

感知财富脉动 引领理财潮流

## 首创“七零模式”综合业务平台

## 华龙证券：专业至诚为客户理财



华龙证券有限责任公司总部位于我国的西北边陲甘肃省兰州市，2001年5月成立。2009年11月，华龙证券有限责任公司合肥营业部获准筹建，在2010年5月，合肥部正式开门营业。近两年来，华龙证券合肥营业部在总经理王长阳的带领下，借力总公司的平台优势，秉承以人为本的用人理念，打造合肥市一流的现场环境，在激烈的市场竞争中稳步提升业绩，提升市场份额。

史道玲 记者 殷江霞/文 倪路/图

## 华龙证券：借力西部，放眼全国

“华龙证券有限责任公司是甘肃省乃至西部地区最大的证券公司，根据中国证券业协会统计，公司2008年度经纪业务收入增长率在全国107家券商中名列第12名。2009年在中国国际金融论坛上，荣获‘中国最佳金融创新奖’。”说起华龙，华龙证券合肥亳州路证券营业部总经理王长阳如数家珍。“感慨华龙浓厚的人文关怀气息，感叹华龙人有着西北汉子干事的豪爽大气，更对华龙强大的资源平台有充分的信心。公司总部每年斥资近千万与国内最具实力、最具规模的专业证券投资咨询机构——北京天相投资咨询公司全方位合作，仅合肥营业部已经有六批人员赴北京和上海参加封闭培训，用最先进的理念和思路服务于华龙的广大客户。”

据介绍，华龙证券有限责任



华龙证券有限责任公司合肥亳州路证券营业部总经理王长阳

公司拥有广泛的客户资源和良好的社会形象，在北京、上海、深圳、重庆、杭州、无锡、乌鲁木齐、合肥、西安和兰州等主要城市设有36家经营机构，公司项目遍布全国。经国家科技部、教育部批准，

公司设有博士后流动工作站，拥有一大批高学历、高素质的专业人才，大学本科以上人员85%，硕士以上人员26%，拥有一批经验丰富、业务精湛的保荐代表人和专业分析师队伍。

## 业内首创：“七零模式”平台服务客户

创新和争先是华龙人的传统。为了解决客户服务模式中合规化、标准化、流程化的难题，公司在分解细化监管章程和自律规则的基础上，结合实际，对客户服务工作模式进行总结、提炼和创新，凝练出华龙证券客户服务工作的“七零模式”。即“七堂必修课”、“六个服务场景”、“五名关注客户”、“四项研究领域”、“三类服务资讯”、“两次工作交流”、“一

份工作日志”、“零起客户投诉”。“这个七零模式综合业务平台可以说是开业内先河。在实际工作中，通过该平台对客户服务的实现全过程电子化管理，实现了服务过程的可控可查。以‘在适当的时间、以适当的方式向适当的投资者提供适当的服务’。”王总说，“七零模式是对证券公司客户服务模式的总结和创新，是对客户服务流程的梳理再造。

## 客户服务：专业至诚赢得客户青睐

3月初，在政务区上班的曹女士收到华龙证券合肥亳州路营业部的一条短信，内容是“华龙3·15投资者教育宣传：警惕概念炒作风险，不宜盲目跟风！坚决树立长期、理性、价值投资理念。”简明地提示新股炒作的风险，让曹女士感到很欣

慰。曹女士是华龙证券合肥营业部的第一批客户，对华龙证券的投资教育和服务理念非常有信心和信任。

“我们基本上在每天下午三点大盘收盘后，都会及时给客户短信，告知客户当天大盘的情况、原因分析，并告知新的经

济热点和现象等等。让客户感到我们时时与他们在一起。”华龙证券合肥营业部的客服总监刘靖告诉记者，“我们这个营业部面积达1300多平方米，其中在三楼就有一间大的教室，主要用于客户投资教育和营销团队的培训。”

## 转型之年：由通道型转为服务性营业部

据介绍，华龙证券合肥营业部经过近两年的不断积累，明确定位发展战略，营销与客服两手抓两手都要硬。为了提高综合竞争力，在吸引潜在客户的同时加强存量客户的黏性，营业部不仅通过华龙e智汇平台、短信平台、投顾平台，为投资者提供有针对性的一对一的专业特色服务。“不久，我们也将要开展总部的品牌

优势产品‘财智汇’，为合肥的中高端投资者提供针对性较强的特色理财服务。

“2012年将是营业部的转型之年，即由通道型营业部转型成为服务性营业部。未来证券营业部将成为客户的财富管理中心，经纪业务将从以提供交易通道为主，转向客户提供全方位、多市场、多品种的理财服务，真正体现

