调后普通投资者反响并不很大,甚至都不关注,但这次似乎不太一样,不仅有热烈的

讨论,还有了焦急的询问……

为何这次上调存款准备金率,牵动了普通投资者的神经?

3月18日,央行刚刚上调了金融机构人民币存款基准利率,一年期贷款利率由此前6.12%调整为6.39%。前后仅18天,央行就“手脚并用”地加息并再次上调存款准备金率,并且算上这次,今年已是第3次,2006年以来更是已第6次上调存款准备金率,如此频繁动作使投资者开始紧张起来。但投资者不安的喘息意味着什么呢?

表面看,投资者似乎过虑了。央行频频动用货币工具并没有引发市场大的波动。

目前,普遍的观点认为,中国经济中一个突出问题仍是银行体系流动性过剩问题。流动性过剩一般表示市场货币供应充裕,或称资金泛滥。

央行数据显示,2月末金融机构人民币各项贷款同比增长17.2%,增幅比上月高1.2个百分点。消除季节和春节因素后,人民币贷款增幅环比折年率为21.8%。当月人民币贷款增加4138亿元,同比多增2647亿元。

从国家统计局数据看,2月份全国居民消费价格总水平同比上涨2.7%,涨幅比上月上升0.5个百分点,价格总水平已连续3个月保持在2%平台上。

另一面来看,股市如日中天,不仅继续演绎财富效应,同时也屡次在央行出手后继续上行。

由此,结论自然是央行的举措收效并不大。

但笔者以为,央行每次看似不痛不痒的货币政策,在连续运用之后,已经逐渐显现出其“温柔一刀”的本

来面目,资金成本的抬升对市场的作用开始露出端倪。此次微调准备金率,一方面加剧了投资者对资金成本进一步提升的担忧,即大大提升了普通大众对继续加息的担忧;另一方面,更深层次地看,实质上体现了他们对市场反转的担忧。

众所周知,进入本轮加息周期以来,央行已经连续3次加息,存贷款利率一路攀升了0.81个百分点,特别是贷款利率,自2006年4月28日起,一年期从5.58%提高到目前的6.39%,1-3年(含)期从5.76%提高到目前的6.57%,3-5年(含)期从5.85%提高到目前的6.75%,5年以上期从6.12%提高到7.11%。资金成本已开始从微不足道逐步变为实在的压力。

普通投资者对市场最为敏感。他们生活在第一线,投资在第一线,也感

受在第一线。而数据往往是滞后的,也正因为如此,市场的嗅觉一般都远远早于决策。这大概类似于海啸前夕的鲨鱼吧。生物学家观察到一个现象,鲨鱼总能在海啸来临前成群地提前离开,从而避免灾难。生物学家认为,它们肯定提前敏锐地感知了某种来源于大自然却不为人所知的信号。

央行频繁紧缩背后,一面是资金仍在泛滥,一面却是或隐或现的潜在压力。两个看似不可调和的矛盾却奇怪的混合于一体,也似乎使预期变得更加扑朔迷离。

但这让人想起了“蝴蝶效应”——蝴蝶微扇翅膀可能引起一场飓风海啸。只不过当央行一次次轻轻扇动加息“翅膀”的时候,谁会是那些幸运的将躲过飓风海啸的鲨鱼呢?

投资者的不安的喘息值得回味。