

# 私人银行财富管理的客户分层策略研究

刘丹泓

招商永隆银行, 中国香港 999077

DOI:10.61369/IED.2025090007

**摘要：** 在金融市场竞争愈发激烈的背景下，私人银行财富管理业务成为银行实现差异化竞争、提升核心竞争力的重要抓手。客户分层作为私人银行财富管理的基础环节，直接影响服务质量与资源配置效率。本文基于私人银行财富管理的核心需求，梳理客户分层的核心内涵与重要意义，分析当前客户分层策略实施过程中存在的问题，探索客户分层的核心维度与指标体系，提出优化客户分层策略的具体路径，旨在为私人银行提升财富管理服务水平、实现可持续发展提供理论参考。

**关键词：** 私人银行；财富管理；客户分层；策略优化

## Research on Customer Tiering Strategies in Private Banking Wealth Management

Liu Danhong

CMB Wing Lung Bank Limited, Hong Kong, China 999077

**Abstract：** Against the backdrop of increasingly fierce competition in the financial market, private banking wealth management business has become an important lever for banks to achieve differentiated competition and enhance core competitiveness. Customer segmentation, as a fundamental aspect of private banking wealth management, directly affects service quality and resource allocation efficiency. This article is based on the core requirements of wealth management in private banks, and summarizes the core connotation and significance of customer segmentation. It analyzes the problems in the implementation process of current customer segmentation strategies, explores the core dimensions and indicator system of customer segmentation, and proposes specific paths to optimize customer segmentation strategies. The aim is to provide theoretical reference for private banks to improve their wealth management service level and achieve sustainable development.

**Keywords：** private banking; wealth management; customer segmentation; strategy optimization

### 引言

随着居民财富积累规模的不断扩大，高净值人群对财富保值、增值及传承的需求日益多元化，为私人银行财富管理业务发展带来了广阔空间。私人银行作为专注于为高净值客户提供综合财富管理服务的金融机构，其服务质量的核心在于能否精准匹配客户需求。客户分层策略通过对客户群体进行科学划分，实现资源的精准投放与服务的个性化供给，是提升客户满意度与忠诚度的关键。

### 一、私人银行财富管理客户分层的核心内涵与重要意义

#### （一）客户分层的核心内涵

私人银行财富管理中的客户分层，是指基于客户的综合特征与需求差异，运用科学的划分标准与方法，将客户群体划分为不同层级的过程。其核心逻辑在于识别不同客户的价值差异与需求偏好，为不同层级客户提供差异化的财富管理服务和资源配置方案。与普通零售银行的客户分层相比，私人银行的客户分层更注

重客户财富状况、风险偏好、投资理念、生命周期阶段等多维度的综合考量，强调分层标准的精准性与分层结果的实用性，旨在实现客户价值与银行收益的协同提升。

#### （二）客户分层的重要意义

客户分层对私人银行财富管理业务的发展具有多方面的重要意义。首先，提升资源配置效率，私人银行的服务资源有限，通过客户分层可将优质资源集中投放于高价值客户，实现资源的精准利用，避免资源浪费；其次，优化客户服务体验，基于分层结果为不同客户提供个性化的服务方案，满足不同层级客户的差异

作者简介：刘丹泓（1985.12-），女，汉族，江西瑞金人，硕士学位，从事私人银行财富管理研究。

化需求，提升客户的满意度与归属感；最后，增强核心竞争力，科学的客户分层能够帮助私人银行精准把握客户需求，形成差异化的服务优势，在激烈的市场竞争中脱颖而出，实现业务的可持续发展。

### （三）客户分层与财富管理的协同关系

客户分层与私人银行财富管理业务存在紧密的协同关系。客户分层是财富管理服务开展的基础，只有通过科学的分层，才能精准定位客户需求，为后续的投资规划、资产配置、风险防控等财富管理服务提供方向；而财富管理服务的优化与升级，又能反向推动客户分层体系的完善。

表1 客户分层与财富管理协同关系表

协同环节	客户分层的作用	财富管理的反作用
服务定位	明确不同客户的需求方向，为服务定位提供依据	通过服务实践验证定位准确性，反馈调整需求
资源配置	划分客户价值等级，指导资源精准投放	根据服务效果优化资源配置比例，提升利用效率
体系优化	为财富管理体系搭建提供分层基础	提供客户行为数据，完善分层标准与维度

