

金融科技背景下银行零售业务发展研究

杨如如, 陈妍君, 陈 连

齐鲁理工学院商学院, 山东 济南

收稿日期: 2024年4月8日; 录用日期: 2024年4月23日; 发布日期: 2024年5月31日

摘 要

随着金融科技的崛起, 银行传统的零售业务模式受到了前所未有的冲击和挑战, 但同时也为银行零售业务的智能化升级带来了全新的机遇。金融科技的力量正在重塑银行零售业务的面貌, 使其更加智能、高效, 满足了客户日益多样化的金融需求。本文以金融科技为研究背景, 首先对银行的零售业务现状发展概况进行了分析; 其次, 分析了金融科技对银行零售业务的影响; 再次, 提出了银行业务在金融科技背景下遇到的问题; 最后, 探索金融科技背景下银行零售业务的发展策略。

关键词

金融科技, 银行, 零售业务, 互联网金融, 创新

Research on the Development of Banks' Retail Business in the Context of Financial Technology

Ruru Yang, Yanjun Chen, Lian Chen

Business School, Qilu Institute of Technology, Jinan Shandong

Received: Apr. 8th, 2024; accepted: Apr. 23rd, 2024; published: May 31st, 2024

Abstract

With the rise of financial technology, the traditional retail business model of banks has been impacted and challenged like never before, but at the same time, it has also brought new opportunities for the intelligent upgrading of banks' retail business. The power of fintech is reshaping the face of banks' retail business, making it smarter, more efficient, and more diverse to meet the increasingly diverse financial needs of customers. This article takes financial technology as the research background, and first analyzes the current development overview of the retail business of

banks; Secondly, the impact of financial technology on bank retail business was analyzed; Once again, the problems encountered by banking business in the context of financial technology were raised; Finally, the development strategies of bank retail business under the background of financial technology was explored.

Keywords

Fintech, Bank, Retail Business, Internet Finance, Innovation

Copyright © 2024 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

银行零售业务是银行业务的重要组成部分，在商业银行的运营中，零售业务占据重要地位，它为广大个人、家庭和中小企业提供了一站式的金融服务[1]。金融科技，实际上是大数据、云计算、人工智能、区块链等技术的融合应用，它的发展经历了金融电子化阶段、金融信息化阶段、互联网金融阶段和金融科技阶段四个阶段，这些阶段反映了技术与金融行业的深度融合过程[2]。金融科技深入渗透至金融领域，极大地推动了金融行业的创新与变革。金融科技深刻地改变了金融零售业务。

2. 银行零售业务的发展概况

当前，商业银行的零售业务展现出极其广泛的覆盖范围，其内涵充实且多样，涉及的业务类型丰富繁杂。这一业务领域不仅包含了各类传统的金融服务，还积极拓展了许多新兴的、创新的零售产品与服务，以满足日益多样化的客户需求[3]。因此，可以说商业银行的零售业务在广度和深度上都达到了相当高的水平。

Table 1. Retail business scope of domestic commercial banks

表 1. 国内商业银行零售业务范围

| 类别 | 业务品种 | 业务范围 |
|-------|---------|---|
| 个人业务 | 储蓄业务 | 活期存款、定期存款、支票、结汇/购汇业务、外币收单业务、个人结算业务、创新性存款产品 |
| | 个人贷款 | 信用贷、住房贷、汽车贷、消费贷款 |
| | 出国金融 | 签证服务、金融服务、税务咨询等配套服务 |
| | 银行卡 | 借记卡、联名卡 |
| | 电子银行 | 自助缴费、快捷支付、网银、手机银行、客服理财服务 |
| | 生活服务 | 网银支付、生活缴费、保管箱业务、刷卡消费、账户证明业务、代理扣款 |
| | 贷款分期 | 分期购物、现金贷、预借现金、账单分期、循环信用、汽车分期 |
| | 投资理财 | 黄金账户、实物贵金属、第三方存管、保险、基金、外汇、理财产品、国债 |
| 信用卡业务 | 积分业务 | 积分换购、积分抽奖 |
| | 其他业务 | 个人商城购物、房产交易平台 |
| 私人业务 | 资产管理与服务 | 保障规划与咨询、投资规划与咨询、财富传承与咨询 |
| | 非金融服务 | 汽车道路救援、国际紧急救助、出境服务、子女教育、健康关爱、机场 VIP 服务、养老服务 |

从零售资产业务的具体类别来看(见表 1),在我国商业银行零售业务中,个人住房贷款和信用卡贷款业务占比都很高。以 ZS 银行为例,ZS 银行在 2023 年上半年实现了 30903.74 亿元的个人贷款,这一数字已经达到了全行客户贷款总额 52.1% [4]。在招商银行的零售资产中,信用卡贷款在零售资产中所占比例为 27.65%,这是一个很大的比例[5]。其次是住房贷款暂居第二,其中小微贷款占比约为 20% [6]。这既符合我国当前的国情实际,也紧密契合了我国零售资产业务客户普遍存在的实际需求[7]。在金融电子化大潮的席卷与银行业数字化转型的大势下,信用卡贷款日益盛行并广受欢迎,同时消费信贷的全面铺开与住房需求的迅猛增长也为商业银行巩固与拓展零售资产业务提供了难得的机遇。

