



# 新财道在线平台操作手册

财富管理线上智能规划&专业赋能线上平台

邀您足不出户体验高端家族办公室服务

# 目 录

一、新财道在线平台重磅推出 .....	1
二、新财道在线总体栏目 .....	3
(一) 主要栏目及功能 .....	3
(二) 如何进入功能页面 .....	3
(三) 不同需求用户在使用上的差异 .....	4
三、主要栏目操作介绍 .....	6
(一) 家庭综合风险测评操作方法 .....	6
(二) 专家远程规划操作方法 .....	7
(三) 在线智能客服 .....	9
(四) 线上客户综合服务 .....	10
(五) 财富学堂：教育课程学习 .....	12
(六) 研究报告 .....	13
(七) 原创图书 .....	14

## 一、新财道在线平台重磅推出

2021年，新财道在线平台横空问世。这是国内首个融合家族办公室实战经验、智能化金融科技并联结财富管理专家的一站式赋能平台。

新财道深耕家族（庭）财富管理业务多年，积累了相当丰富的财富管理服务经验，构建了完善的财富管理业务流程与服务体系，打造了七师齐全的专业规划服务团队，累计为上百位超高净值客户设计并执行个性化、定制化的家族财富传承方案，获得了较高的行业知名度，专业品牌受到超高净值客户的高度认可。

在服务家族客户的过程中，我们深刻认识到，客户的多元化、个性化需求，决定了财富管理服务类型的多样性及定制化，需要信托、法律、资管、治理、教育、税务、慈善等多领域的机构及专家紧密协同服务。开放心态，携手合作，是决胜的关键。作为家族财富管理领域的开创者，我们始终秉持开放、包容、合作、共赢的心态，致力于打造六位一体的合作生态圈，先后与国内外多家知名机构，如中航信托、长安信托、平安银行、浙金信托等签署了战略合作协议，共同构建家族客户综合服务体系，携手开拓家族财富管理蓝海。

新财道在线平台的推出，正是基于新财道以客户为中心的服务理念，致力于打造服务客户的线上全流程智能化平台，并为财富管理机构及从业人员提供家族（庭）财富管理实战经验、专业规划方案、教育培训课程以及家族俱乐部服务等。

图 新财道在线服务人群及内容

新财道在线服务人群	服务定位	服务内容
家族（庭）客户	管家服务平台	提供家族（庭）财富综合风险解决方案的管家服务
财富管理机构及从业人员	专业赋能平台	为财富管理机构及从业人员提供一站式专业赋能

## ■ 新财道在线：家族（庭）综合风险解决&管家服务平台

为了更好的服务客户，提升客户服务体验，新财道与国内各领域专家合作，先后开发了“家族综合风险测评”、“财富管理专家线上规划”以及“家族客户线上服务”等多个系统，可以对客户及家族（庭）面临的风险进行线上评估，远程专家把脉，提出初步解决方案，帮助客户进行家族（庭）财富的管理与系统规划，并为客户提供家族信托线上查询服务等便利。

如果客户的需求较为复杂，也可以约新财道专家线下咨询，充分沟通。

## ■ 新财道在线：财富管理机构及从业人员的专业赋能平台

2018年，作为资管业务顶层设计的资管新规横空出台，对庞大的资管业务产生了重大而深远的影响。资管行业不得不直面产品净值化调整、去通道和清理资金池的压力，承受了巨大的冲击。与此同时，中国迎来史无前例的财富传承窗口期，百万亿级的财富管理蓝海，赛道的广度与深度都远超现有的业务类型。

在这种情况下，银行、券商、信托、保险等纷纷布局财富管理业务，将之作为核心战略业务。然而转型是艰难而痛苦的。在宏观经济下行、风险累积加大、刚兑被打破的背景下，产品与服务的销售逻辑发生了根本变化，如何评估筛选出好的产品，打造满足客户需求的服务类型，需要高素质的专业人才、强大的规划能力、流畅的决策运营体系以及科技系统等协同。近年来，财富管理业在发展过程中，日益暴露出机构的服务边际不足、专业规划缺乏等问题，极大地影响了财富管理行业的发展。

对于从业人员来说，要想服务好高净值客户，除了依靠机构的品牌实力外，还必须转变角色，从产品销售转向买方顾问，做到以客户为中心。而这依托于过硬的专业技能与强大的营销能力。实际上，强大的营销能力同样是以专业技能为主要支撑。可见，从业人员要想抓住财富管理的机遇，必须扎实掌握财富管理相关的专业技能，培养广阔的国际视野与综合素养。为此，我们着力建设一站式财富管理科技赋能平台，帮助财富管理机构及从业人员解决展业过程中的痛点，提供包括但不限于智能客服、专业规划、知识库、教育培训、行业交流以及运营等各方面支持。

