



金融卷

谢谢你的爱  
市场星报2012感恩音乐报

## 新华保险业内率先发起“理赔关怀”公益服务

# 点滴微公益 延续大爱心



“有你们这么好的公司、这么好的人一直陪伴着我，我真的觉得很满足了！”10月底的一天，珠海市著名文学创作作家叶昌的遗孀、独居老人韩秀坤家中突然热闹起来，本来因独子、老伴相继离世而处于孤独与悲伤中的老人，脸上终于露出了久违的笑容。

这已不是新华保险志愿者第一次来到

韩秀坤家了。早在老人的儿子因病离世，新华保险接到理赔报案电话开始，志愿者们就与叶昌、韩秀坤二老结下了不解之缘。

2008年，叶、韩二老的儿子购买了新华保险产品。2012年3月，二老的儿子不幸患病去世，白发人送黑发人的悲剧让二老陷入悲痛之中难以自拔。本来就因病住院的叶昌老人病情也随之加重，韩秀坤老人又不慎摔倒骨折，接二连三的不幸让二老的生活处于风雨飘摇之中。得知此事当天，新华保险就开通了绿色通道，将理赔款送到了二老手上，并第一时间将他们列为理

赔关怀公益志愿服务对象。由于病痛和丧子双重打击，不久之后叶昌先生也离开人世，留下韩秀坤老人孤苦伶仃无人陪伴。新华保险的志愿者们几乎每周都去探望老人，以期能给老人带来一丝慰藉。

自从2011年5月新华保险成立理赔关怀公益志愿服务会以来，像叶、韩二老一样得到公益关怀爱心温暖的客户越来越多。据统计，服务会成立以来，在第一阶段试点期间共有1083名新华保险员工和业务员自愿加入，覆盖受益群体2544人次。后续新华保险将组织向全系统推广。 邹传科

## 招商银行荣膺“中国最佳私人银行”

11月8日，英国《金融时报》集团在新加坡举办了2012年全球私人银行奖项颁奖典礼，招商荣获“中国最佳私人银行”大奖(the Best Private Bank in China)，这是自英国《金融时报》集团2010年首设中国区奖项评选以来，招行私人银行连续第三年独揽此项殊荣，标志着招商银行私人银行服务得到了这一国际权威媒体的高度认可。

据了解，英国《金融时报》是一家发行量巨大的国际性财经报纸，与《华尔街日报》并列为全球影响力最大的两个金融日报，旗下的《银行家》(the Banker)和《专业财富管理》(PWM)杂志以独立性和权威性著称，在国际金融界有着广泛的影响力。



邮储安徽省分行狠抓服务促转型，组织省内各分支行对新入行网点前台窗口服务人员开展规范化服务礼仪知识培训，使新员工掌握规范的银行礼仪知识与技巧、懂得如何塑造与个人形象相适应的专业形象，为城乡居民提供规范、专业、快捷的金融服务。

## 富垠金评

AUAG 富垠金融投资

让黄金投资更简单、更高效、更时尚!

黄金白银行情分析 由安徽富垠黄金交易所提供  
最新行情分析可致电: 0551-2579701  
或登陆安徽黄金网: www.ahj99.com  
新浪微博: @安徽富垠黄金 腾讯微博: @安徽富垠黄金

11月12日至11月16日当周，现货黄金震荡回落，最高1739美元/盎司，最低1705美元/盎司，跌幅1%，本周金价开始回升，再次走到1735关口，上行1%左右。当前，黄金仍没有走出1700-1740美元/盎司的区间整理，目前1720美元/盎司左右的价格是进场黄金多单的机会。同时，当前32.5-32.8美元/盎司区间是进场买入白银多单较好的时机。

本周基本面方面，本周四和周五是美国感恩节，美国市场休市，市场波动预计较为平缓，重点可以关注周三晚间的21:30美国11月17日当周初请失业金人数，22:55美国11月份密歇根大学消费者信心指数以及23:00美国10月份商会领先指标。

富垠投资分析师 夏明峰



现货黄金 11.12-11.21 走势图



现货白银 11.12-11.21 走势图

# 革「芯」金融生活

## 为您开启 无尽可能

**“芯”一代金融IC卡闪亮登场**

招商银行全新金融IC卡，启动理财消费的“芯”革命!