券商专业理财的价值，在这个过程中，营业部就应扮演好‘中介’的角色，帮助客户选择理性的产品，将合适的产品销售给合适的客户。”王长阳对营业部的未来自信满满，同时王长阳用“我们的目标就是尽责履职，不辜负领导和投资者的期待和信任，在不远的未来，能用我们的努力给予回报！”这样一句实话结束了采访。

## 短期理财产品“退烧了”

收益率普遍下调，挂钩贵金属产品渐走俏

近期，一些市民在购买银行理财产品时发现，短期理财产品收益率下调了，并且还不是个别现象。记者走访发现，部分银行短期理财产品的预期收益率下降明显，甚至有的产品降幅达0.4%。另一方面，结构性理财产品的发行量有所上升。中外资银行纷纷推出挂钩贵金属的结构性理财产品。那么，针对这种情况，投资者该如何进行资产配置呢？

记者 邹传科

## 银行短期产品收益率普遍下降

国家统计局发布的最新数据显示，2月份我国CPI同比上涨3.2%，低于目前一年期定存3.5%的利率。这也就意味着持续两年的“负利率”时代暂告结束。对此，业内人士分析，随着市场资金面的进一步宽松以及未来对于降准预期的升温，银行发行的3个月以下期限的理财产品的收益率可能都会受到影响。

然而采访中，业内人士表示，在今年2月央行下调存款准备金率后，许多银行已经调低了短期理财产品的预期收益率。根据相关统计数据显示，2月份共有45家银行发行人民币债券类产品724款，平均预期收益率为4.86%，

较上月下降0.24%。

“现在短期理财产品的预期收益率都不是很高。央行降低存款准备金率后，可能会有降息的趋势，所以我们银行下调了短期理财产品的收益率。”交通银行肥西路支行的理财经理表示。

记者走访中也发现，在银行短期产品收益率普遍下降的情况下，各银行的中长期理财产品预期收益率变化不大。“从目前的统计数据来看，中长期产品收益率变化很小，除非有影响到长期市场利率的因素出现，比如降息，否则中长期理财产品的收益率不会出现下降。

## 结构性产品发行量有所回升

去年下半年，结构性理财产品的发行情况较低迷。今年以来，许多商业银行开始将目光聚焦在结构性产品上，产品的发行量也有所回升。这其中，挂钩贵金属的理财产品尤为走俏。

昨日，省城一家银行的工作人员介绍，银行正在发行金上加金理财产品，产品为挂钩每盎司黄金价格的保本浮动收益型理财产品，期限为39天，投资收益率为2%或48%。

同时，部分大银行也加大了挂钩黄金产品的推出频率。一家银行黄金分析师说，主要是这段时间黄金价位出现了大幅波动。在3月初的时候，黄金就出现了跌势，令许多投资者措手不及，金价由1790美元/盎司一度下跌至1688美元/盎司，创三年来最大单日跌幅。

而中资行对挂钩黄金理财产品青睐有加，据了解，今年1月1日

至3月13日，共有5家中资行推出28款挂钩黄金的理财产品。

安徽亨得利黄金交易中心的工作人员朱蓉蓉表示，不同机构在不同时段对黄金价格的观点是不太相近的，投资者自己需要对黄金的走势有一定的判断，可以看一下挂钩黄金理财产品设定的区间有多大，如果银行设定的区间很宽，那么有可能难以实现最低收益。投资挂钩贵金属的理财产品，要注意这类产品的最高预期收益率只是最好情况下的收益，如果是非保本的结构性产品，投资者可能还要承担损失本金的风险。投资者选择时，尽可能购买有保底收益的产品，这样不致于看错行情导致收益为零。



征集令

在资金流通高度发达的今天，银行已经成为每个人生活中必不可少的帮手，其营业窗口也遍布了城市的每个角落。但是，银行窗口的服务质量也参差不齐，一边是拥挤的人群、漫长的等待，而另一边却是很多窗口没有理由的“暂停服务”，甚至于有一些客户从自动取款机中取出假

币却无人理睬，自认倒霉。银行业属于服务行业，能否规范服务是银行业金融机构应尽的职责和义务。自今日起，本报《星理财》将开设银行窗口服务投诉台，市民可以大声将自己在银行遭遇的烦心事说出来，促使银行改进服务。

投诉电话：0551-5223803

投诉邮箱：294655471@qq.com