

工商银行蝉联 “中国最佳零售银行”

近日，中国工商银行又获得一项殊荣——《亚洲银行家》再次将中国工商银行评选为2004年度“中国最佳零售银行”。这是中国工商银行自2002年以来，连续第三年获得此项殊荣。



据悉，《亚洲银行家》是一家专门研究并服务于亚洲地区金融企业的财经杂志，总部设在新加坡。该项评选是该杂志面向亚洲主要国家和地区进行的最佳银行的评选，评选采用的是《亚洲银行家》的资深评委打分与客户反馈相结合的方式。本次评选在重点考察亚洲各商业银行经营业绩的基础上，还充分采纳了金融同业、消费者以及市场分析人士的意见，使得该项评选结果具有广泛的代表性和公正性，得到了亚洲银行界的广泛认可。在2004年度的评选中，中国内地共有多家商业银行参与，竞争十分激烈，最终工商银行从众多竞争对手中脱颖而出，再次当选为“中国最佳零售银行”。

近年来，随着国内金融市场全面开放在即，国内各商业银行在零售业务市场的产品创新和服务竞争日趋激烈。作为国内最大的商业银行，工商银行一直占据着国内零售银行最大的市场份额。近几年，随着我国经济的持续快速发展和百姓金融需求的不断深化，工商银行在零售银行领域，不断加强产品创新、科技创新和多渠道整合营销服务水平，不断加强员工队伍和专业

人才建设，其为居民提供更加专业、更加快捷高效金融服务的能力快速得到了提升。在这个过程中，工商银行从传统零售业务向以理财业务为核心、财富管理型的现代综合理财服务的战略转型也进展顺利。

目前，工商银行依托覆盖全国的2万多家营业网点、近2万台自助设备及功能强大的电话银行、网上银行、手机银行等构架了自己的零售服务体系，为超过1亿的个人客户提供着安全、便捷的金融服务。据悉，截至2005年4月末，工商银行人民币储蓄存款余额已达28334亿元，市场占比稳居国内银行首位；外币储蓄存款余额为123亿美元，居国内银行中次席。在储蓄业务稳步增长的同时，工商银行的个人中间业务发展快速，成为其零售银行业务的增长点。目前，工商银行的个人中间业务品种已发展到160多种，尤其是近年来陆续开拓的代理财政统发工资、银证通、汇款直通车、储蓄异地通、外汇买卖以及代理销售保险、开放式基金和债券等优质中间业务项目的市场份额扩张迅



速。2004年，工商银行共实现个人中间业务收入39亿元；今年第一季度，工商银行个人中间业务的收入达8.68亿元，比去年同期增长40.69%。

在产品和服务创新层出不穷的同时，始终高度重视信息科技建设给工商银行零售业务的持续创新添加了“催化剂”。工商银行在国内银行界率先实现数据大集中的基础上，充分借鉴了国际银行业先进经营管理经验，突出以客户为中心和管理信息化的经营要求，自行开发研制了全功能银行系统（NOVA系统），给包括零售银行在内的创新提供了坚实的平台。近年来，工商银行不断将信息科技方面的优势叠加于零售银行产品和服务创新上，推出了一系列新产品、新服务。以工商银行的理财金账户（工商银行面向富裕客户群体推出的综合理财服务品牌）为例，符合条件的客户一旦成为理财金账户客户后，便可以享受到工商银行的贵宾服务，在各地工商银行享有“优先、优惠的金融服务”“专家、专业的理财顾问”及“私人、个性化的银行秘书”等一系列专属服务。他们不仅可以凭借理财金账户卡在工商银行各理财中心享有优先办理业务的礼遇，享有汇款、转账等优惠，更可以通过这张卡方便、快捷地管理自己的账务；此外，理财金账户卡还可以办理存取款、投资、贷款、结算等各种银行业务，并具有约定金额转账、约定周期转账、通知存款等“智能账户”功能。尤其值得一提的是，工商银行还为理财金账户客户免费提供“账户变动手机短信提醒”服务，客户通过这个服务可以随时掌握账户变动情况。这期间，先进的信息科技后台的“痕迹”随处可见。据悉，工商银行理财金账户推出两年多

在产品和服务创新层出不穷的同时，始终高度重视信息科技建设给工商银行零售业务的持续创新添加了“催化剂”。

来，已经发展了150万名客户。

现代企业在发展核心竞争力的过程中，创新、信息平台 and 人才缺一不可，工商银行也概莫能外。在大力推动零售银行的战略转型中，工商银行始终认为人才是零售业务的关键因素之一，为此，零售业务员工培训成为工商银行的重点。目前，工商银行已形成了多形式、多层次的员工培训体系：一方面，其通过各种培训班、讲座等面对面的培训形式对员工进行集中系统培训；另一方面，工商银行还通过充分利用远程教育系统开展培训，其零售业务员工可以通过内部网络随时学习，从而提高了培训效率。

