

Wealth Management of Commercial Banks
100 Classic Case

商业银行财富管理 经典案例 **100** 篇

中国银行业协会私人银行业务专业委员会 编



 中国金融出版社

Wealth Management of Commercial Banks



100 Classic Case

商业银行财富管理 经典案例 **100** 篇

中国银行业协会私人银行业务专业委员会 编



中国金融出版社

责任编辑：董 飞

责任校对：潘 洁

责任印制：程 颖

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行财富管理经典案例 100 篇 (Shangye Yinhang Caifu Guanli Jingdian Anli 100 pian) / 中国银行业协会私人银行业务专业委员会编. —北京: 中国金融出版社, 2016. 3

ISBN 978 - 7 - 5049 - 8187 - 5

I. ①中… II. ①中… III. ①商业银行—市场营销学—中国
IV. ①F832. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 259113 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 [http: //www. chinafph. com](http://www.chinafph.com)

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京市松源印刷有限公司

尺寸 169 毫米×239 毫米

印张 22. 5

字数 344 千

版次 2016 年 3 月第 1 版

印次 2016 年 3 月第 1 次印刷

定价 42. 00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 8187 - 5/F. 7747

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010)63263947

本书编委会

主 编：王希全

副主编：马 健 张 胜 周永发

委 员：印金强 赵春堂 魏春旗 李朝辉
王 菁 任 军 康 静 齐 晔
窦云红 吕诗枫 林曼云 薛瑞锋
聂俊峰 赵 峰 黄 凡

编写组成员

组 长：李 文

副组长：孙 聃 柴艳丽 赵沛来 刘 涛

汪 雷 高宇虹 陈 珊 王 蕾

薛瑞锋 吕诗枫 俞 强 单洪飞

聂俊峰 赵 峰 黄 凡 乌 云

成 员：廖文亮 王 璐 侯燕鹏 刘小瑞

王 娟 牛 茗 方 舟 李 娜

王森鑫 李 玮 上官雨时 鲁文龙

李 哲 赵 力 宋慧敏 柏伊菁

张 宁 姜龙军 倪燕萍 袁 帅

序 一

近年来，随着我国经济的快速发展和金融改革的不断深化，私人财富管理市场规模不断扩大。截至 2015 年底，中国私人可投资资产总额已达 110 万亿元人民币，高净值家庭数量达 201 万户，全年高净值人群可投资资产总额将达 44 万亿元。预计未来五年私人财富累积增速将以 13% 的年均复合增长率增长至 196 万亿元，高净值人群将以 11% 的年均复合增长率增长至 346 万户。这无疑为我国私人银行业务发展提供了肥沃的土壤。从 2007 年第一家合资私人银行诞生算起，在过去的八年里，私人银行在中国取得突破性的发展。截至 2015 年底，中国银行业协会私人银行业务专业委员会 17 家常委单位服务客户数突破 48 万人，管理金融资产规模超过 6.8 万亿元人民币。私人银行业务的发展在引导高净值客户财富投入国家重点支持经济领域，优化社会资源配置，促进银行经营转型等方面发挥了积极作用。

但我们也应看到，我国私人银行业务发展还面临产品服务差异性不显著、分层服务模式不成熟、产品创新受限、开展跨境资产管理困难和私人银行业务专业人才缺乏等一系列问题。其中，专业人才缺乏是目前国内私人银行普遍面临的一个问题。私人银行业务对从业人员要求极高。私人银行客户需要的是跨市场、跨行业、跨国界的复杂金融服务需求，这就需要大量熟悉多方面领域的高端复合型专业人才。但由于国内的私人银行业务只有短短几年的历史，有相关能力和经验的私人银行从业人员还非常稀缺。因此，私人银行需要逐步培养熟悉零售业务、公司业务、投行业务以及其他相关业

