

大灾面前 银行理财凸显人性化

◎本报记者 涂艳

大灾无情,人们情系灾区、感叹生命可贵之时,来自全国各金融机构的爱心也在汇聚。

日前,民生银行与国内著名第三方支付平台易宝支付共同发起组建“银行在线捐赠联盟”,利用第三方支付网上捐款平台的优势,这个联盟聚集了包括工行、招行、建行、农行和光大等11家银行进行网上银行捐款活动。各家银行都在各自网站首页悬挂了大幅图片和文字,推荐“红十字汶川地震救援”网上捐款通道。记者了解到,截至5月19日,通过该联盟进行的捐款金额已超过1409万元。

而在此时,除了捐款捐物外,银行业金融机构的一系列金融创新服务也让我们看到了他们更加人性化的一面。

首先就是房毁人亡后的房贷还款问题,由于房贷险是将地震排除在赔偿范围内的,所以银行与贷款人之间的债权债务关系不会因此解除。记者了解到,目前央行也正在研究这笔尚未还清的贷款是否还需要受灾民众来偿还这个棘手的问题。而各家银行也在等待中央政策时尽力为灾区提供了各项服务。

中国建设银行就在日前宣布,将为地震灾区受灾影响而无法正常还款的个人贷款客户提供最长6个月的宽限期,并对核准发放的用于抗震救灾及灾后重建的人民币贷款执行央行利率下限:即个人住房贷款在基准利率基础上

下浮15%。交通银行也出台了处置受灾房贷的临时性方案,决定即日起暂停向受灾地区零售信贷客户(包括房贷、商铺按揭、车贷、小企业贷款等)催款。对受灾客户免除罚息;对客户因受灾发生逾期的,不作不良信用记录。

另外,一款从5月17日起在全国范围内统一发行的名为“建行财富·爱心公益类”理财产品也在地震后悄然面世,这款产品为3个月期限的保本固定收益型债券类理财产品。认购起始金额为5万元,而它特别之处在于投资者可以将认购金额的0.8%在产品起始首日以投资者个人的名义捐助给灾区,剩余本金将作为投资资金运作。对比建行3月中旬开始销售的一款同类型债券型3个月产品,此次3.39%的年化收益率基本处于该行正常水平。同时建行也表示,此次产品免除所有手续费和管理费,作为银行为灾区募捐的一项特殊服务。据记者了解,还有两家商业银行目前也正在研究推出类似产品。其中一家股份制银行理财产品经理表示:虽然这类产品收益率并没有什么吸引力,但是也在一定程度上体现了银行产品创新意识正在加强。”

另外,灾后各家银行纷纷推出了针对信用卡客户的临时措施。信用卡延期还款不罚息,大额取现免收手续费,无卡取款应急措施,异地取款免收手续费和挂失业务免费补卡、换卡人性化服务等都为部分受灾情况尚不严重地区的灾民们解除了一时之忧。



灾区第一家全面开展金融业务的银行——中国工商银行都江堰支行 资料图

相关链接

四川地震灾后,保险业首款地震孤儿保险公益产品——“英才守望教育年金保险”紧急出炉,旨在为地震孤儿提供长效救助。凸显出保险公司积极通过创新保险产品来建立一种长效的灾害救助体制。

据介绍,这份保险由太平人寿保险公司研发而成,主要以保

障受灾孤儿未来的教育为出发点,每份教育年金在被保孤儿在6周岁至14周岁期间,每年提供200元初级教育年金,可以用于支付其小学、初中义务教育阶段学杂费;15周岁至17周岁期间,每年提供1000元高中教育年金,可以用于支付其高中阶段学费;

年满18周岁可以一次性得到5000元的成才保险金,可以用于继续深造或开始职业发展。

值得一提的是,该产品的设计开发管理经营等各项费用全部都由保险公司无偿捐助,有心捐助的爱心人士可为孤儿投保一份或多份教育年金。(黄蕾)