安全革“芯”：独特芯片加密技术，防止复制，刷卡更无忧!

快捷革“芯”：对接银联闪付终端，无需密码，刷卡更迅速!

实用革“芯”：强大信息存储平台，一卡多用，支付更方便!

● 2012年11月1日至2013年1月31日期间，成功申办及换领银联IC金葵花卡的客户，即可获赠精美礼品一份，数量有限，先到先得。

招商银行  
CHINA MERCHANTS BANK

因 德 而 变

95555 cmbchina.com 微博 @招商银行

# 民生信用卡：辉煌七年路

在中国的信用卡行业里，民生银行一直是个传奇。民生银行于2005年6月推出了自己的第一张信用卡。面对业界人士“错过了信用卡发展最黄金的几年”的叹息，民生信用卡硬是用三年时间就实现了全面盈利。这对于投资大、劳动密集型、回收成本难的信用卡行业而言不啻为一个奇迹。

6月已过，民生信用卡转眼已7岁。是什么支持民生信用卡迎难而上，后来居上？沿着民生一路走来的脚印回溯，每一个信用卡的辉煌背后都是民生人默默的坚持。

### 尖兵——寻找有价值客户，开展跨界营销

熟悉民生银行的人一定不会对“有价值客户”的概念陌生。作为首家民营全国性商业银行，民生的战略定位就是沿着“有价值客户”展开的。而高端客户正是民生信用卡抓住的第一拨“有价值客户”，甚至可以说是民生信用卡能够后来居上的秘密武器。

自2005年首次发行信用卡以来，民生已通过航空、私人会所等56个行业的公司合作，推出多款高端联名信用卡产品。产品共计103种，覆盖五大产品线，涉及五大国际信用卡品牌和七种境外货币。为了更好的服务高端持卡人，民生自创了很多信用卡的增值服务：包括高尔夫畅打、机场贵宾厅礼遇等项目均为民生首创，并为同业纷纷效仿。

### 核心——高效的服务流程

金融行业属于服务业，而信用卡由于是针对个人的金融产品，顾客的口碑对新业务的扩张就更重要了。民生本着“以客为尊”的原则，着力关注每一个客户的需求，从而博得客户的信任和好感，奠定了民生品牌美誉度的基础。

在竞争已经相当充分的信用卡产业，客户对卡片服务的要求越来越高：信用额度的大小、审批速度的快慢、客户服务的质量等

等任何一个环节出现问题，都会导致客户的投诉甚至销卡。要以最低的成本高质量的服务每一位客户，民生不仅要有产品的攻坚战略，而且要保证该战略在上述每一环节都得到实施，确保人尽其才、物尽其用。

### 集智——定量的信息管理系统

2012年3月中旬结束的2011年度《亚洲银行家》金融服务行业系列奖项评选中，中国民生银行信用卡中心荣誉“最佳数据挖掘和分析项目奖”。

民生信用卡中心每周要报送几十份各类业务报表，这些报表都是由SAS分析系统生成。SAS系统对客户行为进行了多纬度分析，有效的指导了发卡和促销活动。而SAS系统只是民生信用卡核心处理系统外围的外挂系统之一。早在成立之初，民生就意识到信用卡行业不仅是一个劳动密集型的行业，更是一个科技密集型的行业。民生在银联数据的核心系统上不断丰富和完善外围系统，开发了包括SAS分析、欺诈政策等30余个外挂系统。

### 传承——真诚地肩负社会责任

2008年是一个特殊的年份，整个中国既经历了汶川地震的泪水，也经历了北京奥运会的欢笑，就在同一年，民生信用卡也实现了自身盈利。2008年6月6日，民生信用卡中心加入“希望工程急救劝募行动”。2012年，信用卡中心开展长期支教。除了做慈善以外，民生信用卡中心在业务开展时也不忘社会责任——2011年在全国范围招聘已退休女职工做兼职客服专员，为她们提供了良好的工作环境和悉心的人文关怀。

截至目前，民生信用卡发卡量已接近1400万张，卡均交易额等主要经营指标名列业界前茅。发卡七年的民生信用卡就像雨后初生的彩虹，我们有理由相信在未来，这道彩虹会更加绚丽、更加辉煌。 邹传科