## 二、新财道在线总体栏目

### (一) 主要栏目及功能

新财道在线主要分为三大板块，分别是我要咨询、我要学习以及我的会员。

#### ■ 【我要咨询】

包括家庭综合风险测评、专家远程规划、智能客服等

#### ■ 【我要学习】

包括财富学堂、研究报告、知识库、法规汇编、精品图书等

#### ■ 【我的会员】

包括关于新财道、会员中心、热点资讯等

主栏目	子栏目	服务内容
我要咨询	综合风险测评	从安全、和谐、增值及久远四个维度，对家庭综合风险进行测评，全面评估家庭财富风险情况，及早发现并防范风险
	专家远程规划	打破距离障碍，对接一流专家，为客户远程提供家庭财富咨询规划服务
	智能客服	依托丰富的知识库资源，智能机器人为客户提供24小时掌上财富咨询服务
我要学习	财富学堂	为客户提供FWP课程、专题课程、点状课程、知识库及图书入口
	研究报告	汇集财富管理与资产管理行业研究、大类资产配置及各类专业成果
	知识库	从业人员、家族客户须了解的财富百科
	法规汇编	与财富管理相关的法律法规及政策
	精品图书	新财道原创或推荐的精品图书
我的会员	关于新财道	公司介绍及联系方式
	会员中心	为客户提供家族信托、理财产品等账户以及新财道在线会员的便捷查询服务，包括：我的信托、我的测评、我的课程等

### (二) 如何进入功能页面

目前，新财道在线平台依托于微信，您关注公司的微信订阅号“新财道财富管理”，或服务号“新财道在线”，就能在关注页看到功能页面。

1. 咨询功能界面。点击“我要咨询”菜单栏，即跳出“综合风险测评”、“专家远程问诊”和“智能客服”等服务选项；



2. 学习功能界面。点击“我要学习”菜单栏，即跳出“财富学堂”、“研究报告”、“知识库”、“法规汇编”和“精品图书”，方便您在线学习；



3. 会员权益界面。点击“我的会员”菜单栏，即跳出“热点资讯”、“关于新财道”和“会员中心”，查看您享有的会员权益。



### (三) 不同需求用户在使用上的差异

由于具体需求上存在的差异，不同类型的客户在使用新财道在线平台时，使用的功能存在差异。

### **(1) 家族（庭）客户可重点关注的栏目**

新财道在线平台致力于成为家族客户的好管家，为有财富管理需求的家族（或家庭）客户，提供解决家庭综合风险的各类专业解决方案，以及线上专业规划服务。

因此，对于家族（或家庭）客户来说，可以重点关注以下栏目及功能：

- ✓ 综合风险测评
- ✓ 智能客服
- ✓ 专家远程规划
- ✓ 热点资讯
- ✓ 家族（庭）信托账户等

以上栏目能够为家族（庭）客户提供专业、权威、准确的答疑解惑，让更多的客户足不出户就可以享受到新财道提供的家族办公室与专业规划服务，尤其是提前做好家族（庭）财富规划安排，防范家庭风险的爆发。

### **(2) 财富管理机构及从业人员可重点关注的栏目**

新财道在线平台致力于成为财富管理机构及其从业人员的掌上智能化专业赋能平台，进行专业人才培养、行业深度分析、教育。服务机构及从业人员可重点关注以下栏目及功能：

- ✓ 教育培训课程
- ✓ 财富管理知识库
- ✓ 财富管理行业研究报告
- ✓ 法律法规汇编
- ✓ 智能客服
- ✓ 专家远程咨询等

以上栏目能够助力提升专业规划能力，构建客户服务体系，新财道成为各机构及从业人员布局财富管理业务的最强有力后盾。

## 三、主要栏目操作介绍

### (一) 家庭综合风险测评操作方法

“家庭综合风险测评”是专为富裕家庭的财富需求而设计，从家庭生活保障、家庭投资理财、家庭财富分配、家庭财富传承等四大管理维度出发，通过金融与科技的融合创新，对用户的家庭财富进行深入的资产抗风险能力和增值能力的测评；针对家族财富管理中的风险和漏洞进行全面扫描、计算和评估，提供更直观、更科学、更易懂的家庭财富管理方案。简言之，为高净值客户的财富健康状况进行全面体检，打造财富管理系统的的第一步。

#### 【操作说明】

在“新财道财富管理”或“新财道在线”微信号上，点击“我要咨询”——>“综合风险测评”，开启您的家庭财富健康体检~

#### 【风险测评步骤】



完成“财富风险测评”问卷，系统会自动生成“测评报告”，您可以看到详细的财富风险解析和有关财富风险的推荐阅读。如有进一步需求，可以联系我们专业规划师为您进行解读与分析。



