



# 洪偲馨谈平安私人银行进阶 之战：随身陪伴，重新定义 私行服务



文/新浪财经意见领袖专栏专栏作家 洪偲馨



站在一个承上启下的新关口，平安私人银行如何保持高速增长，实现自我超越？

今年以来，伴随着大财富管理时代来临的预期不断升温，私人银行的战略价值进一步凸显。

处于零售、对公、投行业务‘交叉点’的私人银行，成为了商业银行向上生长的牵引力，也是对抗周期波动的压舱石，更被视为未来决胜财富管理、零售金融市场的关键一环。

近日，平安银行发布了2021年半年报。其中，私行达标客户6.48万户，同比增长26%；私行达标客户AUM余额1.34万亿元，同比增长45%，其它几项包括财富管理手续费收入在内的核心指标也均实现了双位数增长。

在新冠疫情反复，外部环境波动的情况下，平安私人银行交出了一份亮眼的成绩单。它的逆势突围，与之去年以来围绕‘以客户为中心’进行的一系列战略升级和服务优化不无关系。

从行业视角看，经过了十几年的发展和演变，中国的私人银行已经完成了从跑马圈地到精耕细作的转变。致胜的关键也从过去的产品销售驱动，转向了综合服务和用户体验。

而平安私人银行通过平安银行大零售‘五位一体’作战模式，实现多渠道联动、全场景覆盖、多角色协同、全旅程陪伴的‘随身陪伴’服务，并率先提出了‘财富健康度’等指标，重新定义了私人银行的服务标准。

长期来看，这是平安私人银行从以产品为中心，向以客户为中心转向的进阶之战，也是其迈向2万亿目标的关键一步。

## 1

### 体验升级背后的‘组合拳’

2020年，平安私人银行AUM迈过万亿大关，成为第2家管理规模超过1万亿的股份行。与此同时，平安提出了‘2年再造万亿新私行’目标，即在2022年突破管理规模2万亿。

那么，站在一个承上启下的新关口，平安私人银行如何保持高速增长，实现自我超越？



去年，平安私人银行提出了要提升‘综合化、专业化及科技化’三大能力，以夯实自身的战斗力：

一是综合化能力提升。加强全品类、开放式产品平台建设，不断完善产品体系，满足私行客户海内外资产配置需求等；

二是专业化能力提升。持续推动投研、投顾和家族办公室专业团队建设，实现对私行客户服务半径的扩展与服务体验的提升；创新导入顾问式工作方法，全新升级财富管理系统；

三是科技化能力提升。在业内率先推出 AI 私募直通平台、智能展业平台等科技系统，为高净值客户提供智能高效的财富管理服务新体验。

在此基础上，2021 年，平安私人银行延续了‘以客户为中心’的发展思路和变革策略，构建了以客户分层分群经营为核心，以陪伴式服务为载体，以组织队伍升级为保障，有温度的新私行服务体系。

这也是用户体验升级的根本保障，平安私人银行祭出了一套‘组合拳’。

具体来看，首先，在原来私行客户的基础上，细分为私行客群、超高净值客群、顶级私行客群，提供更具个性化、特色化的服务。比如，打造顶级私行团队，在业内首创‘1+1+N’服务，即‘1’个分行顶级私行 PB，‘1’个总行综合顾问，‘N’个内外部专家顾问，打造国内领先的顶级私行经营体系。

同时，针对一些特定群体，如企业家，提供组合式的、定制化的解决方案。比如，推出的企业家平台‘企望会’，就是基于集团的综合金融优势和自身的平台，搭建了一个面向企业家的经营生态，为企业家提供包括投融资、财富规划、私享生活、经营赋能的一站式服务。

不仅如此，平安私人银行还通过平安乐善平台，率先推出一站式慈善规划服务，涵盖‘协助设立慈善主体’、‘公益项目投向管理’、‘定制家族慈善活动’、‘社会影响力塑造’等内容。以专业的方式，帮助客户更好地进入公益慈善领域，倡导财富向善。

在我国倡导共同富裕，构建三次分配机制背景下，这不仅是其经营策略、用户运营上的一个创新，也是践行金融向善的重要思路。

其次，是产品及服务方式的迭代。

通过开放式平台的搭建，私募方面，囊括了市场上的主流投顾和旗舰策略；公募方面，则做到‘人无我有，人有我优，人优我快’的上架策略。

平安私人银行的优质客户和产品销售能力也受到头部管理人的高度认可，部分国际顶级机构在大陆首选平安银行，国内头部的公募机构也积极与平安银行开展首发、定制产品合作。

同时，得益于平安集团在信托、保险等产品和服务方面的积累，平安私人银行在家族信托及保险金信托等特色产品，以及综合金融服务上也有较为显著的优势。

2021 上半年,平安私人银行协助客户设立保险金信托规模超 200 亿,超过过去两年的总和,累计规模达到 300 亿,设立总单数超 7000 单,均处于市场前列。

服务方面,以银基开放平台为例,平安银行通过科技赋能打通银行、基金公司客户运营平台,为客户带来更为及时、专业的内容服务与客户陪伴,解决客户的焦虑,打破‘基金赚钱基民不赚钱’魔咒,让基金销售从‘产品级’服务升级到‘客户级’陪伴式服务。

未来,在原有私募、公募产品优势基础上,平安私人银行持续加强产品创新,借助香港分行私人财富管理开业契机,加强离岸产品、复杂投融资产品能力建设,向客户提供国际化的全产品配置服务。

保险作为资产配置不可缺少的一环,对于提升客户财富健康度、增加客户资产留存和银行中收具有重要意义。平安私人银行还将与保险公司深度协同,在产品及服务上全方位升级,为客户打造一站式保障及服务解决方案。目前在探索打造一支以保险配置为主、兼顾综合金融配置的‘高素质、高产能、高收入’的三高优才队伍。

此外,还有专业队伍的扩充与完善。目前已有超 3000 位私人银行家及理财经理,并通过随身银行、智能展业平台进行赋能,队伍产能大幅提升;构建‘陪伴式’服务能力和服务模式,提升对于私行财富客户的服务覆盖度及水平。



通过‘内提能力’及‘外引专家’两个方面持续强化队伍建设，需要即懂互联网技术又懂财富管理的人才，强化队伍懂资产的能力，为客户进行资产配置。

## 2

### 以科技为马的‘陪伴服务’

值得注意的是，相较于财富管理市场普遍强产品为主导的服务方式，平安私人银行今年从客户价值角度出发，提出了‘财富健康度’的新指标，希望通过更持续、更有温度的方式助力客户的资产配置，让其更精细、更均衡。

据了解，‘财富健康度’是根据客户的生命阶段和外部市场情况作出调整，对客户持仓检视的服务频次也更加密集与科学化，引导私行客户投资组合比例配置均衡健康。

‘财富健康度’只是平安私人银行致力于与用户建立‘终身陪伴’关系的一个缩影。

**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\\_34550](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_34550)

