

电商平台推动银行零售业务转型研究

马慧利

甘肃农业大学管理学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2025年9月8日; 录用日期: 2025年9月19日; 发布日期: 2025年10月14日

摘要

数字经济快速发展背景下, 电商平台正深刻改变传统银行零售业务运营模式。电商平台通过场景嵌入、数据赋能、技术创新等方式推动银行零售业务转型升级, 为金融服务模式创新提供重要动力。然而, 转型过程中数据共享安全风险、技术标准差异以及业务同质化竞争等现实障碍制约着深度融合发展。银行零售业务转型需要建立安全可控的数据共享机制, 构建标准统一的技术对接体系, 打造差异化模式以增强转型动力, 实现电商平台与银行零售业务的协同发展。

关键词

电商平台, 银行零售业务, 数字化转型, 金融科技, 场景金融

Research on E-Commerce Platforms Promoting the Transformation of Bank Retail Business

Huili Ma

School of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou Gansu

Received: September 8, 2025; accepted: September 19, 2025; published: October 14, 2025

Abstract

With the rapid development of the digital economy, e-commerce platforms are profoundly changing the traditional retail business operation mode of banks. E-commerce platforms promote the transformation and upgrading of bank retail business through scene embedding, data empowerment, technological innovation, and other methods, providing important impetus for the innovation of financial service models. However, practical obstacles such as data sharing security risks, differences in technical standards, and homogeneous competition in business during the transformation

process constrain the development of deep integration. The transformation of bank retail business requires the establishment of a secure and controllable data sharing mechanism, the construction of a standardized and unified technology docking system, the creation of differentiated models to enhance transformation momentum, and the realization of collaborative development between e-commerce platforms and bank retail business.

Keywords

E-Commerce Platform, Retail Banking Business, Digital Transformation, Financial Technology, Scene Finance

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

数字经济时代的到来推动着传统金融业态的深刻变革，电商平台作为数字经济的重要载体，正在重新定义银行零售业务的发展边界及服务模式。电商平台凭借其强大的用户基础与丰富的交易场景及先进的技术能力，为银行零售业务转型提供了新的驱动力。银行零售业务身为银行实现盈利的一项重要支柱，它的转型升级密切关系到整个银行业的可持续发展以及核心竞争力的构建。电商平台与银行零售业务的深度融合已成为金融服务创新的重要趋势及发展方向。

2. 电商平台推动银行零售业务转型的内涵与价值

电商平台助力银行零售业务转型是数字经济时代金融服务创新重要体现，其中涉及业务模式重构与服务渠道拓展及价值创造方式变革等多层面内容。精准把握电商平台推动银行零售业务转型的基本内涵及现实价值，对于深入透彻理解这一转型过程具备重要意义。

2.1. 电商平台推动银行零售业务转型的基本内涵

在数字经济时代电商平台助力银行零售业务转型是金融服务创新的重要体现，它涉及包括业务模式重构、服务渠道拓展以及价值创造方式变革等多层面丰富内容[1]。业务模式从传统的以产品为导向逐步转向以场景为导向，银行把金融服务深度嵌入到电商平台的购物与支付及信贷等多元化场景当中，从而实现金融服务的场景化及生态化发展。服务方式从以往以线下网点为主的模式转向线上线下融合的模式，通过与电商平台进行技术对接及业务协同，银行能够突破地域限制为客户提供全天候与全方位的金融服务。价值创造模式从传统依靠利差收入转向综合收益模式，银行通过与电商平台开展深度合作，借助数据变现与场景服务费及技术服务费等多种方式实现收益来源的多元化。

2.2. 电商平台推动银行零售业务转型的现实价值

电商平台推动银行零售业务转型的现实价值体现在多维度协同效应，包括获客效率提升与服务场景拓展及客户体验优化，以及营销精准度增强及产品创新能力提升等。银行利用电商平台庞大用户基础及高频交易场景，能从传统被动等客转变为主动获客，借助平台流量入口批量导入客户，显著降低获客成本并提高获客效率。基于电商平台丰富消费生态系统，银行可将金融服务无缝嵌入多元化消费场景，通过提供消费分期与实时授信及场景化理财等定制化金融产品，增强客户对银行服务使用频次及粘性。凭