3. 金融科技对银行零售业务的影响

金融科技对商业银行零售业务的影响深远且多维,主要体现在以下几个方面。

3.1. 金融科技推动商业银行零售业务智能化

随着金融科技的迅猛发展,大数据、云计算、人工智能等先进技术在商业银行业务中得到了广泛应用。这些技术不仅改变了商业银行传统的业务处理模式,还推动了零售业务的智能化升级。通过大数据分析,商业银行可以更精准地了解客户的需求和行为习惯,实现个性化服务和精准营销[8]。同时,人工智能技术的引入,使得商业银行在客户服务、风险防控等方面实现了智能化决策和自动化处理,提高了业务处理效率和客户满意度。

3.2. 金融科技优化零售业务客户体验

金融科技在增强商业银行零售业务客户体验上扮演了关键角色,发挥了不可忽视的重要作用。传统的银行业务办理往往需要客户亲自前往银行网点,办理流程繁琐且耗时较长[9]。而金融科技的运用,使得客户可以通过手机银行、网上银行等电子渠道随时随地进行业务办理和查询,大大提高了业务办理的便捷性和效率。此外,金融科技还推动了银行服务的创新,如智能投顾、线上贷款等新型业务模式的出现,为客户提供了更加丰富的选择[10]。

3.3. 金融科技加剧商业银行竞争态势

金融科技的发展也加剧了商业银行之间的竞争态势。一方面,新兴的非银行金融机构如互联网金融平台、第三方支付公司等凭借先进的技术和灵活的业务模式,不断侵蚀传统商业银行的市场份额[11]。另一方面,传统商业银行之间也在积极拥抱金融科技,通过技术升级和业务创新来提升自身竞争力。这种竞争态势促使商业银行更加注重客户需求和体验,推动整个行业的进步和发展。

3.4. 金融科技助力商业银行风险管理

金融科技在商业银行的风险管理和信贷流程优化中扮演了举足轻重的角色。借助大数据分析和机器学习等前沿技术,商业银行能够更为精准地识别与评估风险,实现风险的有效预警与防控。此外,金融科技还助力商业银行对信贷流程进行深度优化,提升业务效率。提高审批效率和风险控制能力。这些技术的应用有助于降低商业银行的信贷风险和市场风险,保障其稳健经营。

综上所述,金融科技对商业银行零售业务的影响是全方位的,既推动了业务的智能化升级和客户体验的优化,又加剧了行业竞争态势并助力风险管理。未来,随着金融科技的持续创新和发展,商业银行需要不断适应和拥抱变化,以保持竞争力和持续发展。

4. 金融科技背景下银行零售业务发展中的问题

金融科技背景下银行的零售业务发展遇到了新问题,它们具体体现在以下几个方面。

4.1. 客户细分不足，缺乏精准营销

银行缺乏对庞大的客户群体的进一步细分，无法深入了解客户需求，导致产品种类单一，缺乏普遍的市场竞争力。商业银行不重视客户信息的收集与分析，缺乏细分的标准，无法制定针对性的差异化营销策略，客户满意度普遍较低，无法构建稳定和长期的客户关系[12]。

4.2. 线上渠道设计缺乏人性化

银行的线上渠道主要以网上银行、手机银行 APP 为主，很多界面设计缺乏合理的功能划分，容易导致客户使用“迷路”的问题，一些银行手机银行的界面设计过于复杂，用户需要花费较多时间去理解和操作。按钮、图标和文字说明不够清晰，容易让用户感到困惑；许多业务没有上线，办理业务只能选择在线下网点上班时间去办理，增加了业务办理的繁琐度；手机银行未能充分考虑到不同用户的个性化需求。例如，不能根据用户的使用习惯进行界面优化或功能推荐，导致用户体验不佳。

4.3. 风险管理体制落后

随着金融科技的不断创新和复杂化，银行面临的风险种类和形式也在不断变化。如果银行的风险管理体制不能及时适应这些变化，就可能导致对风险的识别和评估不准确、不全面，从而无法有效地控制风险。此外，信息共享机制不健全会导致银行内部各部门之间、银行与银行之间，以及银行与其他金融机构或监管部门之间的信息不对称[13]。这种信息不对称不仅增加了风险管理的难度，还可能引发决策失误或操作风险。

4.4. 业务种类单一

银行在业务创新方面普遍缺乏积极性，业务种类单一，无法提供个性化的金融产品，大部分银行之间的产品存在严重的同质性。随着金融科技的深化与发展，银行亟需在业务发展模式和产品种类创新上做出更多与时俱进的变革与尝试。

