

商业银行个人业务丛书

个人理财

GeRen LiCai


主 编 辛树森 副主编 许会斌

 中国金融出版社

商业银行个人业务丛书

个人理财

主 编 辛树森
副主编 许会斌

 中国金融出版社

责任编辑：张哲强

责任校对：孙蕊

责任印制：丁淮安

图书在版编目(CIP)数据

个人理财 (Geren Licai) / 辛树森主编. —北京: 中国金融出版社, 2007. 1

(商业银行个人业务丛书)

ISBN 978-7-5049-4295-1

I. 个... II. 辛... III. 商业银行—私人投资—银行业务—中国
IV. F832.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 157488 号

出版
发行

中国金融出版社

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010) 63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 北京宝旺印务有限公司

尺寸 148 毫米 × 210 毫米

印张 9.125

字数 258 千

版次 2007 年 1 月第 1 版

印次 2007 年 1 月第 1 次印刷

印数 1-6090

定价 23.00 元

ISBN 978-7-5049-4295-1/F·3855

如出现印装错误本社负责调换

《商业银行个人业务丛书》

编委会名单

主 编：辛树森

副主编：许会斌

编 委：李春信 赵观甫 孙志晨 苏 克
王 毅 张 敏 胡昌苗 马梅琴
刘 涛

编写人员(按姓氏笔划排列)：

马丽荣	马 耘	牛 莹	王子良
王云燕	王业强	卢志勤	刘军丰
刘艳霞	刘雅丹	朱 瑶	齐迪清
严 俊	何肖军	何 奕	何 荣
张军红	张威威	张继波	李玉明
李建峰	李 捷	李 雪	杜玉芬
沈跃骅	陆 滨	陈光波	陈 诚
周天竹	周志寰	宫永媛	贺照艳
赵艺新	赵贺新	骆 菁	徐川零
格 根	陶 莉	高开勇	崔殿满
梁 岩	梅雨方	葛海青	蒋永承
韩 锐	虞菊华	樊浩峰	戴希文

总 序

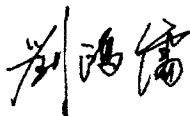
20 世纪七八十年代以后，世界许多国家个人消费升级换代加速，个人消费大大拉动了国民经济的增长，银行的个人金融业务也随之快步发展，特别是进入 21 世纪后，一些发达国家和地区的商业银行个人银行业务的比重通常都在 50% 以上。如，截至 2003 年底，美国全部银行住房按揭贷款、信用卡及其他个人贷款的总余额达 2.13 万亿美元，占全部自营贷款（不包括对政府和金融机构的贷款）的 52%；在我国香港地区，多数银行的个人贷款已经占到其总信贷的一半以上，恒生银行的住房按揭贷款和信用卡授信业务占其总贷款的比重已经接近 60%；在我国台湾地区，1992 年开业的 16 家中小银行中，个人银行业务占比都已从 1994 年末的 20% 发展到 2001 年末的 60%。与此同时，个人银行业务已经成为商业银行利润的主要增长点。据统计，目前国际性大银行的个人银行业务收益占比一般在 30% ~ 70% 之间。2003 年花旗银行集团、恒生银行、德意志银行、汇丰控股的个人银行业务利润贡献分别占到总利润的 69%、51.25%、54.4% 和 46%。近年来，国内个人银行业务发展迅猛，但比重仍然偏低，需要加快发展。

目前，我国人均 GDP 已突破了 1 000 美元，个人收入水平和购买能力空前提高，随着我国人均 GDP 水平的继续提高，我国经济增长必将由财政拉动转向以消费拉动，银行个人业务必将朝着多元化、深层次发展。人们对银行的金融需求越来越多，与银行打交道的次数、密度、深度也将增加，由原来只把余钱存入银行将发展到凡是与“财富”有关的事都可以找银行咨询办理。个人银行业务既包括负债、结算、资产业务，也包括大量的中间业务及新兴的理财等业务；个人业务所依托的手段也由手工发展到计算机系统及互连网络；业务渠道也从单一柜台发展到财富管理中心、网上银行、电话银行、自助银行、手机银行，等等。

