

数字化转型下银行财富业务发展路径探索

王萍萍

唐山银行股份有限公司 河北 唐山 063000

摘要：随着我国经济发展，居民财富总体规模不断增长，对财富管理业务的需求也日益增强。在数字化时代的大背景下，银行等金融机构通过科技赋能数字化建设，不断提升财富管理业务的核心竞争优势。如何利用新兴技术如大数据、人工智能等，创新财富业务模式、提升服务效率和客户体验，是当前重要的课题。本文通过梳理数字化转型下银行财富管理业务发展现状，发现其中存的问题并提出相应建议，希望为银行数字化转型中财富管理发展提供借鉴。

关键词：数字化；银行财富业务；发展路径

近年来，各行业和领域都在紧跟数字化发展潮流，依托于云计算、人工智能、区块链等各类技术不断推动发展变革，与此同时，财富管理业务已成为各银行新兴盈利支柱，蕴含巨大发展潜力。面对白热化的市场竞争态势，为满足客户多元金融诉求，各银行推进数字化变革已是大势所趋。

1 银行财富管理数字化转型的现状

财富管理业务是商业银行面向客户开展的定制化资产管理与投资顾问服务。追溯其发展历程，个人财富管理业务早在20世纪初便已萌芽。随着金融市场的不断发展完善，个人财富管理业务逐渐成为银行业的一项重要业务，通过为客户提供更加细致、专业的服务，提升银行服务竞争力，进而实现利润的增长。

各家金融机构均在积极行动，布局数字化转型发展。随着移动互联网、大数据、VR以及人工智能等基础数字技术的发展，金融科技在财富管理中的运用将实现财富管理业务降本增效，财富管理业务数字化转型势在必行。银行业务形态正经历深刻变革，服务阵地从传统物理网点加速向线上银行、移动终端迁移。财富管理业务的数字化转型、数字化技术的应用，让商业银行的财富管理业务打破了时间与空间限制，使银行能同时服务众多客户，显著提升服务效能，为客户带来更高效便捷的金融体验。

各银行持续深耕财富管理数字化转型，不断推陈出新理财产品，创新营销渠道，以契合客户对高品质理财服务的期待。随着数字化进程加快，财富管理业务规模也在持续扩容，金融科技的创新发展为其注入强劲动能。

招商银行作为行业标杆，推出“轻型银行”发展战略，涵盖资本优化、运营精简、管理革新、文化重塑等核心要素，致力于构建抗周期的发展模式。在金融科技转

型实践中，其财富管理数字化转型成效斐然。采用“人工+智能”协同服务模式，深度拓展服务维度。以智能客服“AI小招”为例，其贯通远程服务与网点服务资源，作为智能财富顾问，既能实现自然交互，又能基于客户风险承受力、收益预期、持仓动态等数据主动服务。该模式实现全天候服务响应，配合智能监测预警机制，在市场波动、产品信息变更等关键节点及时触达客户，构建起线上线下一体化服务网络，大幅提升客户体验。

2 财富管理数字化转型中的问题

2.1 数字化金融产品创新及服务能力不足

面临激烈的市场竞争环境，各家银行的数字化转型意识不断增强，纷纷加大了对金融科技的投入力度，积极开展金融创新与服务升级，打造个性化、差异化、场景化的金融产品及服务。但总体来看，数字化金融产品的创新及服务能力还有待提升，主要表现在两个方面：

一方面，科技作为财富业务数字化转型的重要工具，在开始无法与金融顺畅的融合，财富管理业务数字化产品更新速率较慢，难以有效契合市场需求的变化。然而行业发展也面临挑战，创新成果易被同业复制，导致产品同质化严重，难以满足客户个性化需求，业务创新突破难度加大，行业发展遭遇阶段性瓶颈。

另一方面，数字化产品设计不够丰富和多元，无法有效满足客户多样化的需求。例如无法针对用户的财富现状、需要状况及其对未来发展的需求等情况独立提出数字化的财富配置计划，对客户服务所提出的业务同质化程度很大，从而无法精确的满足客户服务的要求、也无法为客户服务带来精准化的业务。

2.2 客户分层管理有待深化

财富管理的核心在于客户需求洞察，若缺乏深度客户认知，就难以提供精准服务。当前多数银行仍以客户

资产规模为主要划分依据,简单分为大众客户、财富客户、私人银行客户,并配套差异化服务,服务重心多倾向高净值群体。但单一的资产划分标准已难以适应数字化时代需求。线上业务产生的海量数据,包含客户基础信息、交易记录和运营数据,本是挖掘客户需求的宝贵资源,却因部门间数据壁垒形成“信息孤岛”,制约了客户精细化管理。

