

## 招商银行坚持资产配置财富管理理念 满足客户个性化服务需求

2016年上半年,在经济下行和资本市场动荡的背景下,招商银行财富管理业务各项业绩指标逆势上扬,实现了跑赢大市、优于同业,逆经济周期能力显现。该行依托富有专业能力从业队伍,配合全球化、全方位纵横向产品体系支持,为客户提供全方位、一体化、长周期的资产配置方案,构建能够快速响应市场变化,及时满足客户个性化需求的专业服务体系。倪子 段家良

### 1 满足客户全方位财富需求

招商银行自主建立的“开放式产品平台”是目前国内涵盖产品类型最广泛、功能最开放的产品服务平台。产品体系包括现金货币类、固定收益类、权益类、保障类、另类投资等五大类30个子类,数千支产品,满足客户的境内外、全方位财富管理需求。

“产品的销售不是服务的终点,而是产品跟踪和客户服务的开始。”

招商银行郑州分行相关负责人表示,招行不断优化现有的产品规划与产品研发流程,不断完善产品规划、产品研发、产品监控与调整以及产品终止的完整周期,在风险得到有效控制的前提下,为客户的资产持续创造价值。

招行在业内最早针对不同层级的客户提供差异化服务策略。如针

对金葵花客群,在经营方法上采取内环客户归户经营、外环客户随机管户经营,在流程上采用“倾听-建议-实施-跟踪”的资产配置四步工作法,基于客户财富体检产品组合配置式销售,在辅助工具上,研发了理财金字塔,以及国内银行业首创的资产配置系统与资产配置建议书。

### 2 业内首推资产配置服务

“资产配置服务”这项工作较为复杂、专业,也非常动态。因为不同的市场条件下,组合配置建议都是不同的,不同个人的风险偏好下,配置建议也不同。此项工作要消耗大量专业人力来做、来跟踪。因此,很少有机构能够为成千上万的零售客户提供千人千面的个性化,且随市场变化跟踪的资产配置服务。

据介绍,招行前线的理财经理借助该行自主研发的资产配置系统,把“资产配置”服务推给个人,基于总行投决会观点、中台的专业传导与辅导,从客户需求出发,严格遵循“倾听-建议-实施-跟踪”螺旋提升四步工作法,为零售客户提供专业的资产配置服务。

招行对零售客户推出的资产配置服务不仅属于业内首家,至今仍处在一路领先的地位。截至2016上半年,招行的资产配置系统已累计出具80万份资产配置建议书,覆盖近20万名金葵花及以上客户。资产配置不是一次性的销售,还包括售后为客户提供专业的财富检视服务,指导客户根据市场和产品净值的变化,对资产配置进行适当调整,为客户实现资产的保值增值。

### 3 打造e时代极简体验

对于今后的发展,该负责人表示,招商银行将持续巩固财富管理业务在已有的人才队伍、组织体系、产品平台、优质中高端客群、良好的品牌形象等方面的领先优势。同时,顺应互联网金融的发展趋势,打造以互联网为平台,以产品创新、队伍建设、综合化服务、智能经营为抓手的全渠道O2O财富管理新模式,不断提升财富管理业务的市场竞争力、经营效率和价值贡献。

进一步完善产品创新能力,从“产品创设者”向“产品解决方案的提供者”迈进。从关注产品向关注体验转变,结合应用“场景”进行产品设计,并打造互联网金融时代的极简财富产品购买体验。

推进境内外联动和海外布局,为客户提供境内外一体化的金融解决方案。“面对人民币国际化带来的发展机遇和高净值人群跨境金融的服务需求,我行将加快跨境金融产品服务体系的建设步伐。一方面,建设较为完善的跨境交易类投资服务平台,另一方面,持续推进跨境联动服务,积极研究为合格客户提供跨境投资、跨境融资的解决方案。”该负责人说道。

每一次领先时代的一小步  
都是为客户创造价值的一大步  
摩羯智投

2016年“摩羯智投”  
开启智能机器理财时代

2003年“金葵花理财”  
引领中国银行业进入财富管理时代

1995年“一卡通”  
带动中国银行业进入银行卡时代

- 基于5.4万亿财富管理数据  
每天进行107万次机器学习训练
- 独有“人+机器”双智能引擎
- 量身定制投资组合,一键组合配置,一键优化

更多信息,请致电 95555,或登录 [cmbchina.com](http://cmbchina.com)



扫描二维码下载  
招商银行APP  
体验摩羯智投

招商银行  
CHINA MERCHANTS BANK  
因您而变