

智能理财4.0： 全球智能理财服务分级白皮书

陆金所&艾瑞联合发布

2019年



1 概念：智能理财服务的定义与标准

2 纵览：全球智能理财服务发展概况

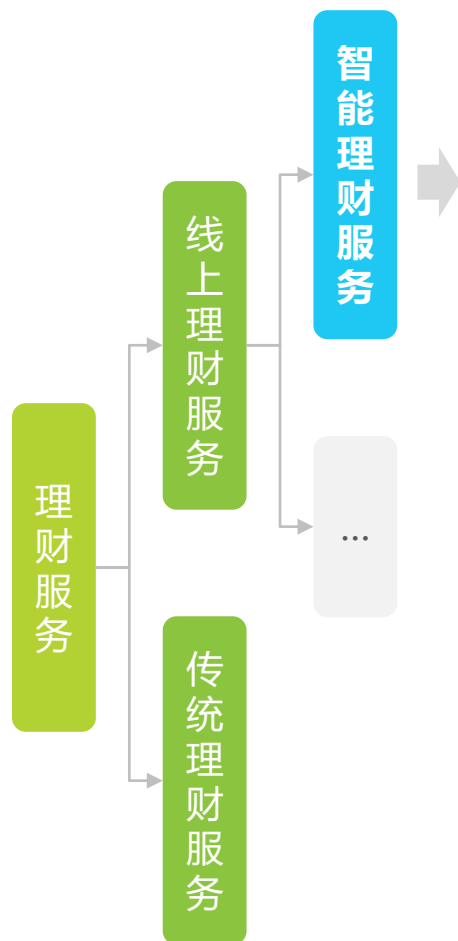
3 洞察：智能理财服务用户调研发现

4 聚焦：智能理财服务发展模式分析

5 分级：智能理财服务系统发展

6 展望：智能理财服务市场趋势

1.1 概念界定



智能理财服务的定义与标准

定义：指在理财服务流程中应用人工智能、大数据等科技手段，在了解用户画像、明晰用户需求和理解金融产品的基础上，以非完全人工的方式，智能化、专业化、个性化的为用户提供各类投资理财相关服务。既辅助用户进行理财决策、进行投资者适当性管理，又提供账户咨询、市场解读、产品对比等投资者教育服务，为用户提供更专业、更适合、更优质服务的同时提升用户财商。

价值定位：以用户需求为导向

主要目的：将理财服务普及到未被人工覆盖的群体，带给用户更好体验，并使金融服务降本增效

主要驱动力：大数据、云计算和机器学习、知识图谱、自然语言处理等人工智能核心技术

其他：智能投顾包含于智能理财服务

注释：目前行业内对于智能理财的定义不一而足，为规范报告内容、便于观众理解，本报告所指智能理财服务全部基于本页概念界定开展。

来源：艾瑞研究院自主研究及绘制。

1.2.1 传统理财服务的主要痛点

供需失衡、服务差异、利益冲突与依赖用户是典型痛点

传统理财服务市场的痛点



服务供给与实际需求不平衡

大众投资者数量日益增长，但主要依赖于专员的传统理财服务模式覆盖的用户数量有限，忙碌的专员无法针对某一用户提供充足且优质的服务，理财服务的供给与需求失衡。



提供的理财建议可靠性不足

传统理财服务高度依赖专员经验，但不同专员之间的经验和业务水平差异非常大，提供的理财服务质量参差不齐，对于用户提出的疑问难以给出十分准确的回答。



业绩导向的价值定位影响

传统理财服务模式下，专员的服务过程缺乏足够的监督，且产品销售业绩导向的价值定位使得专员不一定完全根据客户需求给出理财建议，可能产生较严重的风险错配问题。



过度依赖用户自身认知

传统理财服务往往通过用户沟通获取信息，对用户的判断主要依赖用户自己的描述，但大部分理财用户的金融知识专业度不足，极易造成提供的服务与用户实际需求不匹配等问题。

供需失衡

服务差异

利益冲突

依赖用户

注释：专员指理财客服或顾问。
来源：艾瑞研究院自主研究及绘制。

1.2.2 智能理财与传统理财的区别

在获客方式、价值导向、覆盖人群等方面具有明显差异

传统理财服务主要集中在银行及财富管理机构的线下网点开展，服务质量受客户经理专业度影响，并且由于人力及投资门槛的限制，理财服务无法覆盖大众投资者，而对比传统理财服务，智能理财服务在获客方式、服务方式、价值导向、决策方式、覆盖人群及服务时间上都有明显的差异。

智能理财服务与传统理财服务的主要区别

	 智能理财服务	 传统理财服务
获客方式	互联网	线下网点
服务方式	智能化机器服务，辅以人工	人工服务
价值导向	用户导向	产品导向
决策方式	精准匹配理财产品	人工推荐理财产品
覆盖人群	中产及长尾人群	无法覆盖长尾人群
服务时间	7*24小时	工作日

1.2.3 智能理财服务的典型特征

智能理财服务一定程度上攻克了传统理财服务的痛点

智能理财服务兼具普惠性和便捷性，其主要通过互联网渠道获取，更加方便快捷，而应用了智能化手段改造的智能理财服务，能够更加了解用户并提供无差别的高质量理财服务。在价值导向上，智能理财服务以用户需求为核心，能够真正为用户考虑。另外，机器主导的服务方式解放了人力服务，从而能够覆盖更多的投资用户。总的来说，智能理财服务一定程度上攻克了传统理财服务供需失衡、服务差异、利益冲突及过度依赖用户认知的痛点。

智能理财服务对传统理财服务的主要痛点攻克



平衡供需关系

智能理财服务通过互联网提供，门槛极低，能够触达**大众投资者**，解决传统理财服务人力覆盖不足的问题。



提升服务专业度

智能理财服务能够通过智能化手段**打造高水准专家级理财服务**，打破传统理财服务专业性参差不齐的情况。



用户导向的价值定位

智能理财服务以**用户需求为核心开展**，避免了传统理财服务因业绩导向而产生的利益冲突问题。



更客观实时理解用户

人工服务的个人差异性非常大，智能理财服务通过科技手段能够实时、多维度分析用户需求，**比传统理财服务更懂用户**。

1 概念：智能理财服务的定义与标准

2 纵览：全球智能理财服务发展概况

3 洞察：智能理财服务用户调研发现

4 聚焦：智能理财服务发展模式分析

5 分级：智能理财服务系统发展

6 展望：智能理财服务市场趋势

2.1 全球智能理财服务市场发展特点

殊途同归：金融基础与监管环境各不相同，但智能理财服务市场的发展潜力不容小觑

英国：传统理财服务市场空白期催化智能理财市场发展，国家高度重视人工智能等技术，智能理财服务市场发展环境非常乐观。

代表企业： Nutmeg、
Hargreaves Lansdown

中国：互联网普及、监管政策和技术发展等因素驱动行业发展，智能化水平正快速升级，主要面向新中产等人群。

代表企业： 陆金所控股（“陆金所”）、
招商银行、蚂蚁财富

加拿大：传统理财市场两极分化严重，理财服务主要用户为高净值人群，散户可接触的理财产品类型较为单一。其智能理财发展目标为打破理财门槛，近年来获得较好发展，也获得了中美等各地资本的投资。

代表企业： Wealthsimple、
InvestEase



预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_21086