## 二、私人银行财富管理客户分层的核心维度与指标体系

### （一）客户分层的核心维度

私人银行财富管理客户分层的核心维度应涵盖客户的财富状况、风险特征、生命周期与需求偏好四个方面。财富状况是客户分层的基础维度，直接反映客户的财富规模与价值潜力；风险特征决定了客户的投资方向与资产配置逻辑，是财富管理服务的核心考量因素；生命周期阶段与客户的财富积累阶段、消费需求、传承需求密切相关，不同阶段的客户需求差异显著；需求偏好则体现了客户对投资产品、服务模式、增值服务等方面的个性化要求，是提升服务精准度的重要依据。四个维度相互关联、相互补充，共同构成了客户分层的核心框架。

### （二）客户分层的指标体系构建

基于核心维度，可构建多维度的客户分层指标体系。在财富状况维度，可选取财富规模、财富增长趋势、资产流动性等指标；在风险特征维度，可选取风险承受能力、风险偏好类型、投资经验等指标；在生命周期维度，可选取年龄阶段、职业状态、家庭结构等指标；在需求偏好维度，可选取投资产品偏好、服务渠道偏好、增值服务需求等指标。指标体系的构建应遵循科学性、全面性与可操作性原则，确保指标能够准确反映客户的核心特征与需求，同时便于数据的收集与分析。

### （三）客户分层的层级划分逻辑

基于核心维度与指标体系，可采用多级分层的逻辑对私人银行客户进行层级划分。首先，以财富规模为基础指标，将客户划分为基础高净值客户、核心高净值客户与顶级高净值客户三个基础层级；其次，在基础层级划分的基础上，结合风险特征、生命周期与需求偏好等指标，对每个基础层级进行进一步细分，形成更精准的细分层级。

表2 私人银行客户分层指标体系表

核心维度	具体指标	指标说明
财富状况	财富规模、财富增长趋势、资产流动性	反映客户财富总量与价值潜力
风险特征	风险承受能力、风险偏好类型、投资经验	决定客户投资方向与资产配置逻辑
生命周期	年龄阶段、职业状态、家庭结构	关联客户财富积累与需求阶段
需求偏好	投资产品偏好、服务渠道偏好、增值服务需求	体现客户个性化服务要求

## 三、私人银行财富管理客户分层策略实施中的现存问题

### （一）分层维度单一，缺乏综合考量

当前部分私人银行在客户分层过程中，仍存在分层维度单一的问题，过度依赖财富规模这一单一指标，忽视了客户的风险特征、生命周期、需求偏好等其他重要维度。这种单一维度的分层方式难以全面反映客户的综合特征与实际需求，导致分层结果不够精准。基于此类分层结果开展的财富管理服务，往往无法满足客户的个性化需求，容易出现服务同质化的现象，影响客户的体验感与忠诚度。

### （二）指标体系不完善，数据整合能力不足

在指标体系构建方面，部分私人银行存在指标选取不科学、不全面的问题，部分关键指标缺失，导致分层标准缺乏说服力。同时，由于私人银行内部各业务板块的数据分散，缺乏有效的数据整合机制，难以实现客户数据的全面收集与共享。这使得分层指标的数据支撑不足，无法准确反映客户的真实特征，进一步影响了客户分层的科学性与精准性。

### （三）分层与服务脱节，差异化服务落实不到位

客户分层的核心目标是为了实现差异化服务，但部分私人银行在实际运营过程中，存在分层与服务脱节的问题。一方面，缺乏基于分层结果的个性化服务方案，不同层级客户所享受的服务差异不明显；另一方面，服务资源的配置未与客户层级有效匹配，优质资源未得到精准投放，导致高价值客户的服务需求无法得到充分满足，而普通高净值客户的服务资源又存在浪费，影响了整体服务效率与客户价值的提升。

表3 客户分层策略实施现存问题及影响表

现存问题	具体表现	主要影响
分层维度单一	过度依赖财富规模，忽视其他核心维度	分层结果不精准，服务同质化
指标体系不完善	指标选取不科学，数据整合能力不足	分层标准缺乏说服力，影响分层科学性
分层与服务脱节	无个性化服务方案，资源配置不匹配	客户体验差，服务效率与客户价值提升受限

