

你的財富管理最佳伙伴

京華山一

今時今日，各大金融服務機構林立，如何才可突圍而出？立足大中華廿載的京華山一認為優質、貼心的服務乃至關重要，其財富管理董事總經理宋清華分享三大成功秘笈：針對客戶需要提供適合及多元化的投資產品、服務流程細緻及具效率、公司的系統平台與時並進，致力成為客戶的最佳理財伙伴，甚至將這份長遠的伙伴關係延續至下一代。



京華山一財富管理董事總經理宋清華指，針對客戶需要提供適合及多元化的投資產品，致力成為客戶的最佳拍檔。

大中華區的富裕人士攀升，對財富管理服務的需求愈趨殷切，京華山一瞄準時機、鎖定區內的高資產客戶，推出全新打造理財服務，以提升整體服務水平。

宋清華強調京華山一在財富管理領域的定位非常清晰，就是為客戶提供優質的服務及獲取中長期回報，「我們不談單一產品銷售，根據客戶的不同人生階段及風險承受能力，為他們度身制訂投資組合及理財服務，達到中長期的投資目標。」

建立信任服務第二代

她指出，京華山一在行內突圍而出的三大關鍵：首先，與客戶建立信任，成為他們的理財伙伴，甚至將服務擴及客戶的朋友及他們的下一代。財富管理顧問透過詳細的問卷訪問及談話後，了解客戶的理財目標及風險承受能力，協助他們選取合適的投資產品，建立一個中長期的投資組合，繼而隨著人生的不同階段調整。

京華山一財富管理的產品線全面，投資產品包括600多檔共同基金

及對沖基金、環球債券投資、結構性投資產品等。而保險產品方面，已與15間國際知名保險公司合作，提供超過100種不同的保險產品。為了確保產品的質素，宋清華表示公司制定一套嚴謹的篩選準則，「產品發展團隊在搜尋及篩選產品後，再作風險評估及進行評分，最後呈交由行政總裁及相關主管們組成的產品委員會，在定期會議中對產品投資策略及風險作出批核。」

配合公司研究部門所提供的資訊，產品發展團隊會在每季度定立投資主題及分析市場趨勢，這些資訊除了在內部傳遞外，亦對外公開。「我們定期透過官方網站及電郵向客戶提供最新市場展望及投資資訊，務求為客戶的資產做到保值、增值以至財富傳承。」

服務流程講求效率

第二致勝關鍵是，京華山一講求服務流程必須具效率及貼心。「我們的客服人員均具備兩文三語能力，而且將每個服務流程標準化及優質化，

例如開戶，乍聽來是簡單不過的事，但我們用心為客戶預先將資料填妥並打印成一份完整的申請書，客戶所需做的只是核對資料及簽署姓名。」宋清華分享，客戶對縮短其開戶填寫的貼心及細緻服務均表示讚揚，這是她及其團隊將服務做到精益求精的最大推動力。

她強調，財富管理顧問們並非單獨行事，背後獲得其他部門的支援，如在產品資訊及建立投資組合上，研究團隊及產品經理們會提供寶貴意見，而客戶服務組負責提供優質的售後服務。「部門之間緊密合作，每個流程環環相扣，令客戶有個不同的服務體驗，感覺京華山一就是不一樣。」

雖然身為管理層，但宋清華十分親近下屬及重視他們的成長，尤其對於年輕同事的栽培，她不諱言：「我在這行已逾廿載，我們的管理層平均都擁有15年以上的財富管理經驗，大家都非常樂意將自己過去多年的經驗傳授予同事，將這份專業的財富管理精神傳承下去。」

系統平台與時並進

最後一點，在科技日新月異下，京華山一亦跟上時代步伐，在去年打造全新財富管理交易平台，即一個帳戶已整合所有各類資產戶口如股票、債券、基金、保險等，令客戶更方便地管理個人帳戶，而且更快捷地獲取最新市場資訊。

「我們提供一個開放式的整合平台，理財顧問不論在家中或面對客戶，甚至到外地出差，只要可以連上網路，就可以透過電腦、平板電腦或手機，即時掌握客戶的資產狀況，協

助客戶分析市場，講解及建構投資組合，所有資料一目了然，並以電子檔案或電郵將相關資料傳送給客戶，提升整體服務效率。」

此先進平台除了處理日常管理事務，當市場波動時，京華山一會透過官方網站及電郵分享市場報告，提醒客戶最新的市況變動。而內部隨即舉行會議，經討論及調整投資策略後，再以電話、電郵或面談形式與客戶溝通，客戶可根據個人需要與財富管理顧問重新部署投資策略，並視乎情況作出適宜的投資變動。

在專業的投資團隊、高效率的服務流程及先進的系統平台這三大方面的配合下，京華山一讓客戶感受到最優質的財富管理服務，而這份不同一般的服務體驗及信任，使客戶放心將這份長遠的伙伴關係延續下去。