4.5. 人才与技术匮乏

金融科技近几年快速发展，当前银行面临着专业人才不足的问题。这包括风险管理、数据分析、金融科技等领域的专业人才。缺乏这些关键人才，银行可能无法有效应对复杂多变的市场环境和风险挑战，也难以推动业务创新和数字化转型。人才的缺乏导致先进的数据分析技术、人工智能技术等缺乏，这限制了其在客户服务、风险管理、业务流程优化等方面的能力[14]。此外，银行在技术创新方面的投入不足，导致技术更新缓慢，无法跟上市场的步伐。

5. 金融科技背景下银行零售业务的发展策略

金融科技日新月异的时代背景下，银行零售业务的成长战略应紧密围绕客户的实际需求、技术应用、风险控制以及业务创新等方面展开。

5.1. 深化客户洞察，实现精准营销

利用大数据和人工智能技术，银行可以深度挖掘和分析客户的消费习惯、风险偏好、资产状况等信息，从而实现客户的精准画像和分层。在此基础上，银行可以针对不同客户群体的需求，制定个性化的产品和服务策略，实现精准营销和差异化服务。

5.2. 推动线上线下融合，优化客户体验

银行应充分利用金融科技手段，推动线上线下业务的深度融合。通过优化手机银行、网上银行等电子渠道的功能和界面设计，提升客户自助服务的便捷性和效率。同时，加强线下网点的智能化改造，引

入智能柜员机、虚拟现实等技术，提升客户体验和服务质量。

5.3. 加强风险管理，保障业务稳健发展

金融科技的应用为银行风险管理提供了新的工具和手段。银行可以利用大数据和机器学习技术，构建全面、实时的风险监控体系，实现对风险的及时识别和预警。同时，加强内部控制，完善风险管理制度和流程，确保业务稳健发展。

5.4. 创新业务模式，拓展业务领域

在金融科技背景下，银行应积极探索新的业务模式和服务领域。例如，可以发展基于互联网的供应链金融、消费金融等新型业务模式，满足客户的多元化需求。此外，还可以加强与第三方支付、电商等平台的合作，共同打造生态圈，实现资源共享和互利共赢。

5.5. 注重人才培养和技术投入

金融科技的进步得益于人才资源的雄厚和技术力量的支撑。银行应加大对金融科技人才的引进和培养力度，建立专业的金融科技团队。同时，增加对技术研发的投入，推动金融科技创新和应用，为零售业务的发展提供有力支撑。

综上所述，金融科技背景下银行零售业务的发展策略需要围绕客户需求、技术应用、风险控制以及业务创新等方面展开，以实现业务的智能化、个性化和多元化发展。

基金项目

齐鲁理工学院 2023 年校级科研项目——金融科技背景下银行零售业务发展研究(QIT23SN033)。

参考文献

- [1] 俞枫, 苑博, 叶小同, 冯必成, 侯秦. 大数据技术在金融行业风险控制中的应用探讨[J]. 新经济, 2016(36): 52-53.
- [2] 赵田雨. 大数据技术在银行风险管理中的应用[J]. 企业改革与管理, 2017(5): 113, 133.
- [3] 张波. 大数据技术及其在互联网金融风险监测领域的应用[J]. 金融科技时代, 2020(5): 43-49.
- [4] 李华. 大数据技术在支付行业监管中的应用分析[J]. 时代金融, 2020(35): 6-8.
- [5] 陈诗源. 浅析大数据技术在金融行业中的应用[J]. 信息系统工程, 2022(1): 85-88.
- [6] 沈帅奇. 大数据技术在银行业中的应用分析[J]. 互联网天地, 2015(10): 59-65.
- [7] 武茗馨. 大数据技术在金融行业内部审计中的应用探究[J]. 时代金融, 2016(4): 269-270, 276.
- [8] 温从华, 王佳林, 林岳龙, 吴秀玲. 基于大数据技术的量化交易策略及金融监管[J]. 中外企业家, 2016(29): 36-38, 40.
- [9] 张云翔, 张志. 大数据技术对金融业的影响与对策研究[J]. 中国新通信, 2017, 19(17): 65-66.
- [10] 张洪镭. 大数据技术对公司金融风控管理的影响[J]. 全国流通经济, 2020(35): 145-147.
- [11] 范佩朕, 徐冰雪, 赵钟伟. 大数据在商业银行的技术实现和应用[J]. 现代商业, 2020(3): 43-44.
- [12] 肖子政, 陈时峰, 陈波, 欧黎明. 基于大数据应用的邮储银行小微金融转型发展路径研究[J]. 邮政研究, 2020, 36(1): 21-24.
- [13] 刘海龙. 商业银行零售业务中大数据分析的应用[J]. 现代营销(下旬刊), 2019(12): 44-45.
- [14] 何珊珊. 大数据应用对商业银行业务发展的影响与对策[J]. 区域金融研究, 2019(1): 55-58.