工商银行还高度重视个人理财业务人才的培养，2004年便与中国金融教育发展基金会、金融理财师标准委员会合作，按照国际金融理财师培训标准和要求对经过精心筛选的客户经理进行全脱产、封闭强化训练，学习内容涉及金融理财基础、投资规划、个人风险管理及保险规划、员工福利及退休计划、个人税务与遗产规划等5大模块。今年5月，工商银行240名经过严格培训的客户经理参加了国内首届金融理财师资格考试。可以预期，在不久的将来，国内第一批符合国际标准的金融理财师将给工商银行的个人客户提供更为专业的服务。他们将加快提高工商银行个人理财业务水平，有效地提升工商银行零售银行业务的市场竞争力。Eli

供稿 / 工总行个金部

打造专家团队 完善品牌内涵

——工行240名理财业务精英参加国内首届金融理财师资格考试

日前，国内首届金融理财师资格考试在北京举行，国内首批符合国际标准的金融理财师将通过本次考试产生。中国工商银行240名理财业务精英参加了考试，工行参加考试人数占到参加本次考试总人数的44%，充分显示了工商银行个人理财业务的实力。

工行所有参加考试人员考前均已通过中国金融理财师标准委员会组织的专业培训，并获得了《金融理财师培训合格证书》。该培训是参照国际金融理财师（CFP）资格认证标准设计的，分为《个人理财原理》、《投资规划》、《个人风险管理与保险规划》、《员工福利及退休计划》和《个人税务与遗产筹划》5个模块，累计240学时。培训采用理论讲授、分组讨论、案例分析等多种培训方式。为培训班面授的教师分别是来自香港、台湾、国内专业管理机构 and 清华、北大、人大等高等学府的业界专家、教授，师资力量雄厚，理论与实务并重，通过严格封闭培训，学员理财技能得到大幅提升。

工商银行早在1997年就在国内推出个人理财业务，并始终致力于全行优质客户服务体系的建设，个人理财业务服务水平一直走在同业前列。2002年底，工商银行推出了面向个人优质客户的理财品牌——“理财金账户”。近年来，陆续对全行3000家个人理财中心进行了装修改造，网点客户服务环境得到明显改善。从2003年开始，工商银行在全行范围内开始实施个人理财中心核心竞争力项目，对个人理财中心各项服务资

源、业务处理流程进行了重新梳理、整合。通过项目推广，促进了网点经营管理模式的转换，提高了个人理财中心运营管理水平，从而提升了工行个人金融业务的市场竞争力。目前项目推广正在进一步深化，不仅在项目内容上进一步完善，而且将项目推广范围扩大到一般理财网点，逐步建立起以理财中心、一般理财网点和普通网点为主体的立体化、分层次营销服务网络。

近年来，工商银行继续完善理财专家队伍，为全行客户经理提供后台业务支持，优质客户服务体系逐步完善。与此同时，相关业务系统的改造与开发工作卓著，相继投产了个人客户关系管理系统、个人金融营销服务系统等后台业务支持平台。通过渠道整合、产品创新和科技创新，工商银行个人金融服务已逐步实现





从传统业务向综合理财服务的战略转型，通过打造专家团队，工商银行个人理财业务也步入一个全新发展阶段。

除了精心选拔 240 名理财业务骨干参加金融理财师培训外，从 2001 年起，总行就开始在全行范围内开展了分层次系统培训工作，目前接受培训的理财经理已在万名以上，各级分行每年也投入大量资源对客户经理进行持续业务培训，此外，正在行内逐步推行的客户经理岗位认证制度将进一步保证客户服务质量。实践证明，只有不断扩展专业的团队，服务品质才能不断提高，工商银行理财业务品牌也才能逐步被广大优质客户群体所认可，并赢得良好口碑。Eli

供稿 / 工总行个金部

背景新闻 BACKGROUND NEWS

注册金融理财师简介

注册金融理财师(Certified Financial Planner, 简称为CFP)是国际上最权威的一种金融理财职业资格。金融理财师的主要职责是为个人提供全方位的专业理财建议，通过不断调整存款、股票、债券、基金、保险、动产、不动产等各种金融产品组成的投资组合，设计合理的税务规划，满足客户长期的生活目标和财务目标。金融理财师资格认证源于美国，1985 年在美国正式注册成立的美国注册金融策划师标准委员会 (CFP Board of Standards) 是最有影响的金融理财认证机构。作为一个非盈利性的职业资格管理机构，它的目标是通过建立和维护个

人理财领域的职业标准，成立或授权专门的培训机构负责职业培训，组织职业资格考试，并颁发 CFP 资格证书等。经过近 20 年的实践，美国 CFP 标准委员会主要从四个方面对金融策划师的职业认证提出要求：教育以及后续教育 (Education & Continuing Education)、考试 (Examination)、工作经验 (Experience) 和职业道德 (Ethic)。这个简称为“四 E”的准则和相应标准目前已经成为国际社会公认的个人理财职业认证的经典准则。

