

## 最佳投资者关系大奖——银华基金

## 靠诚信和服务赢得客户

## 入围奖

中银基金——

## 实践“客户至上”理念

“客户至上”是中银基金的核心价值理念之一,而建立专业化的投资者关系则是“客户至上”核心价值理念的具体体现。中银基金特别强调对渠道多层次的培训,包括对渠道管理人员进行的基金业务管理技能和基金理财知识的培训,使渠道基金销售服务更加专业化;其次,对客户经理进行针对性的产品和基金理财技巧的培训,使客户经理在营销时准确把握产品风险特征和目标客户,科学、理性营销,提升客户的满意度。2007年中银基金对公司网站进行了全新的改版,丰富了中银基金投资者教育频道的内容,并升级了电话语音服务系统,使投资者能更加便捷的了解基金理财方面的知识和查询公司及基金产品等方面的综合信息。

中银基金2007年着力推出了“中银基金理财讲堂”投资者教育平台,开展了一系列形式多样、内容丰富、满足不同投资者需求的投资者教育活动,包括与投资者直接进行的基金经理面对面交流活动、走进基金公司、理财沙龙以及通过投资者教育刊物、电视、报纸、网络等媒体进行基金及理财知识方面的宣传,帮助投资者了解基金、了解市场、了解自己,树立正确的、理性的投资理念。其中,“中银基金理财讲堂”走进客户的系列活动2007年达200多场次,参与投资者达数万人。2007年年底,中银基金携手上证报等国内十多家主流财经媒体和上海复旦、交大等13所高校,展开了“中银基金理财讲堂走进高校投资者教育系列活动”。

友邦华泰——

## 珍重职业、道义和托付

友邦华泰倾向于更广义的范畴来理解与管理公司的投资者关系。基金公司与管理公司本质上是一种信托关系。投资者的信任是我们存在与发展的基石。而为投资者提供令他们满意的产品与服务,是我们天然的使命。因此,友邦华泰一直致力于在公司里树立这样的观念,即:基金公司经营与治理的每一细节无不与投资者息息相关;无论是基金经理、研究员,还是监察人员与客服经理,每一位员工都必须对自己的行为——最终,是对投资者的利益——高度负责。

正是这样的文化,促使友邦华泰一直从战略的高度来规划和发展我们的投资者关系,恪守法规与职业道德,为投资者提供及时完整的信息披露、更充分的风险提示、专业的理财教育以及严格的风险控制等。从成立至今,我们与投资者沟通的渠道在不断地多元化,我们为投资者提供的服务也在日臻完美。今年,友邦华泰还将通过打造便捷的电子交易平台、扩充及优化客服力量等方式,来使我们对投资者的服务更为体系化、规范化、专业化。

最为重要的是,作为一家奉献专业理财服务的公司,我们深刻地懂得,投资者托付给我们的不是纸面上的货币符号和数字,而是他们辛勤劳动的结晶,对家人保障和关爱的寄托,把握发展机遇的希冀,以及成就和荣誉的维系。以丰厚的业绩回馈投资者的信任,才是对他们最好的服务。



银华基金管理有限公司副总经理鲁颂宾上台领奖 史丽摄

作为国内首家通过ISO9001质量体系认证的基金管理公司,银华基金始终秉承着以客户为导向的质量管理方针——“诚信经营赢得客户、优质服务贴近客户、一流业绩回报客户”。在这一原则指引下,成立近7年来,银华基金始终坚持稳健经营,致力于为不同风险收益特征和理财需求的客户提供专业的资产管理服务。

2007年是中国基金行业也是银华基金实现快速发展的一年,截至2007年12月31日,银华基金的管理规模超过900亿人民币,持有人群体扩大到数百万之众。银华也将2007年定义为“投资者服务年”,通过现场宣讲、公司网站、宣传材料、报刊、多媒体等多种方式进行投资者教育,达到了更好的维护投资者合法权益、进一步提升自身服务质量和专业管理水平、促进证券行业持续健康发展的目的。

2007年,银华基金在全国各地举办了超过400场客户交流会,通过直达终端客户的形式向投资者传递对基金知识和理财技巧,对客户的问题进行客观的解答,增强投资者的风险意识,理性对待基金投资。这些投资者交流会地点除了选择北京、上海、苏州等全国重点城市外,还在其他中小城市开展百人左右的小型投资者见面会。投资者通过网上报名或发送短信的方式参与,在各地均引起广泛反响并得到了投资者的好评。