务领域知识，并具有良好的职业修养高素质的综合化专业人才。

中国银行业协会私人银行业务专业委员会自成立以来，在促进业务规范、反映行业诉求、业务培训交流、业务发展研究等方面做了大量卓有成效的工作。为进一步提高私人银行从业人员的专业服务能力，应会员单位需求，私人银行业务专业委员会组织编写了《商业银行财富管理经典案例 100 篇》一书，以加强商业银行在业务层面的深度交流，推动私人银行业务规范发展。本书是业内第一本综合性的私人银行案例汇编，凝聚了委员会各成员单位的集体智慧和经验，内容涵盖包括家族财富传承、多元化资产配置、客户关系管理、非金融增值服务、公私联动、客户风险把控等十大类别 100 篇营销服务案例。案例所展现的均为目前各家私人银行真实业务实践，以及结合营销实践所展开的分析和总结，具有很好的理论和实践指导价值。本书通俗易懂，具有较强的可操作性，对商业银行开展员工培训，提高财富管理服务质效，均有较好的学习、借鉴作用。

经济新常态下，私人银行业务不仅是提高竞争力的重要抓手，更是推动商业银行业务转型升级的核心业务。面对高净值人群数量和财富规模的快速增长的市场，我们在把握发展机遇的同时，还要加强私人银行专业人才与团队建设，在服务实体经济、银行转型及经济社会和谐发展中发挥更加积极的促进作用。希望通过《商业银行财富管理经典案例 100 篇》一书，可以使金融从业人员分享到成功的营销思路和疑难问题的解决方法，不断提高综合化服务水平，推动私人银行业务规范健康发展。

楊再平

中国银行业协会专职副会长

2016 年 2 月

序 二

自 2007 年国内商业银行开办私人银行业务以来，私人银行业务发展迅猛。据初步统计，2015 年国内主要商业银行的私人银行客户已超过 48 万户，管理金融资产已超过 6 万亿元，商业银行已经成为国内私人银行业务的“领跑者”。按照业务属性，国内私人银行业务起步于零售金融，但私人银行客户的个性化需求与零售金融业务需求有较大差异，资产管理、家族财富、跨境金融、增值服务等成为私人银行业务服务的亮点，私人银行业务呈现公私金融一体化、投融资服务一体化、境内外业务一体化发展的新特点。各家商业银行在业务实践中发挥各自优势、积极探索、勇于创新，在经营实践中形成百花齐放的发展格局，使得私人银行业务专业性、差异性日益显现，私人银行业务不仅成为商业银行重要的新兴业务领域，更成为推动商业银行转型发展的重要动力之一。

2014 年 11 月 20 日，在中国银监会、中国银行业协会的支持下，中国银行业协会私人银行业务专业委员会正式成立，成为商业银行私人银行专业同业交流、创新研讨、信息交互的重要平台。为加强各成员单位在业务层面的深度交流，进一步提高私人银行从业人员的业务能力和水平，私人银行业务专业委员会牵头推动了“私人银行业务成功营销案例汇编”课题研究工作，汇聚了各行私人银行业务创新发展的亮点、焦点，编纂形成了案例汇编集。

《商业银行财富管理经典案例 100 篇》经过一年编撰，历经多次专家研讨、案例讨论，共选编了涵盖 16 家银行机构的百篇案例，

覆盖客户营销、客户维护、资产配置、产品设计、非金融服务、风险把控、系统支持、人员培训、机构设置、业务协作等多个方面，对家族财富管理、跨境金融、增值服务等新兴服务领域也有涉及。案例分析客户各类业务需求的背景，提出私人银行金融服务的解决方案，并对案例服务的特点进行综合点评。案例汇编集是各家商业银行对近年私人银行业务中较具代表性、创新性的业务整理，对私人银行业内交流信息、提升服务有较好的借鉴作用，有利于各行学习借鉴，为人员培训提供内容指导，同时也是近距离深入探究国内私人银行业务专业服务的窗口，对于私人银行业务发展具有重要的实践意义。

私人银行业务是国内金融改革的“先行者”，随着利率市场化、汇率市场化以及人民币国际化等改革进程加快，私人银行业务发展将迎来快速发展的战略机遇期，也会迎来产品与服务创新的密集期，私人银行业务专业委员会作为我国私人银行业务发展最重要的交流平台，将时刻以私人银行业务为重心，紧跟市场发展变化，持续关注私人银行业务创新突破的亮点、焦点，组织同业机构加强学术研究与实践推动，提升私人银行业务专业服务能力，努力打造具有中国特色的私人银行业务体系，推动商业银行加快转型升级。