在国外商业银行业，拥有多少 CFP 是衡量该行个人理财策划服务水平的重要标准之一。应该说，CFP 资格认证制度之所以在近

10 年内不断受到金融理财从业人员、金融机构和广大消费者的尊重，其中一个重要原因就是，它对获得认证的从业者规定了十分严格的职业道德准则。尽管这些准则不能凌驾于法律之上，但是却帮助和维护了法律的尊严，并且在具体方面还延伸了法律的某些规定。这种公众的信赖应最终来源于国际 CFP 组织所要求从业人员必须遵从的七大基本原则。这就是：正直诚实原则 (Integrity)、客观原则 (Objectivity)、称职原则 (Competence)、公平原则 (Fairness)、保密原则 (Confidentiality)、专业精神原则 (Professionalism)、勤勉原则 (Diligence)。Eli

www.icbc.com.cn

账务变动 随时掌握

工行为理财金账户提供个性化便捷服务

作为国内最大的商业银行,中国工商银行在信息科技方面的领先优势有目共睹,而且科技优势正在不断转化为向客户提供的更加便捷、更加个性化的服务。近日,工商银行为理财金账户新增了一系列增值服务,其中包括理财金账户账户余额变动手机短信息提醒、财务信息、网上汇市频道、网上证券频道等免费对账服务。而尤其值得一提的是,理财金账户客户通过手机短信息即可随时掌握账务变动情况。当客户理财金账户卡内基本账户资金发生变动时,系统自动通过短信将交易信息发送给客户指定手机号码,且不收取任何费用。此项服务目前仅限理财金账户客户使用。

据悉,办理此项服务的手续非常简单,只要客户是工商银行的理财金账户,并且注册了证书版个人网上银行,即可申请。具体步骤是,客户持有效证件到工商



1. 登陆网上银行后, 选择工行信使服务、单击接受协议, 进入信息服务定制页面



4. 输入手机号码、网上银行支付密码和验证码, 单击确认。

STEP 2



2. 选择余额变动提醒，单击下一步

STEP 3



3. 输入定制的期限、发送方式并选择理财金账户的基本账户，单击确认

STEP 5



5. 定制成功

银行个人理财中心开办证书版网上银行，申领 USBKEY 这一业内最为安全的网上银行安全钥匙，按照说明安装，登陆网上银行后，选择“工行信使”菜单，按照页面提示内容签订《中国工商银行网上银行个人客户工行信使服务协议》，即可享有包括账务变动手机短信息提醒在内的一系列免费服务。

供稿 / 工总行个金部



深圳分行 ——成功举办财富管理沙龙



5月26日晚7点，工商银行深圳分行营业部大厅灯火通明、花团锦簇，财富管理沙龙——“股权分置实施下的投资策略”隆重举行，由此拉开了深圳分行首届区域理财中心财富管理沙龙系列活动的序幕。

本次沙龙活动由三个部分组成。首先，由深圳分行营业部总经理张军致词，简要阐述举办此次沙龙的目的和意义，并对到场的嘉宾表示热烈的欢迎。随后由理财中心理财策划师进行

品牌宣传和产品演示，加强了工行贵宾服务理财账户的品牌塑造，重点突出了区域理财中心的优势，以及理财账户VIP俱乐部的发展趋势，并进行现场有奖问答活动。

在会场气氛逐渐高涨之时，沙龙进入主题，由工行邀请的专家对本场主题“股权分置实施下的投资策略”进行为期一小时的精彩讲座。当进入专家与客户的互动交流，参加的客户踊跃提问，整个沙龙达到最高潮。

在一片热烈的掌声中，财富管理沙龙圆满地结束。很多客户意犹未尽，主动留下理财中心和基金公司的电话以及自己的联系方式，希望客户经理今后能把各类研究信息和沙龙活动及时告知。

此次财富管理沙龙系列活动由深圳分行联合诺安基金公司共同举办。沙龙活动共分五场，分别围绕证券投资、基金投资、利率

走势汇率走势以及房地产政策五个专题展开。本场不管从到场客户规模，还是会场热烈程度，不论主题讲座还是理财策划师品牌宣传，都获得了超出预期的效果。

据悉，深圳分行营业部理财中心对参加本次活动的客户将进行进一步跟进，根据客户在问卷调查中反映的风险偏好及投资兴趣，推荐相应理财产品，将本次市场推广活动作为发现、竞争新增高端客户资源的重要手段，通过客户跟踪赢得理想的市场效果。Ei

—— 供稿 / 工行深圳分行

大连分行 ——精心组织客户联谊会



工作的重要位置。日前，该行召开了本年度第三次客户联谊会。本次客户联谊会从组织、内容、形式等各方面都有所创新，以“财富人生，工

大连分行甘井子支行认真贯彻总行《关于开展“财富人生，工行相伴——工行理财课堂”市场活动的通知》精神，把提高服务档次、维护优质客户放在

行相伴”为主题，处处体现了以客户为中心的指导思想，赢得客户的普遍赞誉。

联谊会抓住客户的特点，以互动性、参与性为主。在产品介绍环节中，将工行的主要理财产品及客户的常见问题，以小品的方式表演出来，深入浅出地介绍了工行个人金融产品，使客户在轻松欢乐的氛围中，深入了解了工行的金融产品。还向客户适时推荐了该行的“永安理财”品牌，客户给予了高度的评价。Ei

—— 供稿 / 工行大连分行