借电商平台数字化服务先进理念，银行能借鉴其界面设计与交互流程等方面优势，通过优化移动银行应用用户体验，满足数字化时代客户对服务体验更高期待[2]。

3. 电商平台推动银行零售业务转型的现实障碍

在电商平台及银行零售业务进行深度融合的整个过程当中，面临着来自多重现实障碍方面的制约情况。数据安全风险与技术标准存在差异以及业务同质化竞争这类问题，阻碍了转型进程能够顺利向前推进的步伐，需要针对这些障碍的形成机制以及影响程度展开深入分析。

3.1. 数据共享安全风险制约深度合作

数据共享安全风险成制约电商平台与银行深度合作核心障碍，这主要是因为双方在数据治理体系与安全防护标准，以及合规管理机制上存在结构性差异。银行身为高度监管的金融机构，在客户数据保护方面承担着严格法律责任与监管义务，需确保数据在采集、传输、存储、处理等全生命周期过程中的安全性及合规性，然而电商平台在数据安全标准方面或许与银行存在差异，这种差异性增加了合作风险的不确定性[3]。数据泄露与数据滥用等安全事件的潜在威胁，不但可能损害客户隐私权益，还可能引发监管处罚及声誉风险，进而影响双方合作的可持续性，数据主权归属及使用权界定的模糊性进一步让权责关系复杂化，使得双方在建立互信机制及风险分担机制时面临较大挑战。

3.2. 技术标准差异阻碍系统有效对接

技术标准存在差异成为电商平台与银行系统有效对接重要技术壁垒，这种差异主要体现在系统架构设计理念等多个技术层面，像系统架构设计理念、数据交换格式规范、通信协议标准以及安全认证体系。传统银行系统大多采用基于主机的集中式架构且注重稳定性及安全性，电商平台通常采用分布式云原生架构，并强调弹性扩展及快速迭代能力，两种架构理念在技术路径选择及性能优化策略上有根本差异。数据格式标准不统一让数据交换时要做大量格式转换及适配工作，增加系统对接复杂度及维护成本，通信协议存在明显的差异性，让双方系统在信息传输过程中不得不面对兼容性方面的问题，进而影响业务处理的实时性以及准确性，而这些技术障碍最终对业务协同效率的提升形成了制约。

3.3. 业务同质化竞争弱化转型动力

业务同质化竞争现象明显弱化电商平台及银行合作转型内生动力，这种同质化主要体现在合作模式呈标准化与产品设计有趋同化，以及服务体验明显雷同化等方面。目前市场上大部分电商平台跟银行的合作，都聚焦于支付结算与消费信贷及理财销售等相对成熟业务领域，合作模式缺少创新性 & 差异化特征，致使各机构所提供服务内容 & 功能体验高度相似，难以构建起独特价值主张 & 竞争壁垒[4]。产品设计方面的趋同化让客户在选择金融服务时，缺乏明显差异化感知，导致客户粘性不强且转换成本较低，营销策略的相似性进一步加剧同质化竞争的激烈程度，各机构常常采用价格竞争方式去争夺市场份额，这种竞争模式压缩盈利空间 & 制约创新投入，削弱机构深度转型积极性 & 持续动力。

4. 电商平台推动银行零售业务转型的优化策略

在应对转型过程里所存在的现实障碍时，需要去制定一套系统性的优化策略来有效破解发展瓶颈难题。通过逐步建立起完善的数据共享机制与统一构建技术对接体系，以及积极探索差异化发展模式，以此推动电商平台及银行零售业务达成更高水平的协同发展目标。