随着金融全球化进程的加快，尤其是 2006 年 12 月 11 日以后，我国金融市场将全面对外开放，外资金融机构将全面进入国内个人业务领域，其对个人客户特别是高端客户的争夺将对国内商业银行形成一定压力。我国监管部门、银行业必须以更开阔的眼界、更积极的态度，下大力气，花真工夫，抓管理、抓创新，全面推动商业银行个人银行业务更快更好地发展。值得高兴的是国内银行业近几年来，已将个人银行业务作为竞争重点，纷纷采取各种措施，加大人、财、物的投入。如 2005 年，中国建设银行随着在香港成功上市，将个人业务提到了战略重点的高度，加大了个人结算业务、中间业务、资产业务、产品创新、流程再造的力度。国内许多银行在深入分析国内外经营环境变化的基础上，也作出了以加快发展个人银行业务和中间业务为重点，积极推进经营战略转型的战略部署。

可以预见，未来五年，我国银行界将发生深刻变化，

个人银行业务的发展将迎来一个美好的春天。如何认识、了解、研究、提高个人银行业务水平、优化业务流程、控制业务风险成了各家银行的一项重要工作内容。为了适应当前这种银行业学习、研究、发展个人银行业务的需要，本丛书从专业的角度，由众多资深专家和业务工作者参与，全面系统地阐述了各项个人银行业务的理论、管理重点、操作流程、风险控制、产品创新、营销技巧、客户维护、客户经理队伍管理、客户理财等。特别是该丛书主编辛树森同志曾多年从事个人银行业务的领导管理工作，具有丰富的管理经验和非常高的业务水准；该丛书副主编许会斌同志长期担任个人银行业务部门总经理，具有较深的理论功底和实践经验。该丛书内容全面、丰富、专业、务实，既可作为金融机构管理人员了解个人银行业务、提升业务管理水平的业务用书，又可作为银行一线业务人员的工具用书，同时，还可以作为大专院校师生教学、研究、学习银行业务的参考用书，是目前国内一套由专业人员编著的、展示银行个人业务全貌的专业丛书。期望该丛书的出版，能为培养现代化专业人才、推动国内商业银行个人银行业务的快速发展贡献一份力量，从而尽快使我国商业银行个人银行业务达到或超过国际发达银行的管理水平。



2006年7月 北京

目 录

第一章 个人理财业务概述	1
第一节 个人理财业务定义.....	1
第二节 个人理财业务的发展.....	3
第三节 国内外个人理财业务比较.....	8
第四节 个人理财业务在商业银行中的地位 and 作用	17
第二章 个人理财产品	25
第一节 个人理财产品的定位	25
第二节 个人理财产品种类	26
第三节 个人理财产品的应用	28
第四节 个人理财产品的研发与创新	47
第三章 个人理财服务	52
第一节 个人理财服务的定位	52
第二节 个人理财产品组合服务	53
第三节 个人理财顾问服务	56
第四节 个人理财规划服务	60
第五节 个人客户财富管理服务的	73
第六节 贵宾服务	76
第七节 差异化价格服务	79
第八节 多渠道服务网络	82
第四章 个人理财客户	89
第一节 个人理财目标客户的定位	89

第二节	个人理财目标客户评定标准及方法	94
第三节	个人理财目标客户市场拓展	97
第四节	个人理财客户关系营销	102
第五节	个人理财目标客户日常管理与维护	105
第六节	个人理财客户贡献分析与评价	108
第五章	个人理财客户经理	113
第一节	个人理财客户经理分类及基本素质	113
第二节	个人客户经理的上岗、在岗及离岗管理	120
第三节	个人理财客户经理的评价与考核	125
第四节	个人理财客户经理的知识更新	129
第五节	境内外注册理财规划师借鉴	134
第六章	个人理财业务组织管理与品牌建设	140
第一节	个人理财业务组织架构	140
第二节	个人理财业务运作流程	147
第三节	个人理财业务资源配置	153
第四节	个人理财业务品牌建设	156
第七章	科学技术在个人理财业务中的应用	160
第一节	技术支持对理财业务发展的重要作用	160
第二节	账务整合系统对个人理财业务的影响	163
第三节	CRM 系统建设对个人理财业务的影响	166
第四节	个人理财业务支持系统介绍	171
第八章	个人理财业务的考核与评价	180
第一节	财务效益评价	180
第二节	社会效益评价	187

附 录 个人理财业务案例	191
案例一：高端客户营销案例一.....	191
案例二：高端客户营销案例二.....	194
案例三：客户单目标理财规划——购房理财案例.....	196
案例四：客户单目标理财规划——购车理财案例.....	198
案例五：综合家庭理财规划——准妈妈理财规划.....	200
案例六：综合家庭理财规划——二人世界家庭财富 积累计划.....	231
案例七：综合家庭理财规划——三口之家理财 规划.....	250
后记	277

