



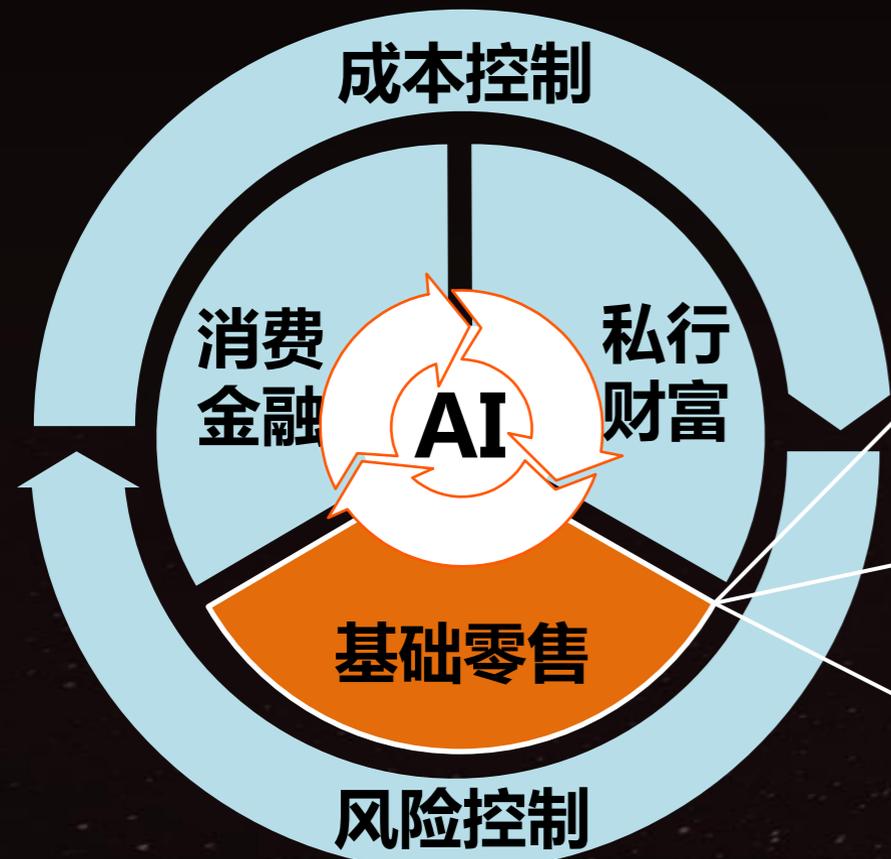
中国平安 PINGAN

金融·科技

# 基础零售夯基石·科技赋能创未来

——平安银行基础零售业务发展报告

# 基础零售是零售发展的基石，依托智能平台打造线上线下多场景获客、大数据驱动以客户为中心精准服务实现客户资产层级提升及多PPC交叉销售是基础零售的主要职能



零售3+2经营体系

## 获客

### 多渠道多场景多产品线获客

- 综合金融获客
- 自营获客（DS/直营）
- 收单/代发/BBC批发获客
- 自然进店获客
- 线上获客
- .....

## 经营

### AUM层级拉升

- 大众→财富→输送私钻

### 多PPC交叉销售

- AUM到LUM的转化
- LUM到AUM的转化
- L1→L2→.....→Ln

## 智能平台

### 线上银行生态

- 口袋银行APP
- 小程序
- 微信公众号
- H5移动官网

### 线下智能网点

- 智能新门店

基础零售与私人银行和消费金融存在着密不可分的关系，在经营中也已初步打通



私行财富

向上输送  
私钻客户



消费金融

AUM→LUM  
LUM→AUM  
L1→L2→...

