

金融机构财富管理业务发展问题及对策研究

王琛

青岛职业技术学院 商学院, 中国·山东 青岛 266555

【摘要】随着我国对外开放程度的不断加深,我国国民生活水平稳步提升,金融机构财富管理迎来了更多的发展机遇,但是疫情常态化背景下的发展局势,也增加了金融机构财富管理业务的挑战,因此应该结合当前社会发展形势,深入分析金融机构财富管理发展面临的问题,并且针对问题制定解决策略,才能够进一步推动金融机构财富管理业务的成熟、发展和壮大,使之成为人们选择资金管理的首要选择。

【关键词】金融机构; 财富管理业务; 发展问题; 对策

Research on the Development of Wealth Management Business in Financial Institutions

Wang Chen

Business School of Qingdao Vocational and Technical College, Qingdao, Shandong Province 266555

[Abstract] With the deepening of China's opening up, China's national living standards steadily improve, financial institutions wealth management has more development opportunities, but the development of the epidemic situation, also increase the challenges of financial institutions wealth management business, so should combine the current social development situation, deeply analyze the problems of financial institutions, and formulate solutions, to further promote the financial institutions wealth management business maturity, development and growth, make it the primary choice of people choose capital management.

[Keywords] Financial institutions' wealth management business development problems and countermeasures

随着我国经济发展水平的逐步提升,人们手头的闲置资金不断增加,而产业发展为人们带来了投资理财的机会,大部分人们对投资理财缺乏正确的认识,因此在投资理财的路上步入了陷阱,不仅影响了个人资产的安全,也增加了金融机构客户开发的难度。金融机构财富管理业务都是依托银行,证券公司以及保险业务等发展起来的,因此渠道正规,为人们进行资金的管理提供了新的途径。当前金融机构财富管理业务处于初步发展阶段,与人们的需求还存在一定的差距,因此只有解决问题,才能够满足人们对财富管理的实际需求,从而推动我国金融机构市场的影响力。

1 金融机构财富管理的概念以及内涵

随着人们生活水平的提升,金融机构的基本常规项目如存款已经不能满足人们的实际需求,特别是我国房地产的发展让部分人尝到了投资理财的甜头,因此人们对投资理财的需求增加。为了满足人民群众的需求,金融机构结合市场情况推出了满足人们个性化理财的业务需求即财富管理业务。财富管理以增强人们的资产安全,推动人们的资产保值和增值为目的。金融机构财富管理业务虽然一定程度上满足了人们的投资理财需求,但是金融机构财富管理业务的发展也导致金融机构财富管理呈现出较多的问题,不能解决这些问题,会影响金融机构财富管理业务的长远发展,甚至会增加漏洞和监管风险,因此应该进一步结合市场和人民群众的需求,借鉴其他国家先进的财富管理经验,推动财富管理的业务的规范化和良性发展,在满足人们需求的同时推动财富管理业务逐步走向成熟。目前来看我国的财富管理业务仍处于市场的初期,以推广金融财富管理产品,为客户提供金融管理信息咨询,为客户规划财富等为主,并且在传统的银行证券以及保险业务发展的同时,也出现了互联网财富管理以及民间的资金借贷等,竞争程度进一步加剧。

2 金融机构财富管理业务发展存在的问题

2.1 业务分散,信息整合能力不足

当前金融机构财富管理中业务相对分散,我国的财富管理涉及到银行以及证券和保险等多个领域,每个领域又推出了多种类型的财富管理产品,因此客户在需求财富管理业务时需要在不同的金融机构,开设多个账户,这样在进行财富管理规划时可能与当前客户已经存在的财富管理业务冲突,不能实现财富管理信息客户资源的有效整合,也增加了客户的负担,客户需要与不同的金融机构打交道,花费了较多的时间和精力,这既是竞争的需求也是市场细分的需求,同时同一金融机构顾客要进行不同的理财服务也需要开设多个账户,不能对客户信息进行综合性的分析,也不能为其真正提供需求化的服务,这样不仅影响了客户对财富管理的积极性,也影响了金融机构财富管理业务长期的发展,因此在未来应该立足行业的长远发展,进一步对金融机构管财财富管理业务进行整合。

