

AI 在银行零售业务中的应用

—AI 赋能零售银行

课程背景：

当前财富管理行业面临竞争激烈、资产波动、客户需求分化、同质化低水平竞争等几大痛点，传统“人力堆砌”模式难以为继。AI 技术（如智能分析、自动化工具）正在辅助客户经理提升效率、提供营销话术、优化资产配置、生成理财建议和优化投资组合意义重大。

本课程从财富管理实战出发，聚焦 AI 工具在客户分析、营销话术、资产配置、投资组合中的具体应用，帮助财富顾问用 AI 解决展业难题，并避免盲目使用 AI 带来的幻觉和陷阱。

课程收益：

- 1.使学员初步了解 AI 在财富管理的不同用途
- 2.掌握 AI 在销售全流程中的核心应用场景（需求分析、方案设计、异议处理）
- 3.能够结合实际案例，掌握 AI 在资产配置和理财规划中的核心原理和方法
- 4.利用 AI 初步学会做基金诊断、投资组合等
5. 避开 AI 在财富管理使用中的 AI 幻觉和陷阱

课程对象：银行/保险/证券从业者

课程时长：半天（3 小时）

教学方法：老师讲授+电脑实操+分组演练+上台实战

课程大纲

第一讲：财富管理新挑战——AI 如何应对巨变时代

1. 宏观变局下的财富管理痛点

- 房产拐点、股市震荡、利率下行与老龄化冲击
- 传统人工配置的局限：信息滞后、情绪偏差、策略僵化

2. AI 工具的三大核心优势

- 实时数据处理：整合全球市场数据（利率、汇率、政策），预判股债拐点
- 智能风险预警：识别黑天鹅事件（如地缘冲突、行业暴雷）并动态调仓
- 个性化配置方：基于客户画像生成“防守+进攻”组合（如高股息股+科技 ETF）

实战演练：特朗普关税战下利用 AI 做投资组合如何回避风险

第二讲：AI 在理财规划和资产配置应用

1. 数据驱动决策：通过 AI 学习分析客户收支、负债等数据，优化现金规划和消费建议

2. AI 工具应用：利用 AI 解析政策、市场信息，自动生成教育、养老储备方案。

3. AI 生成理财建议书：基于客户风险偏好和目标，AI 组合推荐基金、保险等产品，知识图

谱整合家庭关系、资产分布，自动生成建议书

分组任务设计：AI 做三类客户的理财方案，高净值客户、家庭主妇客户及中产阶，并上台

讲解方案。

第三讲：AI 精准营销——在客户需求和营销语言中的应用

1. 企业主客群

- 痛点：资产缩水、资产隔离、税务筹划、家企混同
- AI 方案：大类资产配置+大额增额寿险（投保人企业、被保险人子女）+保险金信托
- AI 解读：用接地气的语言 3 分钟生成话术并解决异议

2. 白领客群

- 痛点：房贷压力、子女费用、养老金不足
- AI 方案：房产规划+消费性保险 +子女教育+ 养老年金
- AI 解读：财务资源不够用、投资知识不足等 AI 如何解决这些异议

3. 女性客群

- 痛点：婚姻风险、子女保障、财富增值
- AI 方案：基金组合+保险组合+固收组合
- AI 解读：如何用感性化的语言说给女性听，并解决害怕、不能自住等异议

4. 退休客群

- 痛点：医疗支出、财产传承、养老方案等
- AI 方案：固收组合+高端医疗险 + 终身年金险
- AI 解读：如何给老人深入浅出讲解理财方案及接触他们的困扰

5. 高净值客群

- 痛点：家企不分、债务风险、财富缩水等
- AI 方案：全球资产配置+保险金信托+财富传承方案

- AI 解读：高净值客户的天然优越、自主意识强、不愿意行动等如何解决

实战任务：分组抽取客群标签，用 AI 工具生成理财方案并 3 分钟销售逻辑链

第四讲：识别 AI 在财富管理的幻觉和陷阱

- 1.数据偏差误导：数据不准确或者过时，导致方案过时或者不能适应客户需求。
- 2.算法黑箱依赖：决策逻辑不透明，顾问盲目信任，导致不能满足客户实际需求。
- 3.模型过度拟合：精准回测表现，但无法分析预测未来，导致实盘失效概率高。
- 4.情感替代幻觉：过度追求理性化，忽视人性与主观需求适配，导致完美主义错误。
- 5.黑天鹅盲区：无法预判极端事件，加剧没有识别风险，导致风险加大或者错失机会。