同时,银华还通过报纸、网络等多种形式进行投资者教育活动。在平面媒体上,银华在多家报刊杂志上刊登投资者教育的相关文章,在重点区域的核心媒体上开设投资者教育专栏,定期回答投资者遇到的各类问题。银华基金还常年在公司网站的显著位置设置“投资者教育”专栏,专栏内容定期更新,让网民们了解投资者教育的重要性,并能随时查阅到相关文件和信息,将基金长期投资的理念传递给网民们。2007年10月,借公司网站改版上线之际,银华基金举办在线理财游戏,通过回答关于基金投资相关问题的形式,提升投资者的基础知识水平。此项活动趣味性强,吸引了众多投资者的参与。另外,公司还通过电子邮件、短信的形式,将银华基金最新的信息、见面会活动时间、风险提示等,发送给持有人。

2007年,银华基金在进行投资者服务过程中,注重充分结合网络的广泛影响力,与新浪、和讯等知名门户、财经类网站进行合作,针对不同层面的投资者广泛传递正确的投资信息。2007年底,银华基金与交通银行、中信银行一起,在新浪财经频道推出“财智大赢家”全民理财运动,旨在通过理论知识与实战训练,普及理财知识,帮助百姓解决各类有代表性的理财难题。“财智大赢家”活动受到众多网民的关注和参与。

## ■获奖感言

2007年是基金业实现跨越式发展的一年。截至2007年12月31日,基金资产净值达到3.27万亿,年度增幅达到263.88%。基金日益成为亿万中国人投资理财的主要品种。

随着规模的持续扩大,我们的投资者数量在2007年有了高速增长。在这里感谢投资者对我们的信任和支持。受人之托,忠人之事,作为资产管理人,银华始终将投资者关系作为公司工作的重要环节。我们认为,最重要的投资者关系管理,是能够为投资者奉献持续、稳健的回报。经过近7年的积累和历练,银华基金已经发展成为国内主流的综合资产管理公司。除了A股基金外,银华在境外投资、年金管理以及特定客户资产管理等诸多领域都取得了较好的成绩。

除了致力于提供全方位的资产管理服务外,与投资者建立良好的沟通关系,帮助投资者了解基金知识,也是作为专业资产管理人的职责。我们将2007年定义为银华基金的“投

资者服务年”,在这一年中,银华在全国各地举办了超过400场客户交流会,通过直达终端客户的形式向投资者传递对基金知识和理财技巧,对客户的问题进行客观的解答。

同时,银华还通过报纸、网络等多种形式进行投资者教育活动。今年,我们对公司网站进行了全面改版,增强网站的实用性和互动性。目前,银华已构建起包括热线电话、网上服务、定制短信、网站社区、专家面对面和电子交易等多种服务手段在内的一个全方位、专业化和个性化的服务平台和网络,努力使各类客户能在任何地方、任何时间、以任何方式得到贴心的服务,力图做到与客户的无障碍交流。

感谢《上海证券报》对基金业发展做出的宝贵贡献,感谢广大投资者对银华基金的支持,作为资产管理人,我们将继续秉承稳健经营、稳健投资的理念,继续秉承“诚信经营赢得客户、优质服务贴近客户、一流业绩回报客户”的质量管理方针,帮助更多的普通人实现他们的财富梦想。

## ■公司简介

银华基金管理有限公司成立于2001年5月,成立近7年以来,凭借诚信、规范、稳健、务实的运作风格,银华基金为广大投资者奉献了丰厚的投资回报,并实现了管理规模上的突破,跻身于国内优秀基金管理公司行列。

银华基金管理有限公司具备完善的治理结构和投资研究体系,并按照国际化标准管理基金,始终坚持严格的管理制度和稳健的运作风格,合规经营,锐意创新,致力于为投资者创造价值。银华基金管理有限公司以“客户利益最大化”为经营宗旨,诚信执业,逐步打造了适合投资者多样化需求的完善产品

链,并竭诚为投资者提供一流的投资理财服务。

银华基金管理有限公司以严格的管理和一流的服务,树立了良好的品牌形象,赢得了投资者和业界的广泛认可。

经过近七年时间的努力,银华基金管理有限公司目前发展成为管理1只封闭式基金——基金天华,7只开放式基金,包括:银华优势企业基金、银华—道琼斯88精选基金、银华保本增值基金、银华货币市场基金、银华核心价值优选基金、银华优质增长基金、银华富裕主题基金,资产规模接近1000亿元人民币的大型基金管理公司。