

齐金钊 中国证券报·中证网

中证网讯（记者 齐金钊）在国内私人银行领域，平安私人银行是近年来迅速崛起的“黑马”。截至一季度末，平安私人银行管理达标客户资产总额超过1.49万亿元，同比增长超20%；私行达标客户达到7.32万户，同比增长超17%。高速增长的数据背后，是平安私人银行不断升级完善服务体系的结果。以顶级私行业务为例，面向超高净值客户，平安私人银行在业内首创了“1+1+N”服务体系，构建了“私行+投行”服务能力，为超高净值客群提供覆盖其“个人+家族+企业”的长周期、综合性解决方案。

为超高净值客户提供定制化、组合化方案

2021年初，平安私人银行率先在国内推出顶级私行服务，打造顶级私行客户专属经营模式，聚焦服务在平安银行资产3000万元以上的超高净值客群，为超高净值客群提供定制化、体系化、组合化的解决方案。

平安私人银行顶级私行相关负责人介绍，平安私人银行顶级私行在服务体系上主要覆盖两大维度，一方面通过“平安家族办公室”服务，围绕超高净值客户的个人、家族、企业需求提供全生命周期服务，包括财务规划、家族传承、家族治理、专业咨询；另一方面针对董监高细分客群需求，打造私行投行联动模式，提供综合金融帐户组合解决方案，已推出员工股权激励平台、员工激励信托平台、跨境采购贸易平台、私募生态经营平台。

为什么要成立顶级私行，该负责人表示，因为超高净值客户的需求是较为差异化的，用传统的财富管理打法，很难满足这部分客户的需求；顶级私行完全从客户需求出发，构建定制化的服务模式。

记者了解到，在服务方式上，平安银行顶级私行创新推出“1+1+N”服务，为客户配置1位专属分行私人银行家，1位总行顶级私行综合顾问，N位内外部专家顾问（包括投资、融资、法税、教育等）。在服务超高净值客户时，具体分为两种形态。第一种叫做赋能模式，即总行对分行赋能；第二种是家族办公室模式，针对行内资产亿级以上的客户，提供更有专属感、尊享感的服务。

构建全生命周期的陪伴式服务

与“1+1+N”服务模式紧密相连，平安银行顶级私行还提供差异化的“钩子”服务以及细分客群的组合方案，三者共同构成了客户能感知到的全生命周期陪伴式服务。

据介绍，差异化“钩子”服务方面，针对客户痛点，平安私人银行重点打造“医养、教育、慈善、法税”四大王牌权益。以医养权益为例，依托平安集团大健康生态圈的高端医疗资源，并打通外部国际一流医疗资源，为客户提供名医门诊预约及陪诊、名医住院安排、三甲医院体检等“稀缺资源”。而在业内首推的一站式慈善规划服务也受到客户的好评，2021年协助企业家客户设立国内最大规模单一个人委托慈善信托。对于客户的法律税务、子女教育等需求，平安私人银行会从全市场寻找最匹配的优质解决方案。

平安私人银行相关负责人指出，这些方面都是超高净值客群最焦虑的问题，有较强的专业性，是高度定制化的，也是需要长期陪伴深度服务的。平安私人银行希望将差异化的权益服务与金融解决方案打通，确保客户个人、家族、企业的综合化需求能得到一站式满足。细分客群组合方案方面，平安私人银行顶级私行围绕客户需求场景，利用银行账户优势，结合投融资服务或账户管理服务制定组合解决方案，帮助客户更清晰地解决一站式需求。比如，对于做跨境贸易的个体工商户，将其个人开户与对公开户在行内打通，优化基本账户服务，让客户省时、省心。同时，引入汇率避险业务，为客户规避汇率波动损失。