后台支持必不可少

专访招行南京分行财富管理中心胡斌



胡斌

◎本报记者 涂艳

会计、客户经理、外汇交易员、外汇分析师、产品经理,刚刚迈入而立之年的胡斌以异常饱满的热情在金融行业走过了八年,正如他的名字那样,涌动青春的火热。

作为一位产品经理,胡斌目前除了要维护一部分行内“钻石级”客户外,还将更大精力放在了后台支持和管理上。说到国内银行理财产品,他可谓再熟悉不过了。很大一部分外汇理财产品都是从原来资金交易部的外汇交易产品中衍生而来,而这些产品也就是从国外投行手中购买的。”可以说,由于市场时机的不恰当,之前的零收益产品提前暴露了在众人视线之下,至少也在一定程度上显示了国内银行产品支持后台的脆弱和不成熟。在国外,金融机构内部的分工越明确,后台的支持作用就会越明显,超越职责范围的任何工作都会算作违规。”健谈的胡斌告诉记者。

除了维护日常的极高端客户,胡斌也参与到了招行私人银行产品的设计和开发中。从普卡、金卡、金葵花账户、财富管理中心到私人银行,招行的客户群以传递的方式在各个层级中发展壮大。同时,作为招商银行总行个人外汇专家组和“外汇通工作室”的成员,他对外汇投资可谓游刃有余。昨日,人民币中间价再次以183个基点连续冲破6.97和6.96两个关口,本币的再次发力让不论手中是否握有外币的投资者都开始心痒痒。胡斌建议,外汇投资需要关注三个焦点:投资者的投资需求,外汇监管政策和银行相关产品。由于我国外汇投资的渠道较为狭窄,对于手中握有外币的投资者一般只能从银行寻求外币的投资机会。其中一类是银行理财产品,它们有固定收益类产品,例如目前商业银行有固定收益的美元固定收益类产品;还有一类是投资于证券市场,特别是海外市场的浮动收益类产品。前者投资的收益率吸引力不大,而基于目前的市场环境,后者的风险很难估测。”胡斌告诫道。而另一类可以以外汇投资的就是交易类产品,例如黄金、外汇交易等,而随着市场行情的普遍震荡及其交易类产品对交易经验和精力的较高要求,这类交易也遭遇了短暂的冷遇。目前,对于弱势币种我们还是建议简单操作,即尽早结汇。”

理财师需要持续认证

专访浦发银行大连分行营业部贵宾理财经理程国庆

◎本报记者 涂艳

我们身边活跃着这么一群人,虽然脚下的路很难很长,但他们一直在坚持;不停地挑战自己能力的极限会让他们感到欣喜;居安思危也是他们工作和生活一直没有放弃的作风。程国庆,一位“80后”的东北女孩就是他们其中的一员。

早在1969年,美国金融咨询业的一些专业人员就创立了首家金融理财的专业协会——国际金融理财协会,在经过10余年的努力后,1985年,美国金融理财学院和CFP学会共同设立了国际CFP标准和实践委员



程国庆

会,也就是现在著名的美国CFP标准委员会。正是在毕业进入浦发银行那一刻起就清晰地认准了国际个人金融理财业务的前

景,程国庆才在2002年起开始了自己和浦发银行共同的个人理财业务的开拓。也正是在6年前,“理财”已经开始悄悄地走进了中国家庭。

作为一位拥有6年工作资历的分行贵宾理财经理,生于80年代的她却显得格外老练稳重。

原来我学习的是行政管理,可是我坚信个人能力会伴随着我成长。”也正本着这样谁都不怕的倔强性格,程国庆在工作后的几年内把银行、证券、保险的从业资格和AFP、CFP一系列证书通通收入囊中。但是如今获得专业执业证书的人不在少数,应试也并不能真正说明什么,关键

是对我们理财师的持续认证。”程国庆特别强调“持续认证”。确实,不排除商业银行普遍为了追求销售业绩而放弃给理财师独立理财空间的可能性,所以也有学者提出了中国尚未出现真正意义上的为客户提供个性、专业、贴心和全方位理财服务的理财师的感慨。

当记者问及做一个理财师最核心的素质要求时,程国庆坦言:个人价值和为客户创造价值的吻合度是我自身正在追求达到的一个境界。专业知识应当放在首位,客户关系的维护不仅仅靠情感,而更基本的是理财师对客户资产的管理效率。”

把握今朝快乐 规避明日风险

专访光大银行厦门分行理财师刘凌燕

◎实习生 刘雨峰

作为中国第一批获得AFP和CFP资格认证的理财师,刘凌燕从2003年经济学专业本科毕业后就一直从事银行理财工作,迄今已近5年。接待过成百上千的理财客户使得她的声音里透出的是专业与理性。这也是在整个采访中记者最深的感受。

