

## 中国银行日照分行金融理财师牟秀梅

# 被客户信赖,感觉踏实幸福

本报记者 许妍 实习生 边庆瑜

中国银行日照分行金融理财师牟秀梅,是日照市的第一批理财师。如今43岁的她,在中国银行日照分行已经工作了20年之久。“做理财经理这么多年,能够做到零投诉,是客户对我的服务的最高评价和肯定。”

20年来,她一直将职业道德放在工作中最重要的位置。刚开始在柜台办理业务认识她的人,到现在还会来找她咨询,“我就是觉得她踏实、可靠,其他人我信不过。”一位牟秀梅的老客户说。



中国银行日照分行理财经理牟秀梅 本报记者 许妍 摄

### 每晚都挤出两个小时学习

牟秀梅出生在一个教师家庭,这为她创造了很好的学习环境,也造就了她喜欢学习、不断进取的性格。2004年,理财师这一职业在日照刚刚兴起,银行的从业人员都很看好这一职业,牟秀梅也在其中。可是接受省里对理财师的培训的资格只有两个,她经历了大大小小的考试,层层选拔,拿到了去省里接受培训的机会。“有人说大学毕业以后就没有考试了,但我的考试更多了,学习时间也更长了。”牟秀梅说。

直到现在,除了分行规定的每周二、周四进行的理财产品学习培训,已经考取了CFP(国际金融理财师资格证)的牟秀梅每天还会抽出晚饭后的一到两个小时进行学习,买书、读报、上网查询都是她了解最新财经形势的渠道。牟秀梅告诉记者:“现在的理财产品,是常出常新的,我们作为理财经理要先知先熟才能更好地向客户介绍,为客户提供更好的服务,这是对客户负责,也是对自己的良心负责。”

从2005年开始,购买基金渐渐成为一种风潮。为了使客户能够一目了然地看到自己在购买

了基金之后的财产收益,牟秀梅经过摸索,为自己的客户建立起了个人基金管理账户,让客户一打开这个账户就能明明白白地看到自己的收益或是损失,这在理财圈子里是唯一的。

牟秀梅向记者介绍,“在我的客户收到切实的成效后,我又在分行的内部交流会上把这个办法教给其他的理财经理。”

### 无微不至服务 深受客户喜爱

牟秀梅的一些老客户年纪都比较大,很多都是她在柜台工作的时候认识的。他们的资产并没有达到牟秀梅现在服务客户的要求,但是长久以来他们对牟秀梅建立了信任,让他们找别人,他们都不愿意。“我也人到中年,所以很理解他们,对他们格外的照顾。”牟秀梅说。所以,对于这些老客户,不管他们有什么需要咨询的问题,牟秀梅都亲力亲为。

“有一个家住林海小区的退休老人,夫妻俩都不是本地人,异地发放的退休金会扣除一部分手续费,这样的话,我就建议他们办理一张长城信用卡,规避这个手续费。”牟秀梅说。“现在,这对老人手里一有点存款就来问我需不需要给我‘顶任务’。我

觉得,这种被人信任的感觉是我这些年做理财经理最大的收获。”

每天遇到的客户形形色色,牟秀梅坚持认为,只有以心交心,了解每个客户的风险承受能力,站在客户的立场上替他们着想,才能将这种客户关系持久的发展下去。

### 建议理性购买产品 买过之后随时关注

牟秀梅向记者介绍,她所理解的理财经理的主业应该是理财顾问而不是卖理财产品的,“那些理财产品,柜员也能帮客户办理。”她介绍,购买理财产品一定要理性,赚钱更要理性,不能像之前购买基金的时候一样,蜂拥而上。她给客户的建议是,“要充分了解自己所购买的理财产品,长时间参与,随时关注,不能买过之后就不看不管了。”

为客户解决问题的能力,业务能力,对产品的熟知能力,是牟秀梅认为作为理财经理应该具备的三大能力。“做理财经理是一件痛并快乐着的事。当感受到客户对我的依赖、信任,我会觉得自己很有存在感,很踏实、很幸福。”牟秀梅说,理财经理就是靠信誉吃饭的职业。

