

境外热钱汹涌流入

人民币兑美元汇率首破6.2

昨日,美元对人民币中间价报6.1925,这标志着人民币兑美元又比周三升值55个基点,连续两日创下汇改以来新高。

人民币对美元中间价
今年以来累计升1.5%

今年以来,人民币汇率延续了去年9月份以来的持续升值态势,屡创历史新高。5月6日,国家外汇管理局要求,从银行结售汇综合头寸、进

出口企业货物贸易外汇收支等多方面加强外汇资金流入管理,防范跨境资金流动风险。随后人民币略有贬值,但是经过短暂波动后,人民币仍然大幅走高,突破6.20关口。

据统计,今年以来的5个多月内,人民币对美元中间价累计上升972个基点,累计约1.5%,超过去年全年的升值幅度,去年人民币兑美元升值幅度仅为0.23%。

“今年以来,人民币一直面临

升值压力和升值预期,对美元实现小幅升值,对欧元和日元的升值幅度更大,人民币实际有效汇率升值更大。”交通银行首席经济学家连平说。自去年10月起,人民币实际有效汇率指数已连续6个月上涨,累计涨幅达6.1%。

良好贸易数据和热钱
推升人民币汇率

中国海关总署最新公布数据

显示,4月出口同比增长14.7%,进口增长16.8%。4月贸易顺差181.6亿美元。浙商证券宏观分析师郭磊认为,4月出口包含一定基数因素,但即使扣除掉,增速也略高于预期。

热钱流入原因主要有两方面,

一是在4月市场普遍预期主要经济体降息的背景下,受“中外利差倒挂”预期的驱使,海外资本进行大量套息交易,借道经常项目账户流

入国内;二是人民币对主要货币呈现单边强势升值,使人民币相关资产更加受追捧。

交通银行首席经济学家连平认为,由于境内外利差加大,资金流入动力增强。当前主要发达国家基本维持零利率水平,而我国的存款利率为3%左右。“境外资金通过信托贷款、委托贷款的方式进入房地产市场和融资平台,这些资金的收益更是高达10%—20%。(中财)

股基首季净赎回 嘉实研究精选逆市受捧

基金一季报已悉数披露完毕,受累市场乍暖还寒,基金整体承受较大赎回压力。全市场非指数类股基遭遇了高达311亿份的净赎回。在净赎回中,仍有绩优基金脱颖而出,逆市受追捧,刚获评三年期股票型金牛基金的嘉实研究精选首季分别以23.66亿份的总申购份额和17.67亿份的净申购双双在非指数类股基中高居榜首。

从“五星之选”到“优中选优”

为何嘉实研究精选能逆市受捧?业内人士认为,主要得益于其业绩斐然且持续性佳。从一季报看,该基金首季净值增长率为9.75%,而同期业绩比较基准收益率仅-0.98%。截至今年一季末,在过去两年和过

去三年标准股基平均跌14.75%和12.56%的背景下,嘉实研究精选分别以8.74%和12.13%的净值增长率均居同类可比第7位。

凭借优异的业绩表现,嘉实研究精选荣膺金牛基金称号,同时连续多个季度入选招行“五星之选”基金池。招行“五星之选”基金池是招行汇集资深基金研究员、优秀评级机构分析师和经验丰富的基金经理,考察基金的历史业绩、所属公司规模及投研能力,跟踪基金经理的最新动向,从几百只基金中挑出最具潜质的基金品种,让投资者有“基”可乘。嘉实研究精选基金经理张弢在谈及基金未来投资运作时表示,在当下经济弱复苏的背景下,依

次印证了“业绩决定吸引力”。

有银行客户经理告诉笔者:“嘉实研究精选大类资产配置有限偏离,强调从中观层面寻找投资机会和评估组合风险。深入研究、精选长线公司。对于期望通过长期持有获取超额收益的投资者而言,该基金是良好的投资标的。”