第一章

个人理财业务概述

第一节 个人理财业务定义

一、个人理财的内涵

从通俗意义上讲，个人理财是指人们在对自己及家庭的经济情况及生活环境变化进行科学合理的分析、判断和预测的基础上，通过对家庭资产、负债的有效管理，合理进行财务规划，有效规避财务风险，逐步建立一个财务安全健康的生活体系，使自己及家庭成员能够顺利实现人生各阶段的目标和理想，最终实现财务自由而进行的一系列活动。

个人理财贯穿于每个人和每个家庭的日常生活之中，如婚、丧、嫁、娶、教育、旅游、购车、购房、住房装修等人生及家庭大事的财务筹划，进行各种投资活动等，因此个人理财是一个动态的过程。个人理财活动与人们的生涯规划密切相关，并相互影响，同样的经济基础，不同的生涯规划，其理财结果完全不同。个人理财活动受人们所处的经济环境、社会环境、对风险的态度、价值观、生命周期的不同阶段等众多因素的影响。因此，个人理财是一个非常综合、灵活的概念，很难用一个精确的标准对其结果进行判断，其价值在于使人们的各种目标更有保障、更容易、更经济、更快速的实现。

二、个人理财业务

个人理财业务是近两年国内商业银行新兴起的业务之一。是指

商业银行利用多年积累的个人客户服务经验和行业优势，依靠高科技、现代化的服务手段，通过对金融产品、服务方式、服务网络、服务价格的有效整合和创新，帮助客户（通常是高中端客户，以下同）实现其理财目标的一系列活动。其目的是通过为客户提供增值性服务或使客户享受到服务的增值，实现与客户的双赢，培养客户的忠诚度，提高客户认同率和赞誉率，稳定和扩大客户特别是优质客户队伍，提高个人银行业务的核心竞争力和可持续发展能力。由此看出，银行开办的个人理财业务：

从性质上看，是一项综合性银行服务。它是银行围绕客户的一切财务活动和投资活动提供的一揽子金融服务，核心内容是为客户策划财务组合方案，同时还包括基于上述策划的个性化的银行服务和其他私人事务方面的帮助。因此，个人理财业务也是一项高知识含量、高技术含量的，需要多方协同、通过客户经理集中完成的服务。

从服务对象上看，主要是针对高中端客户而进行的一种服务。对于那些具有较高贡献度的客户，只要本人愿意，银行可以为其配备专门的客户经理，提供更为周到的、更符合其个性需求的银行服务。对于高贡献度客户，它是一项无偿服务，客户不仅可以免交服务费，还可以无偿或以优惠价格优先使用开户行其他的产品和服务，必要时还可以得到银行其他方面（如安排旅行、紧急援助等私人事务）的服务和援助；当然，一旦其贡献度降低，则可能被要求补交服务费。银行也对普通客户或非本行客户提供此项服务，一般情况下需交纳一定的服务费。

从服务方式上看，是一项客户经理与客户面对面、一对一的服务。因此，它需要有适当的经营环境，如开放式柜台、理财室、贵宾理财室等，同时也离不开高柜、自助终端等的支持。当然，在现代技术条件下，客户也可以选择预约客户经理上门服务，或通过电话、传真、因特网等接受信息、作出指示、操作账户。

从银行自身的经营管理角度看，是银行个人金融产品和服务的一种整合方式，是银行个人金融产品和服务的一种有效的营销手段

和销售网络，因而也是一种重要的竞争手段。打个比方，传统银行好比药店，各种药品分散地、孤立地陈放在柜台上，客户凭自己的经验选用品。开办个人理财业务犹如在药店里设立了坐诊医生，先为客户作出需求诊断，开出处方，客户再照方抓药。客户经理就是医生，高级客户经理就是高明的医生。他既能准确地了解客户的需求，又熟知各种个人金融产品的属性和境内外资本市场、外汇市场的走势，按照他开出的“处方”理财，客户能够更有效地实现财富保值、增值的预期目标。银行分散的产品和服务在客户经理的智慧中得到了整合，客户在接受客户经理的“处方”时，也接受了他推销的产品。

第二节 个人理财业务的发展

一、国外个人理财业务发展背景

西方发达国家的个人理财业务开展得较早，其中较有代表性的国家是瑞士。瑞士是一个和平国家，政治上一直保持中立，所以第二次世界大战期间，许多犹太富人为了逃避德国纳粹的迫害，纷纷将钱以匿名方式存入瑞士的银行。直到今日，提供匿名账户仍为瑞士银行业最特殊的个人理财服务。在战争的特殊背景下，保障财富的安全从某种意义上也就是保障了生命的安全，理财的重要性可见一斑。