把握今天的快乐,规避明天的风险,通过对财富的运作与规划,追寻财务的自由”,刘凌燕用这句话概括了她在工作中与客户接触时所传达的理财观念。在她服务的客户中,35-45岁人群占了很大比例,这群人的责任感比



刘凌燕

较强,相对而言,工作没几年的年轻白领的理财意识就比较弱,原因可能一是觉得自身财富太少用不着理财,二是更愿意去消费,”

在谈到对所服务客户的印象时,刘凌燕告诉记者,“不过理财对于现在年轻人越来越重要,特别是追求财富自由,经济独立的现代女性,她们在理财方面比较冲动,跟风心态很强,但是也最容易接受他人的理财观。”

刘凌燕在理财业务中所显现出的专业与成熟也使得她获得了众多客户的信任。在采访中她向记者谈起了给她留下最深印象的客户。这是一对年龄约35岁的夫妇,经营着一家公司,有一个上初中的女儿。他们的财产主要是储蓄、国债,股票因为疏于打理也亏了很多。后来听说她们银行的理财业务比较好就找到了她。在业务上表现

出来的专业态度使她赢得了客户的信任。深入了解了客户的资产状况后,刘凌燕为他们制定出了一套较为完善的理财方案获得了客户的完全采纳。结果,到2007年末客户的资产规模翻了一倍。不过,像他们这样参与度不高的客户还是比较少的,大部分客户还是会自己做出一些投资决策。”

今年的理财规划,首先是保值,其次才是增值。资本市场的动荡对投资者的能力来说是个相当大的考验。”刘凌燕跟记者聊到今年如何做好理财时说。她更倾向于低风险、抗风险的理财规划。她告诉记者,理财计划应该呈金字塔型,稳健和平衡性最为重要。

理财是为了平衡一生的财务

专访广东发展银行佛山分行理财师沈飞

◎实习生 刘雨峰

保险代理人资格证书、证券从业资格、AFP、CFP资格认证,这些证书让记者自然而然的想到一个词:专业。而当得知拥有这些证书的理财师从事理财工作还不到四年时,记者又想到了另一个词:敬业。

在此次“金理财”评选活动中,这位理财师在进入复赛的百强选手中取得了不俗的成绩。他就是沈飞,2004年经济学本科毕业后即进入广发银行佛山分行从事理财工作至今。而上面提到的四项证书也就是在这类这四年中通过他自己的不懈努力所获得的。



沈飞

良好的工作表现也使得沈飞承担起了更大的责任。我在一方面是一线网点的理财中心经理,另一方面又担任分行的贵宾理财

师,同时还是分行的专家讲师团成员。除了在工作中与客户交流理财观、理财经验外,沈飞还在他们银行举办的“真情理财大学堂”活动中担任讲师,2007年至今已经讲课20余场,听众达千余人。他试图通过这样一种方式让更多的人了解到如何对大宏观经济形势,小至理财产品进行分析,向他们传递自己所推崇的理财观念。

其一理财是为了平衡一生的财务,为获得长期而稳定的收益,它不同于投资,更不是投资理财是一项系统性的工程;其二理财包括方方面面如保险规划、投资规划、税务筹划、消费规划等,它不同于单一的投资行为;其三投资最重要

的是要做好资产配置,其中更重要的是要做好核心资产的配置。”沈飞跟记者谈到理财观念时所显示出的专业讲师的风范。条理清晰的理论阐述还配以鲜活的案例,他跟记者聊起了自己一个大学同学成为“负翁”的事,他这位同学供职于一家外企,年薪15万,收入算是中等偏上水平。但房价下跌让那同学出现负资产,而且每月8000元的房贷更是压得他喘不过气。在对他的同学表示同情的同时,沈飞也分析了造成这样后果的原因,

买房也是一种投资,投资就要慎重,大投资更要大慎重,最好在在进行大的投资决策时找一些业内专家进行咨询后再作决定。”