掘金大消费三大主题

“我们对大盘指数不抱太大的预期,预计市场以小幅震荡为主。以消费、成长为主线的结构性行情将依然会是市场的主要的、可以捕捉的脉络。”嘉实研究精选基金经理张弢在谈及基金未来投资运作时表示,在当下经济弱复苏的背景下,依

托于普通居民消费及长期消费升级,其背后的中观因素驱动坚实且持久,相对看好大消费投资机会,为此结构上仍将以大消费为主体配置,并积极寻找优质个股。具体看来,在当下看好以下三大消费品:

首先是医药行业,在老龄化驱动下,这一板块需要持续关注;其次是日化类的消费品,如洗漱、化妆品等大日化。这主要是由于国内居民的消费占比收入比较低,显著低于全球可比其他经济体,这些能够显著提高居民生活质量的日化品,长期的成长渠道力也较持久;最后是偏文化娱乐的消费行业,目前此领域消费占比较低,但长期看来,随着人们财富的积累,这一比重也将持续提高。(刘慧)

用心服务 用爱经营

齐鲁银行让真情服务与您相伴



“您的需要,我们的责任,您的满意,我们的标准。”

在齐鲁银行,这不仅是一个口号,更是每一名员工的实际行动。果断迅捷的业务分流;及时到位的大堂服务;温馨舒适的营业环境;实时更新的财经信息;快捷安全的网银通道;便捷的服务流程;人性化的服务设施;积极向上的员工无不洋溢着齐鲁银行的热情和真诚。

作为百姓身边的银行,齐鲁银行人用行动诠释了满意服务并将其毫无保留的奉献给了广大市民。



坚强的营业室主任在年老的父亲车祸住院的时候,流着愧疚的泪水依然坚守在工作岗位;敬业的会计主管撇下生病的孩子,依然在自己的工作岗位上,严把风险,默默的与同事们一起高质量高强度的完成了每天的工作;彬彬有礼的大堂经理强忍着几乎失声的喉痛坚持为客户提供服务;可敬的柜员脚骨关节受伤依然坚持在工作岗位……这一幕又一幕感人情景,时刻让人铭记。但是,他们对此却是非常淡然,“这是我们应做的”,简简单单的一句话承载了他们朴素的心声。因为“客户至上,服务第一”的服务理念已深入到每一个人的心中,融入到工作的每一个细节中。他们就是伴你身边的齐鲁银行服务团队。

在齐鲁银行这个大家庭中,感动的画面、感人的故事数不胜数,默默的流转于服务的每一个细节中,书写了一曲又一曲动人之歌。

满意服务:

齐鲁银行人最朴实的想法

“您的需要,我们的责任,您的满意,我们的标准。”在齐鲁银行,这不仅是一个口号,更是每一名员工的实际行动。果断迅捷的业务分流;及时到位的大堂服务;温馨舒适的营业环境;实时更新的财经信息;快捷安全的网银通道;便捷的服务流程;人性化的服务设施;积极向上的员工无不洋溢着齐鲁银行的热情和真诚。作为百姓身边的银行,齐鲁银行人用行动诠释了满意服务并将其毫无保留的奉献给了广大市民。

为创建市民满意服务品牌,齐鲁银行从基础管理和服务提升抓起,从环境建设标准化、人员形象标

准化、服务流程标准化和现场管理标准化四个方面入手,通过培训和参观,统一员工站姿、坐姿、行姿以及指示、引领手势等服务姿势的学习;通过每天的晨会,学习文明服务用语和服务规范,强化员工文明服务习惯,激发员工工作激情;通过开展内外部环境整治、现场分流,从环境卫生到绿植摆设,从宣传册页放置到物品摆放,进一步明确各个环节的规范化操作流程。“6+7服务规范”、“仪容仪表五大要素”、“营业环境日常巡检表”、“六大服务礼仪规范”,规范的服务标准全面推行,优质服务在细微环节处处体现。

