

Private Banking Customer Needs Analysis and Product Innovation

Danhong Liu

China Merchants Yongrong Bank, Hong Kong, 999077, China

Abstract

Private banks, as the core sector of financial institutions providing comprehensive financial services to high net worth customers, are closely related to their development quality, customer demand fit, and product innovation capabilities. This article starts from the core dimensions of customer demand in private banking, systematically analyzes the characteristics and influencing factors of demand, dissects the problems existing in current product innovation, explores the paths and strategies of product innovation, and provides ideas for private banking to enhance service competitiveness and adapt to diversified customer needs. Research has shown that the demand of private banking customers has extended from single wealth appreciation to comprehensive wealth management, family inheritance, personalized services and other dimensions. Product innovation needs to be based on changes in demand, break through traditional models, build a diversified and customized product system, strengthen risk control and service support, and achieve sustainable business development.

Keywords

Private banking; Customer demand; Product innovation; wealth management

私人银行客户需求分析与产品创新

刘丹泓

招商永隆银行, 中国·香港 999077

摘要

私人银行作为金融机构面向高净值客户提供综合金融服务的核心板块,其发展质量与客户需求契合度、产品创新能力密切相关。本文从私人银行客户需求的核心维度出发,系统分析需求特征及影响因素,剖析当前产品创新存在的问题,探索产品创新的路径与策略,为私人银行提升服务竞争力、适配客户多元化需求提供思路。研究表明,私人银行客户需求已从单一财富增值向综合财富管理、家族传承、个性化服务等多维度延伸,产品创新需立足需求变化,突破传统模式,构建多元化、定制化的产品体系,同时强化风险管控与服务支撑,实现业务可持续发展。

关键词

私人银行; 客户需求; 产品创新; 财富管理

1 引言

随着社会财富积累与高净值群体规模扩大,私人银行业务迎来快速发展机遇,同时也面临客户需求升级与市场竞争对手加剧的双重挑战。高净值客户群体具备独特的财富状况、风险偏好与服务诉求,其需求呈现出多元化、个性化、长期化的鲜明特征,对私人银行产品与服务的专业性、综合性提出更高要求。

2 私人银行客户需求核心维度

2.1 财富管理需求

财富管理是私人银行客户的基础需求,核心在于实现

财富的保值、增值与稳健传承。客户不再满足于单一的存款、理财等产品,而是追求跨市场、多元化的资产配置方案,以分散风险、提升长期收益。同时,客户对财富管理的灵活性要求提升,希望根据市场变化与自身财务状况,及时调整资产配置结构,兼顾流动性与收益性的平衡^[1]。

2.2 个性化服务需求

私人银行客户因职业背景、财富规模、风险偏好存在差异,对服务的个性化需求显著。客户希望私人银行能够结合自身实际情况,提供定制化的金融解决方案,而非标准化的产品套餐。除金融服务外,客户对非金融服务的需求日益增长,涵盖健康管理、子女教育、高端社交、法律咨询等多个领域,形成对综合服务体系的全面诉求^[2]。

2.3 风险规避需求

高净值客户对财富的安全性尤为重视,风险规避是其核心需求之一。客户面临的风险类型多元化,包括市场风险、

【作者简介】刘丹泓(1985—),女,中国江西瑞金人,硕士,从事私人银行财富管理研究。

信用风险、流动性风险、税务风险、法律风险等。随着市场环境的复杂多变与监管政策的不断调整，客户对风险管控的专业性要求提升，需要私人银行提供全面的风险评估与规避方案，通过科学的资产配置、合规的税务规划、完善的法律保障，降低财富面临的各类风险，保障财富的安全性与稳定性。

3 私人银行客户需求影响因素分析

3.1 个人特征因素

客户的年龄、职业、财富来源等个人特征对需求偏好产生直接影响。不同年龄阶段的客户需求重点存在差异，年轻客户更注重财富增值与创业支持，中年客户关注家庭财富管理与子女教育规划，老年客户侧重财富保值与传承安排。职业背景决定客户的收入稳定性与风险承受能力，企业主客

