

# 财富管理牵引新零售转型 中信银行坚守以客户为中心的 向善 之路

中信银行在全行 342 强核行动 方案引领下 ,正在加速以 财富管理 为牵引的新零售转型 ,打造大财富管理强核能力。

伴随新零售时代的开启 ,中信银行对财富管理赋予了更高的战略使命 ,定位于新零售 体中之核 ,并在去年末完成重大组织架构调整 ,新设财富管理部 ,负责牵头推动全行财富管理业务。

中信银行行长方合英在不久前召开的业绩发布会上表示 ,该行将继续保持战略定力 ,把发展零售业务作为中信银行今后一段时间的 第一战略。 我们要确定目标 ,2-3 年之内要实现零售营收占比超 50% ,总体的规模和经营能力要往第一梯队去靠。方合英说道。

为此 ,中信银行引入了财富管理专业人才 ,拥有银行与券商从业经历的王洪栋 ,担任中信银行财富管理部总经理 ,他对于财富管理行业有着深入思考。

在王洪栋看来 ,当前财富管理行业还有一些突出问题 :第一 ,多元资产配置策略与单一产品销售的矛盾依然存在 ,且愈发加剧。当资管机构越来越关注爆款产品 ,这本身就是单一产品导向的体现 ,两层皮 现象没有改变。第二 ,资产配置的数字化闭环没有完成。

事实上 ,行业总体存在四个割裂 :价值理念和工作方法割裂 ;销售场景和客户体验场景割裂 ;企业价值观和员工感受割裂 ;服务中高端客户与服务基础客户的方法、标准割裂 ,没有真正普惠。

王洪栋表示 ,商业银行的财富管理 ,不是 在故宫门口卖水 ,坐拥巨大

流量 ,通过简单的卖金融产品实现流量变现 ,售完即走 ;而是应该以经营深厚的客户关系为出发点 ,全力聚焦成为客户的主账户。

事实上 ,中信银行此次组织架构调整就是为了解决当前财富管理行业普遍存在的两大痛点 ,即解决大量基础客户无人服务的问题 ,解决行业普遍存在的线上线下互不打通、体验割裂的问题。

王洪栋表示 ,通过此次架构改革和后续落地措施 ,中信银行能够真正建立起一套完善的 以客户为中心 ,考虑全生命周期财富管理需求的服务体系 ,同时提供完整的财务支撑 ,实现 以客户为中心 和 主账户 商业模式的统一。

发展财富管理业务要处理好价值观与商业利益之间的关系。财富管理市场前景广阔 ,越是行业大发展的时候 ,越需要坚守价值观 主阵地 。未来中信银行将坚持走财富管理向善之路 ,做好开放融合和集团协同 ,不断进阶财富管理服务手段 ,突破行业发展痛点 ,满足客户全生命周期的财富管理需求。

王洪栋透露 ,今年财富管理部的 工作核心是要解决三件事。一是要进一步提升服务中高端客户的顾问能力。充实财富顾问队伍 ,在总行层面建立一支超过 50 人的专属财富顾问团队 ,帮助分支行提升服务中高端客户能力。二是要发挥银行网点的作用和价值。重估网点价值 ,推动网点场景生态获客 ,拓展网点对客户的 心理辐射距离 。三是进一步加强数字化的融合和建设能力。

## 让市民用上 放心钱

为确保疫情期间现金业务正常开展 ,让广大市民用上 放心钱 ,建行丽水分行第一时间行动起来 ,认真落实人民银行丽水市中心支行关于疫情期间现金服务工作的有关要求 ,分行金库中心全面启动疫情防控应急预案 ,从严从细做好现金消毒、环境消毒、运送工具消毒 ,保证金融基础服务运营畅通。

加强运营管理 ,提供优质现金服务。受疫情及部分区域封闭管控的影响 ,该行金库中心密切关注辖内网点对外营业动态 ,根据实际情况及时调整现金服务方案 ,加大现金储备、强化押运调度 ,实现对应急现金调拨、上门收款清分、外币现钞直配、ATM 设备装清钞等业务的快速响应 ,对网点的需求在第一时间予以回复和落实安排。疫情防控的情况下 ,尽最大可能保证重要关键岗位不缺岗 ,保障业务持续开展。

强化现金管理 ,各环节严把消毒关。为保障现金服务的稳定开展 ,该行高度重视人民银行现金管理要求 ,各个环节落实到人 ,严格现金消毒工

作。每个网点配备了相关消毒设施 ,每天营业前对营业场所进行消杀 ,对柜面、自助设备、客户等候区等区域进行消毒。严格 收支两条线 管理 ,收入、付出现金严格分开。收入现金装入封包后交金库统一消毒 ,对外支付的现金必须经过消毒后才能对外付出。

净化流通现金 ,为公众提供 放心钱 。为满足广大市民金融服务需求 ,切实保障现金使用安全 ,为公众提供干净、安全的 放心钱 ,金库中心坚持做好现金实物、机具和现金作业场地的消毒工作 ,每日对现金清分机具和清分环境使用消毒液擦拭消毒 ;清分中心配备紫外线灯、高温消毒柜 ,对上门收款箱包、网点缴款箱包等所有物品进行消毒 ;对网点缴库的现金、自助设备清机的现金进行消杀 ;特别是对封闭疫区、医院、高铁等特定渠道回笼现金设置专区处理、单独摆放、独立清分 ,现金消杀后放入金库存放 14 天以上再行上缴人行。

文/ 何鸢鸢 陈葱葱



中国农业银行  
 AGRICULTURAL BANK OF CHINA  
 浙江省分行

隆重推出

可转让大额存单

01 利息更高

一年期20万起点  
 年化利率 **2.10%**

二年期20万起点  
 年化利率 **2.70%**

三年期80万起点  
 年化利率 **3.35%**

02 方便快捷

可办理

掌银

网银

网点

03 不收手续费

转让和购买 **"0"** 手续费



立即扫码购买带有“可转让”标识的大额存单产品吧！



宝藏产品



以上内容为广告。详情请咨询农商行各网点

讲文明 树新风

——公益广告——



诚信

车无辕而不行 人无信则不立



丽水市文明办