## 四、私人银行财富管理客户分层策略的优化路径

### （一）构建多维度综合分层体系

针对分层维度单一的问题，私人银行应构建涵盖财富状况、风险特征、生命周期、需求偏好的多维度综合分层体系。在具体

实施过程中，应打破单一指标的局限，将各核心维度的指标进行有机整合，形成全面、系统的分层标准。同时，应根据市场环境与客户需求的变化，动态调整分层维度与指标，确保分层体系的时效性与适应性。

### （二）完善指标体系，提升数据整合能力

一方面，应优化指标体系的构建，遵循科学性、全面性与可操作性原则，补充关键缺失指标，明确各指标的内涵与衡量标准，提升分层标准的说服力；另一方面，应建立健全客户数据整合机制，打破内部业务板块的数据壁垒，实现客户数据的集中管理与共享。同时，加强数据收集渠道的建设，拓宽数据来源，确保数据的全面性与准确性。

### （三）推动分层与服务精准对接，优化资源配置

为解决分层与服务脱节的问题，私人银行应推动分层结果与服务供给的精准对接。首先，基于不同层级客户的需求特征，制定个性化的财富管理方案，明确各层级客户的服务内容、服务渠道与服务标准，突出服务的差异化；其次，根据客户层级与价值，优化服务资源的配置机制，将优质资源向高价值客户倾斜，同时保障普通高净值客户的基础服务需求，实现资源的高效利用；最后，建立服务效果评估机制，定期收集客户反馈，根据评估结果持续优化服务方案与资源配置，提升客户满意度与忠诚度。

表4 客户分层策略优化路径实施表

优化方向	具体实施措施	实施目标
构建多维度分层体系	整合四大核心维度，动态调整分层标准	精准识别客户综合特征
完善指标与数据整合	优化指标体系，建立数据共享机制	提升分层科学性与数据支撑力
推动分层与服务对接	制定个性化服务方案，优化资源配置	提升客户满意度与资源利用效率

## 五、结束语

客户分层是私人银行财富管理业务发展的核心基础，对提升服务质量、优化资源配置、增强核心竞争力具有重要意义。通过一系列优化措施，实现客户分层的科学化与精准化，为客户提供更加个性化、高效的财富管理服务，最终实现私人银行与客户的协同发展。

## 参考文献

- [1] 赵寒嫣；左晓萌；夏聪. 财富管理转型背景下中国私人银行经营策略研究——以招商银行为例[J]. 现代营销(下旬刊), 2024(11): 71-75.
- [2] 汪茂娇. 农村商业银行私人银行业务发展策略探析[J]. 重庆交通大学学报(社会科学版), 2025(05): 113-120.
- [3] 李灿宙；李宁果；骆俊杰；袁清娜. 我国商业银行的私人银行业务高质量发展策略分析[J]. 新金融, 2024(04): 29-36.
- [4] 汪璇. 私人银行发展势头强劲数字化转型势在必行[J]. 中国商界, 2024(04): 16-17.
- [5] 张苏娟. 客户关系营销体系的优化研究——以C商业银行为例[J]. 老字号品牌营销, 2024(07): 52-54.
- [6] 刘道百；蒙坚玲. 银投研投顾一体化驱动私人银行业务[J]. 行家, 2024(03): 120-124.
- [7] 于欣. 基于客户关系管理的企业市场营销策略分析[J]. 全国流通经济, 2023(20): 8-11.
- [8] 高皓；许螺. 私人银行数字化转型的挑战与应对[J]. 清华金融评论, 2023(10): 109-112.
- [9] 温晓兰. 国有商业银行的私人银行财富管理现状及策略研究[J]. 中国集体经济, 2023(13): 74-77.
- [10] 中国农业银行私人银行部课题组，黄璐，许思卓，等. 关于创新私行专业人才队伍管理机制的思考[J]. 农银学刊, 2023, (01): 39-43.
- [11] 李冰；熊悦. 上市银行晒私人银行业务账本：7家资产管理规模超万亿元[N]. 证券日报, 2024.
- [12] 张冰洁. 私行客户数量稳步增长 大财富管理板块成重点[N]. 金融时报, 2023.