2.3 银行数字化专业人才缺乏

人才是第一生产力,随着人工智能、大数据、区块链等新兴科学技术的应用和发展,数字化发展日新月异,为顺应技术应用的更新迭代,技术领域的专业人才必不可少。银行对于数字化金融科技的高端人才配备较为欠缺,员工数字化思维落后于发展要求,单一专业人才已无法满足银行业发展需求。深化金融科技应用亟需大量复合型人才,而当前校园招聘以金融、经济、会计、计算机等单一专业人才为主,兼具商科与科技背景的复合型人才严重短缺,专业人才缺口显著影响数字化转型进程,如何提升金融科技认知与行业发展同频共振,成为亟待解决的课题。

3 银行财富业务数字化转型的建议

3.1 充分运用数字化技术为客户提供个性化服务

银行应将客户需求贯穿产品服务全流程,把构建个性化资产配置能力作为财富管理转型核心。针对不同客群的生命周期特征、风险收益偏好,定制专属财富管理方案。优化资产配置评估体系,细化客户偏好标签,结合市场动态提供适配的理财产品。依托大数据与人工智能技术,对客户进行多维画像分析,涵盖基本信息、资产结构、需求特征和风险偏好等维度,科学评估客户价值,实现精准营销与精细化管理,为差异化服务提供数据支撑。例如,可综合客户可投资资产规模与财富增长阶段,定制分层分类的产品服务体系。

从客户需求出发推动数字化转型升级,由传统的封闭式内生过程转换为更开放主动的市场化过程,丰富场景营销,更多从客户视角理解洞察客户需求,以更高的精度、更敏捷的姿态、更智能化的方式做好客户服务,用数据驱动业务链条,借助数字化转型提升财富管理运营效能,有规划、有路径、循序推进线上线下有机融合,在财富管理数字化转型中占据主动。

3.2 转变客户服务模式,实现客户精细化管理

依托金融科技革新财富管理运营体系,银行需在现有数字化成果之上,持续加码科技资源投入,推动全部门、全流程数字化升级,将数字化理念融入员工工作思维。通过深度挖掘和整合数据资源,构建完整的客户认

知图谱,规避碎片化认知局限,以更高效、精准的服务响应,实现“千人千面”的个性化服务体验。

除了根据客户资产进行分层分级维护以外,运用生命周期理论对客户进行科学分类,依据各阶段特征定制适配的金融解决方案。针对60岁以上处于退休养老阶段的客户,为保障其生活稳定,优先推荐保本型固收产品;同时,基于老年用户使用习惯,优化手机银行界面设计,自动匹配大字体、高对比度的适老化操作界面,彰显人文关怀。而对于35-50岁事业黄金期的客户,他们承担家庭责任与财富积累双重需求,可提供综合性金融服务,涵盖财富管理、便捷生活缴费,以及重疾、意外、养老等多元保险产品,满足其全场景需求。

3.3 打造数字化专业队伍为转型升级提供保障

在人才战略层面,银行应聚焦金融科技复合型人才招募,通过跨行业、跨机构合作拓展引才渠道。与互联网科技企业建立深度合作,汲取前沿技术思维,引进专业技术人才充实团队力量。同时,注重人才培养与内部流动,推行跨部门轮岗机制,打破岗位边界,促进知识共享,着力打造一支精通金融业务、产品设计、客户洞察与服务创新的专业化团队。强化客户经理的交叉营销能力与财富管理专业素养,提升一线服务团队的综合服务水平。针对管理层,定期开展金融科技专项培训,确保其掌握行业最新动态,提升战略决策的前瞻性与数字化转型的引领能力。

总之,银行财富管理数字化转型是一项长期系统性工程,技术工具服务于客户价值创造这一核心目标。需借助信息技术手段,全面采集和分析用户数据,深化客户精细化管理,精准锚定客户需求痛点,持续创新金融产品形态与服务模式,构建以客户为中心的数字化财富管理生态,打造数字化时代富有竞争力、创新力的财富管理品牌。

参考文献

- [1]林采宜.财富管理业务现状[R].中国金融论坛,2012(8):1-2.
- [2]刘峒杉,郭利华,贾贵.银行财富管理业务的数字化转型[J].银行家,2021(11):105-107.
- [3]王培一.金融科技背景下股份制商业银行零售业务发展探究[J].中国集体经济,2021(20):2.
- [4]马雁.大型银行数字化转型的新内涵与新路径[J].中国银行业,2021(11):17-18.
- [5]李杰尧.互联网金融发展对我国财富管理的影响研究[J].行政事业资产与财务,2019(09):53-54.