中国银行业协会私人银行业务专业委员会主任

中国工商银行副行长

2016 年 2 月

目 录

第一篇 资产配置篇

案例 1：以定向增发产品，助客户实现资产配置	3
案例 2：量身定制，满足客户资产整体配置需求	6
案例 3：多管齐下，导入亿元大客户	9
案例 4：理财产品投资组合营销	13
案例 5：以需求为导向，实现客户银行双赢	16
案例 6：看透产品卖点，成功营销专户理财	18
案例 7：以高端保险配置，助客户实现多重保障	20
案例 8：以私人银行优质产品，持续吸引新客户	23
案例 9：真诚专业，客户投资理财的好帮手	26
案例 10：践行资产配置，成功危机公关	29
案例 11：多元化配置资产，做客户财富增值的好伙伴	32
案例 12：总分支联动营销，专业资产配置制胜	36
案例 13：多元资产配置 全面满足客户需求	40

第二篇 私人银行综合金融服务篇

案例 14: 私人银行投融资一体化服务方案	45
案例 15: 私人银行提供综合金融服务方案	48
案例 16: 专业技能和贴心服务赢得客户	51
案例 17: 以专享产品搭配增值服务, 成功拓展新客户	55
案例 18: 以综合金融服务方案, 赢得顶级私银客户	58
案例 19: 用专业的服务体系和价值理念赢得私银客户	61
案例 20: 超高净值客户营销	63
案例 21: 为高净值客户提供综合金融服务	65
案例 22: 把脉客户需求, 真诚贴心服务	67
案例 23: 综合金融、专业团队, 助力客户发展	70
案例 24: 以综合财富规划, 全面服务客户	74
案例 25: 多角度财富管理, 逐步赢得客户信任	77
案例 26: 多角依托专业咨询能力 打造投融一体方案	79

第三篇 创新型资产管理服务篇

案例 27: 以全权委托资产管理, 实现私银专属配置服务	83
案例 28: 抓住客户核心需求, 提供专属定制产品	86
案例 29: 创新资产管理业务, 实现私人银行价值	89
案例 30: 私人银行客户公私一体化资产规划	92

案例 31: 以投资顾问专业服务获取私银客户	99
案例 32: 运用财富规划, 动态管理客户金融资产	105
案例 33: 整合资源, 团队协作, 提供多元综合服务	108
案例 34: 创新资产管理, 衍生更多价值	111
案例 35: 为高净值客户提供私人定制化服务	114

第四篇 家族财富传承篇

案例 36: 设立家族信托, 实现财富传承	121
案例 37: 挖掘客户需求, 确保家族财富保值增值	124
案例 38: 巧用保险功能, 解决家族财富传承问题	127
案例 39: 私人银行慈善信托财务顾问服务	131
案例 40: 引入信托机制, 实现财富传承	134
案例 41: 慈善信托, 家族财富和社会责任的传承	137
案例 42: 定制服务, 因您而变	140
案例 43: 相伴十二年, 以客户为中心	143
案例 44: 家族信托服务, 助力家族财富传承	146
案例 45: 专业化团队协助家族财富有序传承	151
案例 46: 家族信托, 助力房产传承	155
案例 47: 以家族信托服务, 为客户提供综合服务	158
案例 48: 设计家族信托方案, 为客户进行风险隔离	161

第五篇 专业化咨询服务篇

案例 49: 用专业化顾问咨询服务, 满足客户个性化资产配置	
--------------------------------------	--

需求	167
案例 50: 以专业咨询为抓手, 打造差异化增值服务	170
案例 51: 巧借移民咨询, 实现私银客户境外资产配置方案	173
案例 52: 通过专业咨询, 实现资产配置引导	176
案例 53: 以专业咨询, 解决客户法律风险	178
案例 54: 通过深度专业咨询, 帮助客户综合财富管理	181
案例 55: 通过法律咨询, 敲开高端客户之门	187