基础零售



**平台赋能·成绩斐然**

**模式颠覆·突破发展**

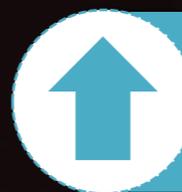
# 2018年，零售客户规模持续大幅增长，集团综合金融和尖兵策略获客优势凸显

## 客户规模持续大幅增长

单位：万户



尖兵获客占比67%



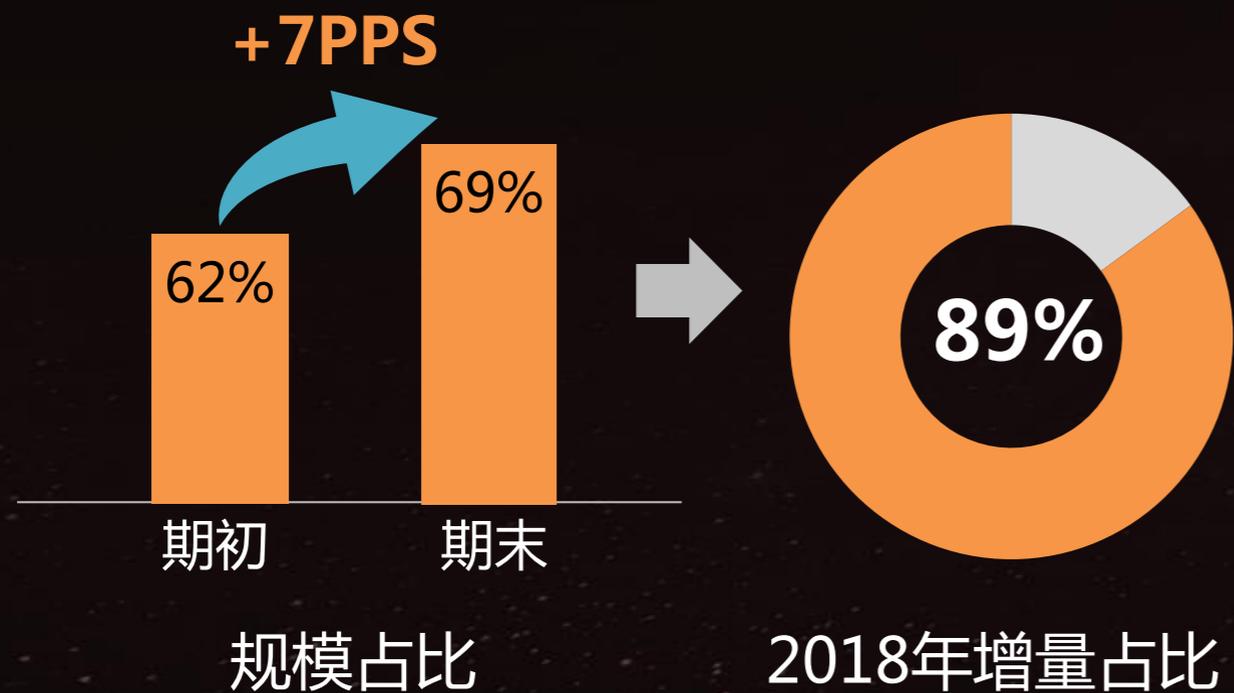
集团综合金融获客占比39%



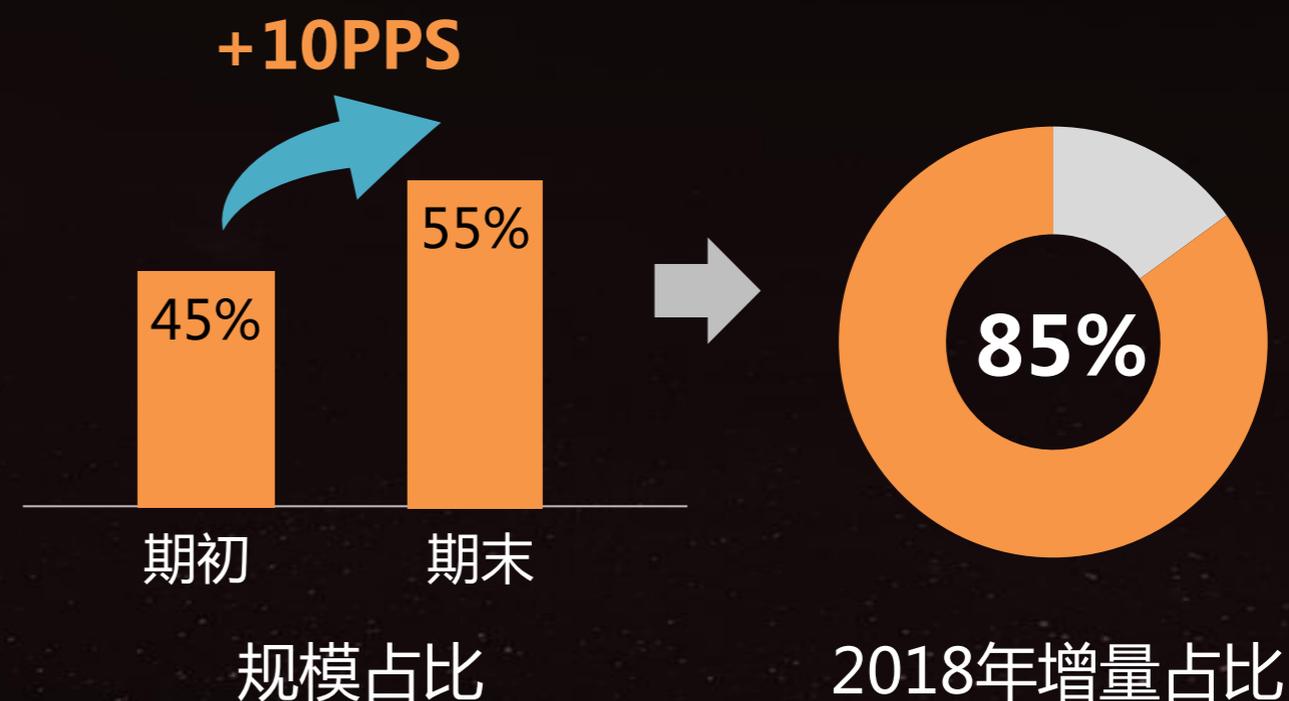
自营获客占比19%

# 基础零售是2018年零售存款及AUM增长的主要来源

## 基础零售2018年存款规模/增量占比

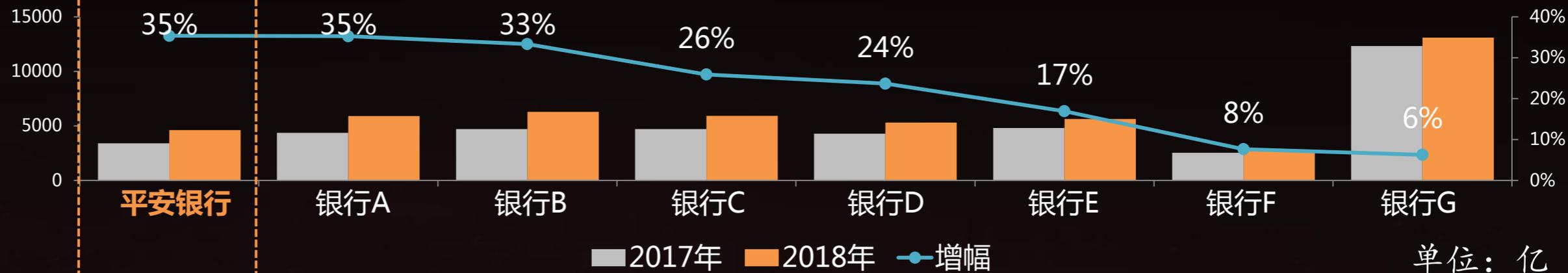


## 基础零售2018年AUM规模/增量占比



# 2018年零售存款和AUM规模增速在股份制银行中排名第一

## 股份制银行零售存款增速



## 股份制银行零售AUM增速

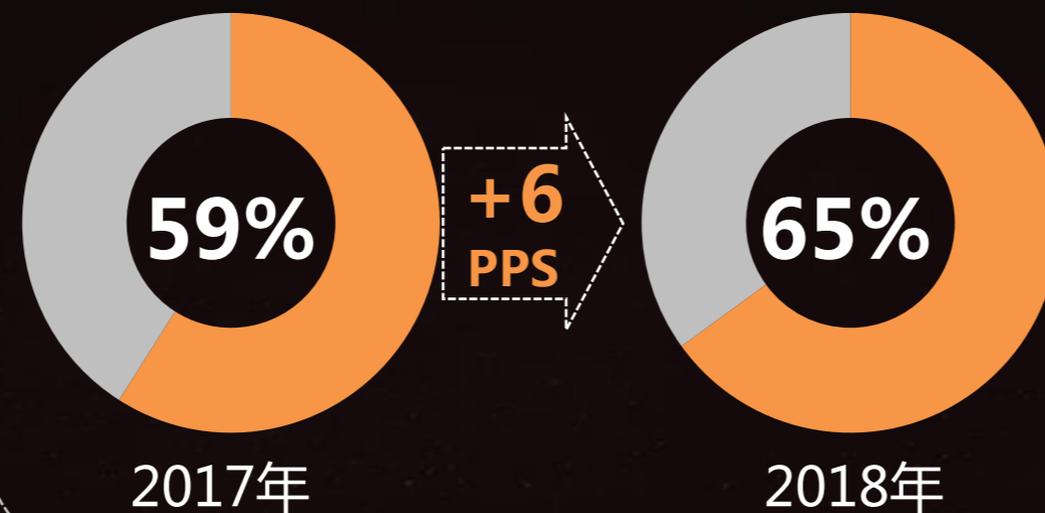