户对资金流动性与融资服务需求较高，职业经理人客户更倾向于稳健的资产配置与税务规划^[3]。

3.2 市场环境因素

宏观经济环境、金融市场波动与监管政策调整共同影响私人银行客户需求。宏观经济增速变化决定财富积累速度与资产收益预期，经济上行期客户风险承受能力提升，更倾向于进取型资产配置；经济下行期客户风险偏好趋于保守，注重财富保值。

3.3 服务供给因素

私人银行的服务能力、产品体系与专业水平对客户需求的挖掘与满足产生重要影响。优质的服务团队、完善的服务流程能够精准捕捉客户潜在需求，提升需求转化效率。丰富的产品供给可以满足客户多元化配置需求，而产品创新不足则会限制需求的释放^[4]。

表 1 私人银行客户需求影响因素分类表

影响因素类型	核心影响因子	对需求的主要影响
个人特征因素	年龄、职业、财富来源	决定需求重点与偏好方向
市场环境因素	经济增速、市场波动、监管政策	影响需求规模与风险偏好
服务供给因素	服务能力、产品体系、品牌口碑	引导需求挖掘与转化

4 私人银行产品创新现状与问题

4.1 产品创新现状

当前私人银行产品体系逐步从单一化向多元化拓展，涵盖理财、信托、保险、私募股权、财富传承等多个品类，试图满足客户多维度需求。部分私人银行开始注重定制化产品开发，结合客户风险偏好、资产状况与长期规划，设计专属资产配置方案^[5]。

4.2 产品创新存在的问题

私人银行产品创新仍面临诸多瓶颈，首先，产品同质化现象突出，多数机构的产品体系差异较小，核心产品功能相近，缺乏独特的竞争优势，难以满足客户个性化需求。其次，创新聚焦于金融产品本身，对非金融服务的融合不足，

未能形成完整的综合服务闭环，与客户多元化诉求存在差距。再次，创新机制不够完善，产品研发周期较长，对市场需求变化的响应不够及时，且研发资源投入集中于少数核心产品，创新覆盖面有限。

4.3 产品创新制约因素

私人银行产品创新受到多重因素制约，从内部来看，专业人才储备不足，缺乏兼具金融专业能力、客户服务意识与创新思维的复合型人才，影响创新方案的设计与落地。内部部门协同不畅，产品研发、营销、风控等部门缺乏高效联动，导致创新流程衔接不畅，落地效率低下。从外部来看，金融监管政策的约束的为产品创新划定边界，部分创新方向受监管限制，创新空间有限^[6]。

表 2 私人银行产品创新问题及制约因素对应表

创新存在的问题	核心制约因素	主要影响后果
产品同质化突出	创新动力不足、竞争无序	缺乏核心竞争力，难以适配个性化需求
非金融服务融合不足	服务体系不完善、资源整合能力弱	无法形成综合服务闭环，客户满意度不足
创新机制不健全	部门协同不畅、研发周期长	对市场需求响应滞后，创新覆盖面有限
风险管控失衡	风险评估体系不完善、监管约束	制约创新深度，增加业务风险

5 私人银行产品创新路径与保障措施

5.1 产品创新核心路径

私人银行产品创新需立足客户需求，构建多元化、定制化、综合化的产品体系。首先，深化财富管理产品创新，围绕资产配置多元化目标，拓展跨市场、跨品类产品，结合客户风险偏好设计分层级产品，兼顾稳健型与进取型需求。其次，强化家族传承产品创新，整合信托、保险、法律规划

等资源，开发家族信托、遗产规划等产品，满足客户财富传承与家风延续需求。再次，推动金融与非金融产品融合创新，将健康管理、子女教育、高端社交等非金融服务融入产品体系，打造一站式综合服务方案。