## 中国银行日照分行:

# 去年本外币存款余额居日照同业首位



外籍人士在中国银行办理业务。

中国银行日照分行成立于1985年4月。目前,该行在莒县、五莲、岚山、东港、石臼、新市区、开发区、高科园、大学城设有13个支行、20个全功能网点,全辖共有在岗员工630人。

29年来,日照中行人时刻以支持地方经济发展为己任,充分发挥中国银行独特的业务优势,锐意进取,勇于担当,不遗余力地支持港口、临港工业、城市基础设施建设,以及优质民营中小微企业,为日照经济发展和进步提供了重要的金融支撑。

2013年,该行以科学发展观为统领,以加快建设海洋特色新兴城市为契机,抢抓蓝色发展机遇,依托丰富多样的产品和服务,面向供应链、产业链提供全流程融资服

务,为企业大大拓宽了融资渠道,降低了融资成本,有力促进了日照市蓝色经济发展,同时也带动了自身各项业务的快速发展,取得了良好的经营业绩。

至2013年末,该行本外币存款余额达204亿元,居当地同业首位;本外币贷款余额达242亿元,表外授信余额达358亿元,有效支持了日照当地企业的发展;银行卡余额和新增市场份额均居市场首位,国际结算和跨境人民币结算业务量双双突破二百亿,品牌优势进一步凸显,社会美誉度持续增强;累计缴纳各项税收达1.03亿元,履行了社会职责,完成了发展使命。

纵深推进网点转型,不断优化物理网点布局。成功打造了“理想之家”、“中银汇兑”、“出国金融一站式服务”等独具

特色的个人金融服务品牌,为广大市民买房、购车、投资经营、出国留学等提供了便利。

积极推进面向个人高端客户的财富管理三级体系建设,以尊崇专享的超值理财服务,提升客户体验,帮助客户实现财富增值。

在抓好业务拓展的同时,该行队伍建设、内控建设、精神文明建设齐头并进,经营管理水平持续提升,树立了良好的品牌形象。

该行先后被日照市总工会授予“五一劳动奖状”,被山东省总工会授予“富民兴鲁劳动奖状”,被山东省银监局授予“良好银行”和“小企业金融服务先进单位”,被中国银行总行授予“员工职业道德建设先进单位”、“劳动关系和谐单位”等荣誉称号。

## 中国银行简介

1912年2月,经孙中山先生批准,中国银行正式成立。

从1912年至1949年,中国银行先后行使中央银行、国际汇兑银行和外贸专业银行职能,坚持以服务大众、振兴民族金融业为己任,稳健经营,锐意进取,各项业务取得了长足发展。

新中国成立后,中国银行成为国家外汇外贸专业银行,为国家对外经贸发展和国内经济建设作出了重大贡献。1994年,中国银行改为国有独资商业银行。2003年,中国银行开始股份制改造。2004年8月,中国银行股份有限公司挂牌成立。

2006年6月、7月,先后在香港联交所和上海证券交易所成功挂牌上市,成为首家在内地和香港发行上市的中国商业银行。

2008年,中国银行作为北京奥运会和残奥会唯一银行合作伙伴,为奥运盛会的圆满举行提供了优质高效的金融服务。

中国银行是中国国际化程度最高的银行,在中国内地、香港、澳门、台湾及37个国家为客户

提供全面的金融服务。主要经营商业银行业务,包括公司金融业务、个人金融业务和金融市场业务,并通过全资附属机构中银国际控股集团开展投资银行业务,通过全资子公司中银集团保险有限公司及其附属和联营公司经营保险业务,通过控股中银基金管理有限公司从事基金管理业务,通过全资子公司中银集团投资有限公司从事直接投资和投资管理业务,通过中银航空租赁私人有限公司经营飞机租赁业务。

按核心资本计算,2009年中国银行在英国《银行家》杂志“世界1000家大银行”排名中列第十一位。2011年和2012年,中国银行连续两年成为新兴市场经济体中的唯一入选全球性系统重要银行的金融机构。

在一百年的发展进程中,中国银行始终秉承追求卓越的精神,将爱国爱民作为办行之魂,将诚信至上作为立行之本,将改革创新作为强行之路,将以人为本作为兴行之基,树立了卓越的品牌形象,得到了业界和客户的广泛认可和赞誉。