# 基础零售收入快速增长

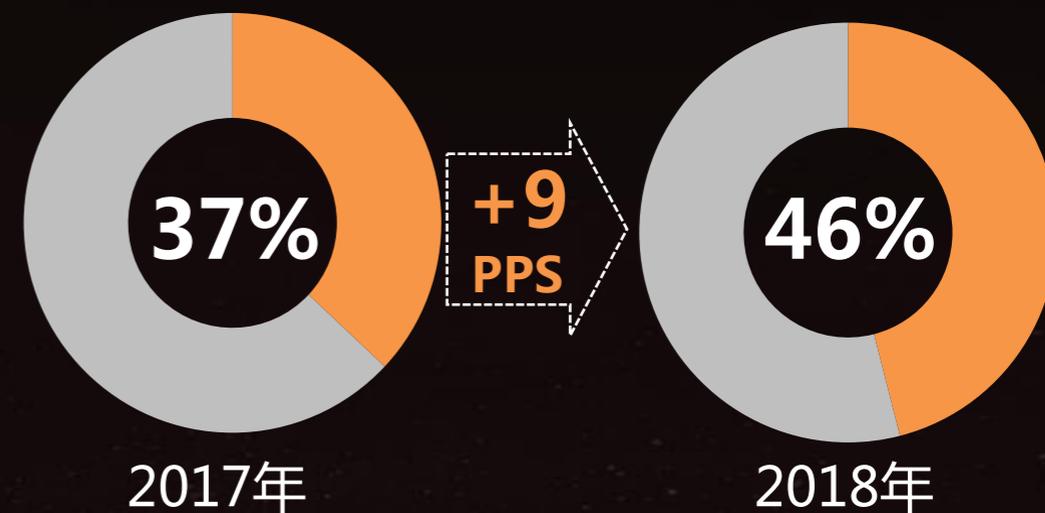
## 基础零售收入增幅



## 基础零售收入占比



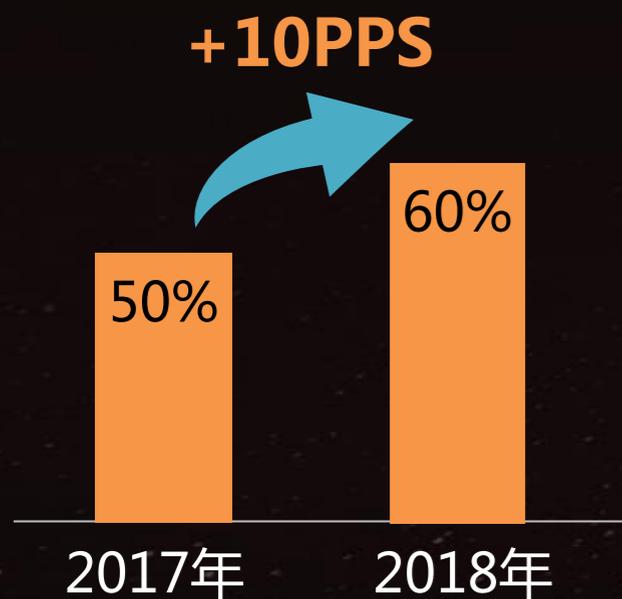
## 其中：非息收入占比



# 各经营指标持续向好

## 基础零售AUM增速强劲

单位：亿



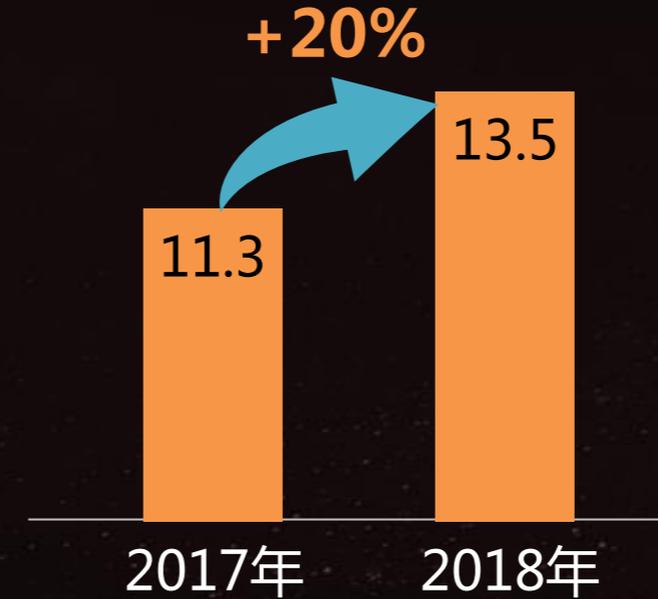
## 零售客户PPC持续提升

单位：万户



## 财富客户增长稳步提升

单位：万户



## 输送私钻客户能力增强

单位：万户



# 智能平台建设成效显著，口袋银行2018年APP月活股份制银行排名第二，流量变现成果初显

新口袋APP用户数

**4700万**

月活设备数

**2500万**

金融类APP排名

**第10名**

股份制银行排名

**第2名**

流量变现

**AUM**

线上产品销售占比**98%**  
其中自然流量占比**62%**

**信用卡**

口袋线上开卡量  
占总体比**6%**

**贷款**

口袋线上放款额  
占比达**5%**