## (二) 专家远程规划操作方法

越来越多的高净值家庭开始意识到，为财富的保值、增值和久远的传承铸造一条远离风险的“护城河”已经迫在眉睫。如疫情这般的“闪电”时刻，需要有强大且健康的财富系统来抵御风险。如何才能搭建起抗风险、抗周期的财富大厦呢？显然，专业的事情，应当交给专业人士解决。

在新财道在线平台中，新财道集合了信托、保险、理财、税务、法务、财务及海外规划等专业精英，为客户全方位、量身打造个性化的家庭财富管理系统解决方案。借助线上远程咨询规划系统，您能够便捷地与国内专家实时交流，享受科技化、智能化的专属诊断与规划服务。

### 【操作说明】

方式一：在“新财道财富管理”或“新财道在线”微信号上，点击“我要咨询”——>“专家远程问诊”，开启您的线上远程咨询规划。请选择您关注的咨询方向，与我们的专业规划师面对面零距离沟通~

## 方式二：从新财道小程序体验“在线咨询规划”

### 【预约规划师的步骤】

#### 如何预约规划师



step 1  
选择咨询方向和专家



step 2  
点击私人订制



step 3  
选择时间并立即预约

### 【如何接通规划师】

#### 如何接通规划师



step 1  
点击个人中心



step 2  
点击我的预约



step 3  
点击接通规划师

## 【查看报告的方法】

### 如何查看报告



step 1

点击**我的报告**



step 2

点击**查看报告**



step 3

查看**建议方案**

## (三) 在线智能客服

伴随着家庭财富的不断积累以及财富管理意识的增强，客户对财富管理的需求也更加多元化，但是财富管理是一个复杂的系统性的问题，贯穿每个人的一生，需要运用包括信托、保险、理财、税务、法务、财务等在内的多种专业工具。不论是从业人员还是客户本身，经常会碰到各种各样常见的、类似的问题，而这些问题往往碎片化，发生的时间和地点也颇具随机性，相关问题难以快速得到解决，从而错过问题解决的最佳时机。

新财道智能客服通过前期调研和梳理，汇集了多场景下、客户可能需要解决的标准化问题的解决方案，可以实现 7 × 24 小时及时回复客户在财富管理中遇到的普遍性的问题，减少等待的时间，提升客户的服务体验。

当然，智能客服目前的知识储备还比较有限，没法解答您的所有问题。您也可以直接预约我们的专家，为您提供个性化、定制化的专业咨询服务。

## 【操作说明】

在“新财道财富管理”或“新财道在线”微信号上，点击“我要咨询”——>“智能客服”，开启您的掌上专业咨询之旅吧。

### 【智能客服使用步骤】



### （四）线上客户综合服务

为了更好的服务现有家族客户，给家族客户提供便捷、高效、优质的家族财富管理服务体验，我们特别推出了针对客户的线上综合服务系统。

家族客户通过客户本人的手机号和手机验证码，可以在微信公众号“新财道财富管理”，查询到客户设立的家族信托等信息，第一时间掌握自己的信托和基金等财富情况。同时，可以一键联系您的客户经理，随时解答您的疑问，更加快捷为您提供服务。