2.2 以产品为中心,没有凸显客户中心理念

当前企业金融财富管理中更加注重产品为中心的金融业务推广模式,为了扩展市场,金融机构不断推出新的产品类型,甚至在一个金融机构推出一款财富管理产品以后,其他金融机构也纷纷推出类似的金融财富产品,这样不仅增加了市场的恶性竞争,客户的需求也没有成为财富管理产品的首要考虑内容,由于财富管理产品针对的客户群不同,因此不同的客户群在不同的时间段有自身的财富期望值。金融机构财富管理没有考虑客户的风险承受的范围,因此这样就导致财富管理产品的定位与实际客户需求出现差异,影响客户对财富管理产品的信心,不利于增加理财产品和客户的粘性。

2.3 混淆财富管理和资产管理的概念

由于我国处在财富管理的初级阶段,因此金融机构财富管理人员对资产管理和财富管理的概念出现混淆的情况,资产管理和财富管理具有深层次的联系,资产管理更加侧重传统的业务,没有凸显个性化的需求,而财富管理是对资产管理的升级,在其发展过程中是对客户需求的进一步细分,是满足人们

更高的资产管理的需求,但是当前金融机构在对客户进行金融财富管理业务讲述或者规划时通常让顾客认为财富管理业务就是资产管理,一定程度上对误导了顾客或者没有真正体现顾客的需求,因此违背了客户的财富管理意愿,也增加了与客户的矛盾,不利于人们对财富管理产生正确的认知。

2.4 信息技术与财务管理业务融合不充分

信息技术引领下的传统业务都在进行转型和升级,财富管理业务作为具有个性化和针对性的管理业务,因此应该利用信息技术的个性化和信息共享性对财富管理业务进行升级。但是当前金融机构财富管理业务与信息技术结合不充分,没有充分利用信息业务来推动财富管理业务的转型和升级。财富管理业务没有与信息技术有效结合起来,不能充分发掘客户的信息,客户在金融财富管理中不能根据个人的意愿自主进行产品的选择,特别是当前线上的财富管理业务受到越来越多高精人才的追捧,单靠线下的财务管理模式影响了市场的扩展和客户的发展,因此应该重视信息技术在财富管理中的作用。

3 金融机构财富管理的策略

3.1 整合金融财富管理机构和信息资源,建立协同运营体系

金融财富管理机构随着业务范围的不拓展,其对信息的需求也在不断增加。金融财富管理机构各自发展,各自信息独享的情况已经影响到整个行业的发展。因此金融财富管理机构应该树立协同发展和长远发展意识,打破各自为政的局面,推动金融机构财富管理方面的交流,共同就客户的财富管理需求进行探讨,进行金融财富管理相关业务的整合,模仿银联建立统一的交叉服务系统,对客户的账户能够进行信息的共同查询,对客户的财富管理账号进行合并,能够实现综合业务查询,改变当前客户财富管理中跨机构、多账户的情况,建立专门的管理机构对客户的跨机构业务进行必要的处理,加强金融机构财富管理系统的联动作用。建立以服务、交易和投资为中心的业务体系,对客户信息进行有效的整合,能够真正根据顾客的财富管理需求提供个性化的财富管理服务,减少客户不必要的时间和精力的浪费。

3.2 由产品中心向客户中心转型

金融机构财富管理中心传统的产品服务已经不能满足市场的需求。当前客户对产财富管理产品越来越具有自身的想法,将财富管理产业与不同时期的人生目标规划结合起来,因此应该由产品中心向客户中心理念过渡,深层次挖掘客户的信息,了解客户对财富理财产品的需求,能够对财富理财产品的需求进行精准定位,注重客户的年龄、职业以及当前的资产水平以及家庭人口结构对其财富产品选择的影响,学会创造客户,与客户交流时不仅在于倾听,更在于理念的碰撞。要认真分析客户对财富管理业务提出的意见,能够以意见为导向进一步探索财富管理业务优化的方法,真正能够满足客户的需求,为客户制定能够满足其财富管理需求的财富管理规划,能够以需求带动产品。在增加客户满意度的同时推动金融资产财富管理机构向高质量的服务层次发展。客户是金融财富管理机构的对象和创收来源,脱离了顾客的需求,行业也不能持久发展,因此应该转变经营理念,推动由产品中心向客户中心转变。