5.2 产品创新实施策略

为保障产品创新落地，私人银行需制定针对性实施策略。一是建立客户需求精准挖掘机制，通过专属服务团队常

态化沟通、数字化工具分析等方式，全面掌握客户显性与潜在需求，为创新提供方向。二是构建高效协同的创新体系，打破部门壁垒，建立产品研发、营销、风控、服务等部门联动机制，缩短研发周期，提升创新落地效率。三是加强跨机构合作创新，与信托公司、保险公司、券商、律所等机构建立深度合作，整合资源优势，丰富产品供给与服务维度。四是实施差异化创新策略，结合自身品牌定位与客户群体特征，聚焦优势领域打造特色产品，避免同质化竞争。

5.3 创新保障措施

私人银行需从人才、风控、机制等方面构建产品创新

保障体系。在人才保障方面，加大复合型人才引进与培养力度，打造兼具专业能力、创新思维与服务意识的团队，完善人才激励机制，激发创新活力。在风险管控方面，建立健全创新产品风险评估体系，加强对创新产品全生命周期的风险监测与管控，平衡创新与风险的关系，确保业务合规发展。在机制保障方面，优化创新考核机制，将创新成果、客户满意度等纳入考核指标，加大创新资源投入，为产品研发与落地提供支撑。在技术保障方面，升级数字化服务平台，依托大数据、人工智能等技术提升需求分析、产品设计、服务交付的智能化水平，赋能产品创新与服务优化。

表 3 私人银行产品创新路径及实施策略对应表

创新核心路径	对应实施策略	核心目标
财富管理产品创新	分层设计产品、跨市场拓展品类	实现财富保值增值，适配不同风险偏好
家族传承产品创新	整合跨机构资源、定制传承方案	满足财富有序传递与家风延续需求
金融与非金融融合创新	拓展非金融服务、打造一站式方案	形成综合服务闭环，提升客户粘性
金融科技赋能创新	数字化画像、优化服务流程	提升创新效率与服务精准度

表 4 私人银行产品创新保障措施分类表

保障措施类型	具体实施内容	保障作用
人才保障	引进培养复合型人才、完善激励机制	提供创新人力支撑，激发创新活力
风控保障	建立风险评估体系、全生命周期监测	防范创新风险，保障合规发展
机制保障	优化考核机制、加大资源投入	提升创新落地效率，强化创新动力
技术保障	升级数字化平台、运用智能技术	赋能创新全流程，提升服务水平

6 结语

私人银行客户需求的多元化升级为产品创新提供了方向，也对私人银行业务发展提出了更高要求。产品创新作为私人银行构建核心竞争力的关键，需始终以客户需求为导向，突破同质化瓶颈，构建多元化、定制化、综合化的产品体系，实现金融与非金融服务的深度融合。同时，私人银行需通过完善创新机制、强化人才储备、健全风控体系、赋能金融科技等保障措施，为产品创新提供坚实支撑，精准匹配客户全生命周期财富管理需求。在复杂多变的市场环境中，私人银行只有持续深化产品创新，优化服务质量，才能不断提升客户满意度与市场竞争力，实现业务可持续发展。

参考文献

[1] 关于创新私行专业人才队伍管理机制的思考[J]. 中国农业

银行私人银行部课题组 ;黄璐;许思卓 ;王瑶 ;周恩琦.农银学刊,2023(01): 39-43

[2] 新冠疫情对外资银行在华发展经营状况的影响[J]. 蔡睿禹;杨琳.现代商业,2021(32): 117-119

[3] 招商永隆银行私人银行 解读私人银行跨境服务大趋势[J]. 文婧.家族企业,2021(09): 113-116

[4] 国内私人银行离岸金融业务发展策略研究——立足打造全球资产配置能力[J]. 宋子霖.中国农业银行武汉培训学院学报,2014(04): 32-37

[5] 我国商业银行的私人银行业务高质量发展策略分析[J]. 李灿宙;李宁果;骆俊杰;袁清娜.新金融,2024(04): 29-36

[6] 浅析我国商业银行私人银行业务现状及发展策略[J]. 刘珈彤.市场周刊,2022(12): 120-123+166