**商城**

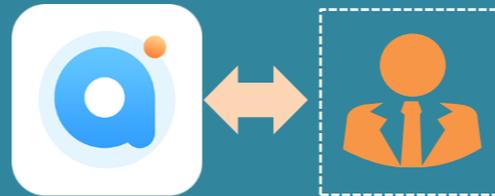
商城及生活交易金额  
**84亿**



# 科技赋能客户经理获客和服务

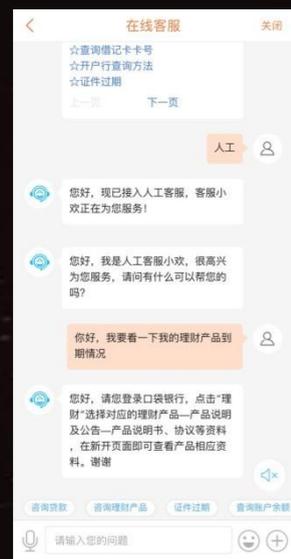
总行大数据驱动  
客户画像及策略生成

同步到口袋银行家

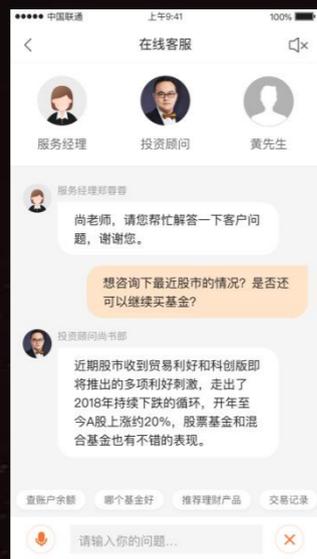


客户经理执行总行提供的策略接触和服务客户

## 场景一：客户在口袋银行进行在线互动



客户与客户经理在  
口袋银行互动



远程IC投顾加入支  
持复杂产品销售

## 场景二：客户到访门店



大堂经理实时查看  
到店客户画像



客户经理+远程IC  
投顾服务客户

## 场景三：客户经理线上主动接触客户



客户经理查看  
经营视图



根据总行策略  
一键联系客户



客户在口袋银行  
查看产品及交易

# 科技赋能分支行的经营管理，经营预警、预测、督导一体化

## 晨夕会



## 网点活动量管理



## 业绩查询



## B+ 报表



## 客户视图



## 智慧经营平台

### 经营看板

- 统一数据跟踪体系