3.3 加强对财富管理人员培训,真正了解财富管理的内涵

资产管理和财富管理都是金融机构的主要业务类型,由于财富管理在我国发展时间较短,而财富管理人员又是由传统的金融机构业务人员转化而来,因此其对资产管理概念和财富管理概念混淆就会影响其业务的拓展,或者导致财富管理规划与客户的实际需求不相符,因此应该进一步增强对财富管理人员的专业培训,让他们真正了解财富管理的目的是资产的保值和增值,而资产管理更加侧重投资,让他们能够对自身行业的知识更加专业,能够从本质上对财富管理的内涵。在与客户交流时能够推动财富管理理念的宣传,让客户了解不同的资产管理方式例如银行存款和财富管理的差别。特别是在财富管理发展的

初期,财富管理水平的工作素养和专业程度直接影响到客户对财富管理的兴趣甚至财富管理的方向,财富管理人员是直接面对客户的人群,也是从财富管理的角度对客户需求进行分析的人群。财富管理人员的专业素养既可以与客户建立信任度,还可以增加客户的黏性,甚至可以利用客户关联效应发展群体客户,因此应该进一步提升财富管理人员的专业素养,能够实事求是,不夸大财富管理的功能,本着实事求是的态度对财富管理相关理念和业务进行介绍,利用专业的角度,通俗的语言来加强客户群体对财富管理服务的了解,在帮助客户做好财富管理的同时,不断提升工作的认识。促进自身和工作的同步发展,既要工作中建立良好的客户关系,也应该在工作中推动财富管理业务的正确引导和宣传。

3.4 推财富管理业务和信息化的结合

当今社会主要特征就是信息化,因此传统行业以及新兴行业都在推动信息化的建设,利用信息化实现行业的转型和升级,对金融财富管理来说是良好的发展机遇,既可以利用互联网增加人们的自主选择权,还可以获得更多用户信息,深层次挖掘用户需求,制定有针对性的财富管理产品。当前网络财富管理模式和构建已经初步形成,这样可以为金融机构财富管理转型提供更多的参考,因此应该充分发挥互联网的优势,建立线上和线下相互融合的工作模式,能够利用互联网的数据功能,分析顾客的浏览轨迹和感兴趣的财富管理项目,可以提供人工智能引领服务,随时解答顾客浏览中的疑问,并且可以为顾客提供产品的推荐,这样不仅可以了解顾客的产品,还可以通过系统建立与外部沟通渠道,既可以尊重顾客的需求,同时可以显示不同产品的特点,让顾客对自身有更加精准判断,因此金融财富管理应该利用信息化技术为线下业务拓展提供依托,能够利用线下业务也线上业务的发展提供支持,推动线上和线下业务的无缝衔接,既可以减少客户的时间花费,还可以增加客户的参与感,而财富管理人员则需要进一步提升技能,能够满足线上和线下客户的需求。因财富管理业务应该利用现有的金融机构的线上服务系统建设的功能,建立财务管理系统的模块化,能够让人一眼看出了不同财富管理产品的差异,还可以深入细化了解每一个财富管理项目的特点和针对人群,实现财务管理项目与现代信息技术的有机结合。

结语:

金融机构财富管理既是适应人们对资产管理的需求的产物,也是资产管理进一步细化和精准性的需求。当前金融资产财务管理中存在业务整合程度不高,不能满足客户需求,以产品为中心,没有凸显以客户为中心的理念,金融机构财富管理人员素养不足以及信息技术融合程度低等问题。随着业务规模的扩大,对财富管理提出了更高的要求,因此应该以市场为导向,推动业务和信息的整合,以客户为中心,推动财富管理人员素养提升,增强用户在网络社会的参与性,推动金融机构财富管理业务的发展和壮大。

参考文献:

- [1] 王伟伟. 金融机构财富管理业务发展问题及对策研究[J]. 中小企业财富管理与科技, 2021(1): 25-26.
- [2] 陈默, 孙露. 金融机构财富管理问题研究——基于客户关系管理的视角[J]. 现代管理科学, 2019(1): 15-16.
- [3] 孙娟娟. 大资管时代金融机构财富管理业务的差异化拓展——基于财富管理与资产管理的辨析[J]. 南方金融, 2017(1): 12-13.

作者简介:

王琛(1989.4-), 性别: 男, 民族: 汉, 籍贯: 山东青岛, 学历: 青岛职业技术学院 商学院, 职称: 助教, 研究方向: 金融学。