第六篇 以非金融服务营销撬动客户篇

案例 56: 通过调研分析, 助客户匈牙利国债投资移民	193
案例 57: 以奖赏计划为突破口, 迅速树立私人银行品牌	199
案例 58: 财富健康双诊断	202
案例 59: 全面服务, 赢得客户	205
案例 60: 精准产品切入, 增值灿烂光彩	208
案例 61: 多方联动, 成功办理投资移民服务	211
案例 62: 打造财富菁英教育 助力家业百年传承	214

第七篇 私人银行客户关系管理篇

案例 63: 借平台东风 共踏财富之浪	219
案例 64: 深耕细作, 客户投资理财的好帮手	223
案例 65: 用心发现, 做财富增值的好舵手	227

案例 66: 用心服务, 与客户共创美好财富管理之路	230
案例 67: 私人银行客户关系管理技巧	235
案例 68: 私人银行诚心打动客户	239
案例 69: 以增值加跨境金融服务, 满足客户多方面需求	241
案例 70: 用专业赢得客户, 满足客户金融投资需求	244
案例 71: 私人银行存量客户营销技巧	248
案例 72: 挖掘潜在私人银行客户	252
案例 73: 私人银行客户关系管理的技巧和方式	256
案例 74: 信任是维持客户忠诚度的最好保证	259
案例 75: 扎实服务奠定基石, 定制方案实现跃升	262
案例 76: 用心发现, 贴心服务, 细节决定成败	265
案例 77: 深度服务客户, 增强客户黏性	268
案例 78: 用关系维护凝聚客户, 向资产配置索要业绩	271
案例 79: 倾听客户心声, 挖掘客户需求	274
案例 80: 客我资源互换, 实现互惠双赢	277
案例 81: 亲情打动客户, 专业赢得信赖	279

第八篇 私人银行客户风险隔离服务篇

案例 82: 个人与公司资产隔离, 实现家庭财富管理规划	285
案例 83: 二次创业 规避风险	288
案例 84: 有效把控私人银行业务风险	291

第九篇 公私联动一体化客户服务篇

案例 85：理财规划赢客户，公私业务齐发展	297
案例 86：私人银行公私联动营销	301
案例 87：私人银行从私人到法人一体化营销服务	304
案例 88：公私联动整合资源，丰富产品创造价值	307
案例 89：整合行内外资源，形成私人银行独特业务优势	310
案例 90：行内交叉销售	314
案例 91：私人银行公私联动，成功服务民营企业	317
案例 92：从私人银行入手 撬动对公业务	319

第十篇 境内外联动共同服务客户篇

案例 93：境内境外联动为客户提供跨境解决方案	325
案例 94：私人银行跨境资产配置	328
案例 95：日积跬步，志在千里	330
案例 96：以价值深耕，实现跨境增值	333
案例 97：内保外贷，实现三赢	337
案例 98：借助完善系统，实现客户全球资产配置	339
案例 99：以团队合作，实现海内外联动	342
案例 100：因时而变，动态组合	345

第一篇



资产配置篇

案例 1：以定向增发产品， 助客户实现资产配置

一、案例背景

王先生是某私人银行亿元以上极高净值客户。他是国内某知名民营企业集团的董事长，公司业务涉足房地产、金融投资和矿产开发与投资等多个领域。二十多年的创业路，王先生亲身经历并见证了中国资本市场的“蝶变式”成长，目前他还是两家上市公司的主要大股东。因此，王先生对资本市场投资具有浓厚的兴趣并保持高度的关注。

2012 年，某私人银行财富顾问与王先生在深入交流全年投资预测和资产配置建议时，双方一致认同尽管当时整个资本市场仍笼罩在“熊市”阴霾之中，但随着证券市场制度变革的深入，以及本轮经济危机的触底，资本市场将迎来新一轮发展空间。同时，由于市场的整体低迷导致部分行业和上市公司估值出现不同程度的偏离，因此，一些成长性较好、有长期投资价值的上市公司的股票定向增发项目，将获得较高的投资回报。

二、营销过程

在取得一致共识后，王先生委托私人银行为其寻找合适的投资标的。私人银行从市场公开信息出发，搜集到所有定向增发股票计划，或已经通过证监会批准但尚未完成募集的上市公司名单，再自上而下，从行业到个股，逐一分析研究后，遴选了三只较有投资价值的股票。根据监管