- 经营数据看板化

### B+平台

- 涵盖业务各维度数据
- 快速输出报表及结果

### 智慧财务

- 打造业财综合数据管理平台
- 搭建智能财务管理体系

# 用技术思维和用户思维再造产品和服务流程，持续提升客户体验

## 更安全

打通信用卡和借记卡注册登录实时侦测  
AI+大数据双轮驱动，SAFE实时交易风控体系，毫秒级实时风控引擎  
客户级的反欺诈实时监控



借记卡盗转案  
下降近**50%**

年防堵金额  
**6.46亿**  
较2017年提升  
**56%**

亚洲银行家评选为  
“**2018年度中国  
最佳手机安全项目**”



## 更便捷

7\*24小时服务  
不排队的银行



服务线上化率  
达到**98%**

临柜服务时效  
提升**53%**

## 场景化

智能还款

工资理财

银证转账7\*24小时

智能日添利

在线违章查询缴费

.....



平台赋能·成绩斐然

模式颠覆·突破发展

过去

基础零售在平台搭建、场景获客、精准经营上已夯实基础

用科技颠覆商业模式，驱动商业模式根本变革  
实现规模爆发式增长和成本收入比优化

未来

# 在获客模式上，构建创新用户获取生态，打造开放银行，让用户走进来，让产品和服务走出去

## 从“获客户”前置到“获用户” 用户—>客户—>多PPC客户



### 开创银行新获客策略

- LUM获客名单->用户
- BBC外部合作+生活金融场景
- 智慧品宣



### 多渠道运营建立用户关系指数

- 金融PPC
- 生活PPC
- 建立客户互动关系：线上线下多渠道联动



### 构建银行线上生态圈

- 打通全行线上平台：微信公众号、移动端、小程序
- 丰富金融生活场景



### 打通集团生态圈

- 依托主账户联通金管家、好车主、证券.....
- 利用场景迁徙集团用户

## 打造开放银行，让用户走进来，让产品和服务走出去

更轻量的登录体系  
(支持微信+OTP登陆)

更便捷的生活支付方式  
(支持微信、支付宝)

更丰富的金融生活场景  
(降低获客门槛)

BBC外接平台  
(让平安银行的产品服务无处不在)

# 智能网点升级，打造综合金融门店平台，实现流量翻倍

流量新增+1万人/日

会客厅 周边五公里 大屏直播

批发外拓 ...