### 【操作说明】

在“新财道财富管理”或“新财道在线”微信号上，点击“我的会员”——>“会员中心”——>“我的信托”或“我的基金”，通过手机验证，即可登录查看相关信息~

## 我的家族信托



step 1  
点击信托总资产



step 2  
查看信托资产情况



step 3  
点击查看分配方案

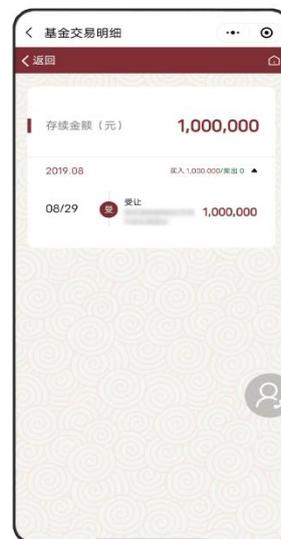
## 我的理财产品



step 1  
点击账户信息



step 2  
点击交易详情



step 3  
查看交易明细

## （五）财富学堂：教育课程学习

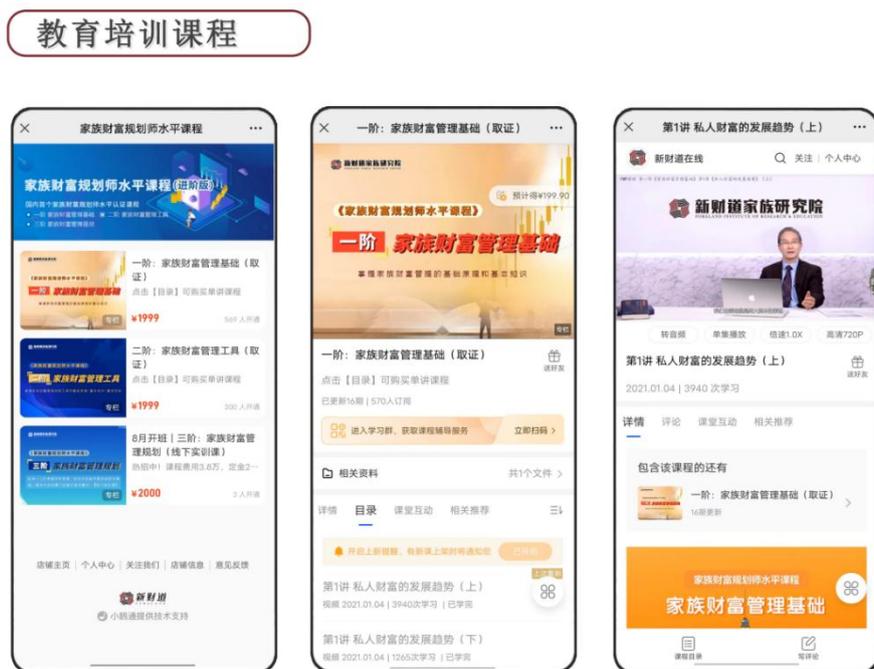
家族研究院是新财道旗下的研发创新与教育培训平台，汇集国内信托、法律、税务、财务、资管、投行及离岸等各个领域的顶流专家，专注家族财富管理研究、家族教育课程开发、家族财富管理项目培训以及家族俱乐部管理。在新财道家族研究院院长、中国信托法起草人、金融与法律资深专家周小明博士统领下，专业团队打造了信托规划系列课程以及《家族财富管理规划师水平课程》（FWP课程）等。

信托规划系列课程及FWP课程是在新财道为超高净值客户提供家族财富管理服务实践的基础上，针对信托、银行、券商、保险、三方财富及家办等机构开展家族财富管理、家族信托、服务信托以及保险金信托等业务的理论与实操难点，设计开发的专题课程

### 【操作说明】

在“新财道财富管理”或“新财道在线”微信号上，点击“我要学习”——>“财富学堂”——>“FWP课程”，就可以在线学习了~

### 【FWP课程学习】



## （六）研究报告

研究报告是家族研究院研究成果的一个分支，目前已经形成了周、月、季、年以及专题研究相结合的定期与不定期研究体系，主要聚焦财富管理领域的宏观研究、策略研究等板块，以及国内、香港、新加坡和美国等主要国家和地区财富管理行业的业务模式、发展现状和未来前景。

具体来说，包括但不限于：《中国信托业季度分析报告》《中国银行业财富管理发展报告》《中国证券业财富管理行业发展报告》《新加坡私人财富管理行业发展报告》《香港私人财富管理行业发展报告》《国内宏观经济月度解读》《大类资产月度表现》《家族财富管理热点资讯》等十几个品类。主要面向财富管理从业人员，一方面有助于了解整个行业的发展，清楚行业的未来方向和发力点；另一方面有助于了解宏观经济和资本市场动向，对市场走势做出预判及采取相关措施。

### 【操作说明】

在“新财道财富管理”或“新财道在线”微信号上，点击“我要学习”——>“研究报告”，就可以在线学习了~



## （七）原创图书

原创图书是家族研究院重要的研究成果输出。家族研究院汇集了国内财富管理、金融与法律的顶流专家，聚焦财富管理、家族信托、股权信托、慈善信托、营业信托、家族治理以及家族教育等多个领域，持续输出国内领先的原创成果。

原创成果包括但不限于：《家族财富管理之道》《传承视角下的家族信托规划》《传承视角下的家族治理规划》《股权信托受托人法律地位研究》《中国慈善信托法基本原理》、《中国信托业发展报告》系列、《中国信托公司经营蓝皮书》等。系列丛书能帮助从业人员及客户系统了解家族财富管理的理念与各种工具，赋能财富管理业务与家族治理安排。

### 【操作说明】

在“新财道财富管理”或“新财道在线”微信号上，点击“我要学习”——>“精品图书”，就可以在线学习了~





家族财富管理系统解决方案的集成服务商

系统的专业规划服务

匹配的财产管理服务

协同全球的整合服务

[www.chinaforeland.com](http://www.chinaforeland.com)

北京家族办公室：朝阳区望京西路北小河公园东门北侧

010-64758865

杭州家族办公室：拱墅区汇金国际大厦A座10层

0571-87759240

郑州家族办公室：郑州市郑东新区建业总部港A座

0371-61773051

成都家族办公室：高新区华商金融中心32楼

028-85286400

新财道信托有限公司（香港）

Add. NixonPeabodyCWL|5thFloor,

StandardCharteredBankBuilding|4-4A DesVoeux

RoadCentral|HongKong