便捷高效:

齐鲁银行人最简单的追求

快节奏的社会生活使得人们对银行业务处理时间的要求越来越高。齐鲁银行以提升服务效率、缩短客户等候时间为切入点,通过设立大堂经理引导分流,增设弹性服务窗口和服务人员,在员工日常考核中引入效率指标,强化员工技能培训,加大自助设备布放等方式充分整合内部服务资源,形成了便捷高效的服务特色。便捷高效的服务使齐鲁银行有能力在济南市养老金发放高峰期,每天接待3万余名市民办理存取款业务,作为市民银行,齐鲁银行人默默承担着更多的社会责任。

聂文君是济南山大路支行的一名大堂经理,看上去有点腼腆,平时说话慢条斯理,但只要客户来了,立刻活跃起来,问候、指导填单、解答问题,口若悬河。

大堂经理是银行最先与客户接触的岗位,提供服务的好与差是顾客判断银行服务质量的第一标准。聂文君认为细心与贴心是承担这个

岗最重要的素质。

2012年7月,年过七十的张大爷来交水费,一进门见到聂文君就抱怨:“存折里有1000块钱,怎么就是不给扣水费呢,还总是提示欠费。我从银行到供水公司来来回回都折腾了好几趟了。”聂文君接过存折,了解到张大爷的存折上从2009年起就有1000元,但一直没扣过水费。在银行柜台上查不到原因,聂文君就打到供水公司咨询,服务人员说如果下周一还没扣费再处理。张大爷很着急,聂文君说:“大爷你先回家早点吃午饭,中午12点你来找我,我陪你去供水公司,今天肯定解决。”利用午休的时间,聂文君陪同大爷到了供水公司,查询才知道,供水公司把大爷的名字弄错了一个字,导致账户和扣款系统名字不一致,无法扣款。聂文君让服务人员把张大爷名字更正,把欠的水费全部扣了。当她把存折交到张大爷的手中,并告诉张大爷水费以后可以正常扣的时候,张大爷颤抖着手,竖起大拇指。

孙莉莉是一名前台柜员,微笑是积极人生态度的表现,当真诚付出后,也会收获客户的微笑,这才是最有价值的。

前不久,一位女士来孙莉莉的柜台办业务,说她要帮母亲试一下储蓄国债的密码对不对,但储蓄国债的密码不能试,输入正确,就等于钱取出来了,没有利息,且要付手续费。孙莉莉一遍遍耐心解释,告诉老人密码不能试,但可以重置,如果老人家行动不方便,银行工作人员可以上门授权。但是这位女士总觉得不妥,非要试一下,可密码输进去,钱取出来了,她却反悔了。孙莉莉说:“我当时就蒙了,但仍然保持着微笑,继续解释,最后她说我体谅你,不让你为难了,就按你说好的办吧。”

丁珺是齐鲁银行总行营业部的一名大堂经理,在她看来,有一个概念已经深入他们的理念:“我们是市民银行,要让客户感觉到家的温暖。一个客户对于我们来说,可能是每天遇到的几百分之一,但对于客户来说,他走进来,我们就是他的唯一,他需要我们的服务和帮助,所以我们必须全心全意地对待每一个客户。”

让客户满意的服务才是最好的服务。这就对齐鲁银行员工提出了

更高的要求,齐鲁银行的服务团队通过不断学习新知识,熟悉新业务,掌握新技能,努力提升服务水平,推动全系统的服务水平再上新台阶,真正做到接待顾客“有礼、有节、有度”,处理业务“规范、快速、准确”,服务环境“清新、整洁、舒适”,让顾客感到“和谐、友爱、温馨”。

滴水穿石:

齐鲁银行人最执着的信念

服务,贵在坚持。齐鲁银行在日积月累的客户服务中,持之以恒,坚持用细致周到的服务赢得客户。齐鲁银行坚持对客户服务“站相迎、笑相问、双手接、快速办、亲手递、提醒送”,向每一名客户传递真诚;齐鲁银行坚持热情服务,服务于地方经济,服务于中小企业,服务于市民百姓。“功在细节,赢在习惯”,是执着进步恪守的理念,是规范管理永恒的主题。每天,营业大厅盛开的鲜花,精致的糖果,香浓的咖啡,方便的老花镜,实用的便民箱,时尚的报刊无不体现着齐鲁银行的用心。齐鲁银行以温馨的环境,贴心的服务,热情的问候,日复一日赢得了市民的厚爱。

市民肯定:

齐鲁银行人不懈的追求

春风化雨,润物无声,齐鲁银行与广大市民真诚相伴,自2006年以来,齐鲁银行先后有5家网点获得“山东省银行业文明规范服务示范单位”,6家网点获得“中国银行业文明规范服务示范单位”,众多员工荣获“山东省银行业文明规范服务示范标兵”荣誉称号;荣获“山东省银行业文明规范服务系列活动组织奖”,聊城分行荣获“2010年聊城百姓最舒心银行”,天津分行亦荣获“天津市文明规范服务示范单位”荣誉称号。在2012年度济南市政风行风工作民主评议中,齐鲁银行获得公用事业类第九名,金融机构第一名的良好成绩。

齐鲁银行立足广阔的齐鲁大地,在金融机构林立的济南、天津、青岛、聊城逐渐脱颖而出;齐鲁银行人执着进取,兢兢业业践行着“市民银行”的承诺。让市民肯定,永远是齐鲁银行人不懈的追求!

○链接

人民币对美元汇率
“四连涨”

5月9日人民币对美元汇率中间价报6.1925,较周三继续上涨55个基点。当日非美货币对人民币汇率中间价为:1欧元对人民币8.1496元,100日元对人民币6.2507元,1港元对人民币0.79806元,1英镑对人民币9.6241元,1澳大利亚元对人民币6.2922元,1加拿大元对人民币6.1758元,人民币1元对0.48083林吉特,人民币1元对0.50518俄罗斯卢布。

中国4月份外贸数据好于市场预期,德国最新公布的工业产出数据也表现较好。隔夜国际汇市,美元对主要货币汇率下跌,9日人民币对美元汇率中间价连续第四个交易日上涨,并再次刷新汇改以来纪录。

(据新华社)

财情播报

短期理财基金满“周岁”
华安月月鑫表现“稳而优”

总共11期运作到期收益均超3%,最高时A、B两类年化收益率分别为4.589%和4.825%。作为业内首只短期理财基金,昨日迎来“周岁”生日的华安月月鑫A\B在上一期的年化收益率分别达3.7893%和4.0421%,高于同期货基A类和B类3.6657%和3.8208%的平均年化收益率。

财金风向

不必在意指数涨跌
个股短炒仍可进行

昨日股指呈现震荡调整格局。创业板指数涨1.23%再创反弹新高,题材股表现活跃,涨停个股超30家。

根据大智慧超赢资金流向统计显示,大盘资金昨天净流出43亿元。板块资金方面仪电仪表、酿酒食品、电力板块资金净流入,资金流出居前的则是券商、煤炭石油、房地产、医药、化工化纤。个股资金流入前五名分别是龙净环保、中航重机、长电科技、民生银行、中国化学,资金流出前五名分别是方正证券、华丽家族、上汽集团、永泰能源、潞安环能。

大盘指数在连续反弹后随经济数据短暂回调,但是尾盘的回升也进一步说明资金逢低接盘能力较强。因此,轻指数重个股的操作思路依然是目前行情的主流,锂电池江苏国泰再度封板说明近期的主线资金介入较深,只要主流热点不回落,个股就会有继续活跃的机会。操作上,建议继续跟踪市场热点新兴产业个股仍是获取收益的关键。

(余玲玲)