个人理财业务登陆美国后，发展速度开始逐渐加快。20世纪60年代，第二次世界大战后的短缺经济结束使得美国商业银行的市场竞争加剧，而客户的需求却日趋多样化，当时美国社会主流人群进入中年，面临退休和子女教育的双重压力，理财需求日益增加。为留住客户，美国的一部分银行一改以前只注重单一产品推销的状况，引入了关注客户理财目标和需求的市场营销理念。随着美国的金融体制由分业经营向混业经营转变，基金、债券、金融衍生产品等新的金融产品大量涌现，个人理财业务步入了一个崭新的发

展阶段。

20世纪70年代美国银行业针对个人客户对理财便利性的需求，推出了在同一个地方满足个人客户存款、贷款和投资所需的服务，为客户提供一次性购足的便利。美国的银行开始不将其思维局限于为所有的人提供全方位的服务，而是更多的考虑如何吸引某个特定的个人客户群。一些银行通过确定价格、设计独特产品等方法吸引富有阶层人士或某一年龄段的客户群。

20世纪80年代末期至90年代初期，美国的个人理财业务开始尝试一对一服务模式，注重培育自己的忠诚客户和发展高端客户，以花旗银行“贵宾理财”为代表的个人理财服务应运而生。

进入21世纪，美国战后婴儿潮出生的大批中产阶级进入了退休阶段，他们的理财需求也从追求增值转向追求保值，追求安全无负担。加之全球经济在经历了将近10年的以高科技为基础的迅猛发展后，从2000年开始进入调整阶段。近两年来，全球经济的调整引发了人们在个人理财观念和手段方面的重新思考。投资者、中介机构与金融机构在投资的稳定性、灵活性、有效性、快捷性、多样性等各方面进行了全方位的调整，低风险、低成本成为这些调整的本质目标。这种理财需求的变化进而催生了家庭财富管理业务的发展。一些在过去不常见的服务，比如客户子女的教育投资服务、遗产转让和信托、避税等，也慢慢浮现出来。甚至最近美国有一个广告显示：士兵在奔赴伊拉克战场时，还要郑重地通知理财师：“我的资产就全权托付给你了”。实际上，他托付给理财师的不仅是资产，还有家庭未来的生活。

二、国内个人理财业务的兴起

国内个人理财业务能够从无到有，快速兴起，主要有四个方面的因素。

(一) 中国经济发展持续稳定发展，个人财富积累不断增加，富裕阶层出现

近年来，中国经济发展迅速，GDP每年以8%以上的速度增

长。在此过程中，个人收入水平同步提高。同时，随着医疗、养老、住房等制度的改革，个人收入也逐步包含了计划经济体制工资收入中所不具备的许多内容，这样在客观上提高了个人收入水平的绝对额。城乡居民储蓄存款余额2005年末超过14万亿元，比2000年翻了一番多；城镇居民人均可支配收入达到10493元。个人财富积累的不断增长，使人们对于个人财富保值增值的需求不断提高。正如前文所讲，个人理财是指如何合理利用财物资源，实现个人人生目标的活动。那么已经具有一定规模的财务资源，或者说具备获得财务资源的能力，是需要提供理财服务的先决条件。而只有在社会生产力得到了极大的解放，经济取得了飞速的发展之后，人们的财富才有可能得以普遍的积累。人们掌握的财富增加，正是理财业务产生和推动的直接原因之一。

另一点非常重要的原因是人们对于个人财富保值、增值的需求不断增加。每个人都希望对未来种种可能出现的不利事件能够得到适当的弥补，比如衰老、疾病、意外等。在所有可能得到的弥补中，金钱的弥补是比较实实在在的切实可行的。比如一个人衰老之后想要再回到25岁，这显然有点异想天开，但是他可以提前准备好一笔钱，为自己60岁之后的生活作好妥善的安排，那么他只要仍然健健康康，完全可以生活得像25岁一样快乐。

这就是人们希望自己的财富可以得到保值、增值的原因。通货膨胀、战争和动荡以及其他各种各样的原因都在使财富从表面上或实质上不断地缩水，这是拥有财富的所有人非常不愿意看到的。由此，也就使以财富的保值、增值为目的的个人理财业务较快地发展起来。

（二）金融体系的因素

加入世界贸易组织以后，中国金融业创新的步伐大大加快。新的金融产品不断推出，金融混业经营的进程也以不可逆转之势悄然推进。例如，从外国经验看，信托业进入证券市场、资产管理领域、共同基金领域和风险投资领域等都是普遍的做法，而且，从实践效果看，相对风险较小，绩效明显。银行和保险的业务交叉可以