流量新增+1万人/日

咖啡厅 书店

家具厂商 .....



流量新增+2万人/日

银行 寿险 产险

养老金 证券 ...

流量新增+1万人/日

口袋商城LBS 高德

大众点评 .....

# 综合经营模式升级，以客户为中心打通AUM、LUM、证券、保险等集团内外产品服务及销售

产品策略层  
打通

打通  
产品定价

打通  
权益体系

打通  
功能服务

服务触点层  
打通

打造以客户为中心的“全能型AI客户经理”  
场景化融合综合金融业务服务和销售

支撑

支撑

客户成长指数体系

金融  
PPC

生活  
PPC

交互  
关系

成长指  
数模型

动态管理

动态管理

05

04

03

02

01

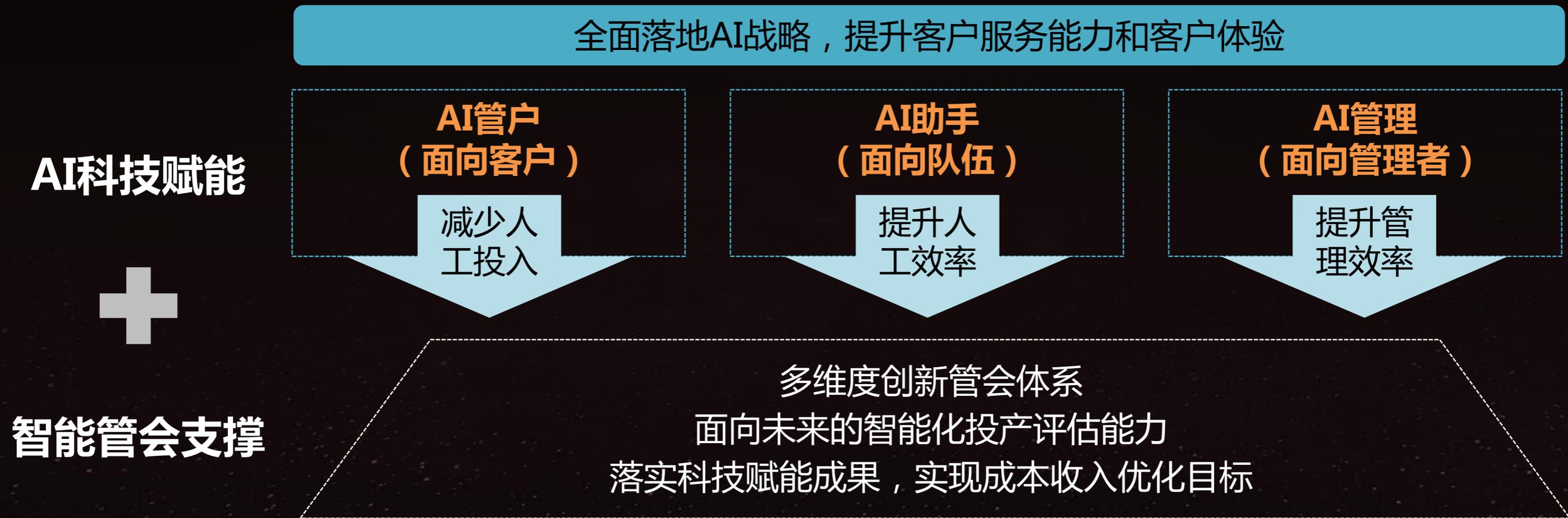
强关系

弱关系

# 搭建AI中台，支撑各业务单元对AI的广泛需求



# 在经营上，全面落实AI战略，做体验最优、科技最强、规模最大、结构最好的智能化零售银行



谢谢