

12月8日，招商银行App悄然上新，升级至11.0版。新升级蕴含着大能量——用数字化的方式，进一步释放财富管理的专业化优势，让亿级客户尽享普惠便利的金融服务。

连续迭代11个大版本后，招商银行App核心竞争力是财富管理的数字化和专业化。据介绍，11.0版本的最核心的任务是站在客户视角，打磨投研及选品体系、陪伴服务体系及极致客户体验，实现数字化与专业化的双向奔赴。

具体功能创新方面，通过TREE资本配置服务体系、新五星之选、基金持仓透视提升资产配置能力；通过个人养老金、无障碍及长辈版APP、数字人民币等提升普惠金融服务能力；通过AI小招，财富智库，财富社区等提升客户陪伴能力。

以客户需求驱动投研升级

从产品销售向投顾模式转型，是财富管理行业正在经历的一次重大变革。资产配置是至关重要的第一步。去年，招行推出“TREE资产配置”服务体系，从客户视角出发，关注客户的长期性、个性化需求。在招商银行App11.0中，“TREE资产配置服务”体系全面优化升级，引入客户风险偏好因子及市场研判，通过模型算法和专家规则，给客户明确的指引。

好配置需要由好产品来承接。通过3000多个客户标签实现深度KYC以及700多个量化指标分析，招商银行对在架的5万余只财富产品进行深度刻画，形成了一套与时俱进的选品体系。“五星之选”是招行持续迭代的基金优选体系。此次升级时，招行依托自主研发的财富管理投研平台“财富Alpha+”，进一步优化定量模型、指标，升级定性研究框架，对“五星之选”进行全面焕新。通过大量过往验和数据，招行自定义了一系列独有的新评价指标，比如“净值新高率”指标，其统计的是选定时间区间内，基金净值创新高高的比例。依据这一指标筛选出的产品，其长期向上的走势相对更为平稳，净值收益与客户实际收益之间的差值会小得多，和通用指标相比，有效性更强。

新的“五星之选”先区分股债大类、后结合仓位时长、行业板块划分和投资风格等因子进行分类，均衡打底，并及时关注把握阶段性主题，从上万支公募基金中优选五星产品200余只，以“白盒化”选基的形式展示给客户，这意味着客户在挑选基金产品的时候，不单单能看招行给这些产品定义的标签和评价，还可以看到招行的评价是怎么来的；同时招行还配套了基金筛选器，以“分类导航+标签筛选”的方式，使客户可根据自身的配置需求进行个性化的筛选和排序，一键选出好基金。

以客户视角重塑沉浸式陪伴

财富管理是以专业能力帮助客户实现财富积累的智力输出，这种专业能力不仅包括科学配置、优选产品，也包括陪伴。在2022年震荡下行的市场环境下，陪伴的重要性尤为凸显，招商银行App11.0版本就是以沉浸式陪伴为目标的一次服务升级。

招行详尽梳理了基金分红、净值波动、收益分析等40多个关键事件，构建起客户全旅程陪伴体系，并可根据客户行为与市场行情等因素，相应部署收益锦囊、产品波动预警等60余种陪伴策略，以确保陪伴与客户的强关联。

好的陪伴是“同源、同频、同服务”。今年招行重点强化了陪伴服务的对内共享，即打通陪伴、财富W+（招行内部财富管理经营平台）等平台，帮助客户经理更精准、更贴心地服务客户，同时还全面联通了App、网点客户经理、网络经营服务中心等多重渠道。数据显示，目前招行陪伴服务所覆盖客户的规模已突破3000万，较上年增长275%；累计服务次数3600万次。

好的陪伴是开放繁茂的大生态。2021年，招行重磅升级“招财号”财富开放平台，邀请全市场优质资管机构入驻招商银行App，直接触达并服务客户。当前财富开放平台入驻机构已达到137家，累计生产内容3.6万篇，服务人次近3.5亿次，内容对非货公募基金和净值型理财AUM的覆盖率已接近90%。

观察陪伴生态的另一个重要窗口是App的内容社区，而11.0的迭代是“官方精选”与“民间高手”交相呼应的二重奏。为了给客户提供更精要直观的市场解读，招行携手合作机构共同打造“财富智库”；同时，开始探索“互动圈子”，聚集投资习惯和偏好相近的客群，激活他们之间的陪伴、决策辅助与投教。

经常有同业向招行取经，打造一款业内标杆的App是否有绝招？招行的答案其实很质朴，他们总是默默地把底层复杂且困难的工作做扎实，再在前端将简单易用的产品和服务呈现给客户。当微创新持续汇聚，客户口碑不断积攒，就凝结成客户和业界都能看得到的绝招。

本文源自金融界资讯