放开，尤其是银行代理销售保险产品、参与保险索赔清算、保险单质押贷款等业务不仅风险很低，而且范围经济和协同效应明显，可以降低成本，增强业务竞争力。至于放开对保险投资的限制，令其可有限制地进入证券市场，保险资金不同于银行资金，期限长，稳定性好（保险人一般不能随时支取），进入证券市场带来的系统性风险要远低于银行资金进入证券市场。混业经营可以选择风险由低到高的各类过渡路径。事实上，其中的许多做法已经出现在中国的金融市场上。目前人气极高的人民币理财业务实质上就是基金业务的预演，是商业银行实行从分业到综合化经营的重要步骤。近年雨后春笋般出现的各类基金、债券、金融衍生品等金融产品便是金融体制改革和综合化经营发展的结果之一。综合化经营的趋势和金融改革创新都为理财业务的逐步开展提供无限的可能和广阔的舞台。

另一方面，监管者发现采取强化管制的做法，通过限制金融企业的业务范围、控制金融服务和金融产品的价格、限制金融创新等方式来保证金融市场稳定，极有可能遏制金融市场的纵深发展，造成金融业竞争力低下，使整个金融体系脆弱，造成表面上的金融安全以牺牲金融市场的发展为代价。若放松金融管制，鼓励市场竞争，引导金融机构创新，不断提高监管当局的防范金融风险的能力和监管水平，则可以有力地促进金融市场的发育和金融业的发展，从而能够更有效地防范金融风险。监管者在促进市场的效率与维护市场的公平之间巧妙地寻求着平衡点。金融市场的竞争也因此而不断加剧，竞争同时也就带来了理财业务发展从未有过的激动人心的好机会。

中国社会主义市场经济体制的建立，金融体制改革的深化，可供居民个人投资理财选择的金融渠道不断增加。20世纪90年代初资本市场的建立催生出一批证券中介机构，1995年颁布的《中华人民共和国商业银行法》从法律上确定了银行、证券、保险分业经营的体制，这也从某种程度上规范了各类投资渠道的发展。目前中国已初步建立了银行、证券、保险、基金等较健全的可供居民个人投资理财选择的渠道。同时，各类理财工具也在竞争中推陈出

新，不断扩展着个人投资理财的空间。

如果说个人财富的增加、金融渠道的丰富是个人投资理财兴起的外因，那么理财观念的改变则是个人投资理财兴起的内因。中国改革开放二十年以来，人们的理财观念发生了根本性的变化，许多人从只注重节俭和储蓄，到投身于股市经历了一夜暴富和股市暴跌的历程，在投资理念方面日趋成熟。风险与收益相平衡的投资基本原则逐步体现在投资者的决策之中，而当这种个人投资理念整合为社会化的投资理念，则不仅有利于资本市场的规范发展，而且标志着个人投资理财日益成为社会经济进步的强大动力。

此外，由于居民储蓄额的不断扩大，银行存款利率逐年下调，使其他投资渠道的利润差额空间增大。储蓄不再是资本保值、增值的避风港，而股票、债券、基金、房地产、各类收藏品等投资工具正在以其不同的特性吸引投资者，并在客观上分流这部分储蓄存款。许多人凭着自身的智慧加上投资机会的把握，通过新兴的投资渠道获得了远远超过储蓄利息的收益。

（三）市场方面的因素

今日的金融市场已经不同往日，对于市场的监管的行政色彩日渐淡去，取而代之的是更多市场自身的干预。利率的市场化步伐加大、市场竞争日益加剧，银行盈利结构正在发生着变化。原来在资产运用中贷款比重过大，而现在则不断提高以非利息收入为主要来源的手续费及佣金收入占总收入的比重。特别是加入世界贸易组织以后，中国的金融服务业面临越来越大的竞争，使银行不得不转变营销观念，从以产品为中心坐等客户上门购买产品，到以客户为中心，根据客户需求提供产品，主动销售；用优质的金融服务赚取手续费等收入。

随着中国加入世界贸易组织，国际金融机构不断地介入，为投资者提供了更为多元的选择。国内金融市场的交易规则、方式、工具等将逐步与国际接轨，外汇管制将逐步放开，而且更为重要的是拥有成熟金融服务经验与风险防范能力的国际金融机构的大举进入，这一切将毫无疑问地促使国内投资者参与国际投资市场。