银监会提示“移动电话呼叫转移至电话银行”风险

◎本报记者 苗燕

银监会网站昨日提示称,近日,部分银行发现不法分子通过个人手机号码呼叫转移至银行客户服务专线,进而从事金融诈骗活动,相关部门需高度关注。

有关负责人表示,个人电话呼叫转移至银行客户服务专线,使犯罪分子可通过两个渠道获取银行客户信息:一是犯罪分子在银行自助服务区制造ATM机故障,粘贴纸条告知客户原电话客服系统正在维护,要求其拨打纸条上提供的已办理呼叫转移至银行客户服务中心的手机号码。二是通过已办理呼叫转移至银行客户服务专线的手机号向银行客户发送诈骗短信。若银行客户回拨则会接入银行的客户服务专线电话,从而相信该手机号码为银行客户服务的应急电话。犯罪分子通过以上方式骗取客户银行帐号、密码等私密信息,造成客户银行资金的损失。目前,利用短信诈骗、电话诈骗银行客户资金的问题呈上升趋势,已逐步成为金融诈骗的一种重要形式。

据介绍,5月初,建行湖南省分行接到客户投诉,称拨打手机号码13786113257,接通后为建设银行95533客户服务中心语音提示。经调查,发现该号码机主办理了呼叫转移业务,所有呼入该手机的电话均会自动转接至建行95533客户服务中心。据了解,此类情况在其他银行的客户服务专线中也有发生。

对此,银监会提示广大金融消费者,公众在办理移动电话呼叫转移相关业务时,只能直接投入各银行的客户服务专线,不要轻易回复陌生电话,谨防上当受骗。同时,银监会也将加大银行业金融机构的宣传工作力度,加强银行客户安全教育,从源头上杜绝诈骗银行客户资金案件的发生。

不惧市场调整 居民理财热情高

◎本报记者 但有为

尽管股市的调整已经持续半年有余,但居民的理财热情依然热度不减。记者5月21日在2008北京证券基金投资理财博览会现场看到,来参观展览的人络绎不绝,部分小讲坛甚至人满为患,居民的理财热情似乎并没有受到近半年来股市调整的影响。

根据组委会提供的数据,仅是昨天上午,在两个并不大的展厅里,前来参观的人就达到了4500人。

一位前来参观的老大妈告诉记者,以前她根本不关心理财,自己所有的钱都存在银行里。但是随着物价的快速上涨,存在银行的钱甚至开始缩水,所以想来博览会看看有没有能够保值增值有适合自己的产品。

数据显示,从去年开始,随着CPI(居民消费物价指数)的一路上涨,使得我国一年期存款利率一直低于CPI同期增幅。

记者注意到,虽然是证券基金投资理财博览会,但参展的机构几乎囊括了所有的金融机构。而在所有的展台中,又以证券公司和基金公司的最受关注。

在信达证券的展区,一个能容纳近30人的小教室挤得满满当当,大家都在聚精会神地听着投资策略分析师的对当前市场的看法和值得关注的投资主线,并不时低头去做记录。待讲座结束后,他们立即将主讲人团团围住,把诸如“下半年股市会不会有所好转”等问题一个个抛向主讲人。

最近市场比较低迷,开始我们以为不会有很多人,看样子我们判断有误。”信达证券站的一位工作人员笑称。

招行上海分行 推出商务卡系列产品

◎本报记者 石贝贝

近日,招商银行上海分行推出国内专业分类的精英公务卡、公务卡、采购卡、公司认同卡、财政公务卡等五款商务卡产品。

据介绍,招行创新推出的商务卡系列产品,在差旅管理等方面顺应了市场对商务、支付工具的最新需求。该卡专为商务使用而设计,是由公司向银行提出申请,以提供员工外出洽公时刷卡消费之用。员工使用公司卡刷卡后,账单由公司直接缴付,可节省传统员工报账及请款之手续。而公司的会计部门可根据银行每月所整理出的消费清单对账,省掉许多麻烦。

根据国际发卡组织的统计,相较于个人信用卡支付总额,2005年全球平均商务卡支付交易金额8880美元,为个人持有信用卡交易金额(2156美元)的4.1倍。在国内,随着近年来中国政府、大型跨国企业和国内大中型企业对于公务卡的需求日益增加,商务卡市场同样蕴藏着巨大潜力。一方面,2005年5月,九部委联合发文鼓励推广“银行公务卡”,在行政经费和差旅费用等公务支出中使用银行卡支付,积极改进政府部门费用支出的透明化管理;另一方面,随着跨国公司和国内大中型企业业务的不断发展,企业的差旅和应酬支出金额不断增长,有效管理这些庞大的差旅费用使得企业对于商务卡的需求越来越迫切。