4.1. 建立安全可控的数据共享机制

建立安全可控的数据共享机制就得构建全方位安全体系，该体系涵盖数据治理与技术防护及制度保

障以及合规监督，以此确保电商平台与银行在数据共享过程中风险可控且合规。在数据治理层面，制定统一的数据分类分级标准以及全生命周期管理规范，明确数据采集范围与使用目的及共享边界以及销毁时限，同时建立数据质量评估及数据资产管理机制，保证数据共享具有规范性及可追溯性。在技术防护方面，需要采用端到端加密技术与零信任安全架构及隐私计算技术等先进手段，通过多层次的身份认证与权限控制及访问审计等安全措施，构建起数据传输及存储的安全防护屏障。制度保障机制要建立明确的数据共享协议框架，细化双方权利义务与责任边界及风险分担以及违约处置等关键条款，形成有效的约束及激励机制，为数据共享提供制度性保障。

4.2. 构建标准统一的技术对接体系

构建标准统一的技术对接体系，需要建立覆盖接口规范与数据标准及通信协议以及安全认证的一体化技术框架，以此实现电商平台及银行系统之间的高效互联互通与协同运作。接口标准化方面要制定统一的 API 接口规范及服务契约标准，采用 RESTful 架构风格及 OpenAPI 规范，建立标准化的接口文档及版本管理机制。数据标准统一需建立通用的数据模型及元数据管理体系，制定统一的数据格式与编码规则及交换协议，通过数据映射及转换机制解决异构系统间的数据兼容性问题。技术架构方面应采用微服务架构及容器化部署模式，借助 API 网关与服务注册中心及负载均衡等基础设施组件，构建弹性可扩展的技术对接平台。安全认证体系要建立统一的身份认证及授权管理机制，采用标准协议确保系统对接过程中的安全性。

4.3. 打造差异化模式增强转型动力

打造差异化模式，需要采用产品创新与服务模式创新及客户运营创新，以及价值链重构等多维度策略，来构建独特竞争优势与可持续转型动力机制。产品创新维度要基于客户需求洞察及市场机会识别，去开发有差异化特色的金融产品及解决方案，通过个性化定制与智能化服务及场景化应用等手段，提升产品独特性与客户价值感知。服务模式创新需构建多元化服务供给体系，通过线上线下一体化与全渠道协同及智能化运营等方式，为客户提供无缝化服务体验与全生命周期价值服务。客户运营创新需要建立精细化客户分层管理体系及个性化营销策略，通过大数据分析及人工智能技术，实现客户需求精准识别与产品服务精准匹配[5]。价值链重构方面需要整合内外部资源，构建开放共享的生态合作网络，来创造新价值增长点与盈利模式。

5. 结语

电商平台推动银行零售业务转型是数字经济发展的必然结果，代表着金融服务模式的深刻变革。电商平台通过场景融合与数据驱动及技术赋能等途径，为银行零售业务注入新的活力，推动传统金融服务向数字化与智能化方向发展。面对转型过程中的现实障碍，银行需要与电商平台建立更加紧密的合作关系，构建安全高效的合作机制，实现优势互补及资源共享。未来，电商平台与银行零售业务的融合将更加深入，金融服务将更加场景化与个性化，为消费者提供更优质的金融服务体验。

参考文献

- [1] 张馨菡. 数字化转型背景下银行零售业务创新研究[J]. 财讯, 2025(12): 182-184.
- [2] 虞伟健, 毛丽娜. 农商银行零售业务数字化转型路径探析[J]. 中国农村金融, 2023(9): 94-96.
- [3] 贾晋. 金融科技背景下商业银行零售业务发展研究[J]. 商展经济, 2023(16): 97-100.
- [4] 张廷玉. 农商银行零售业务转型发展探析[J]. 河北企业, 2024(9): 72-74.
- [5] 欧阳敏姿, 吴霜, 林仁志, 等. 基于消费金融生态圈的银行零售业务转型研究[J]. 西南金融, 2022(5): 29-41.