

探究金融科技对商业银行业务模式的影响

刘思源

(中国矿业大学, 江苏 徐州 221000)

摘要: 随着时代的发展, 金融科技对商业银行业务模式产生了深远的影响。金融科技是技术与金融领域的融合, 以创新的方式重新定义了传统的商业银行模式。通过创新技术的应用, 重新定义了银行的运营方式和客户服务模式。本文将剖析金融科技对商业银行的影响机制, 包括数字化转型、客户体验提升、数据驱动决策、风险管理创新以及与科技公司的合作等方面。通过深入探讨这些机制, 旨在揭示金融科技对商业银行业务模式重塑的核心动力和影响途径, 为商业银行适应新的市场环境和客户需求提供帮助, 以保持竞争力并实现持续增长。

关键词: 金融科技; 商业银行; 业务模式; 风险管理

中图分类号: F832.33

文献标识码: A

DOI: 10.12230/j.issn.2095-6657.2023.29.002

随着科技的飞速发展, 金融界也正处于一场前所未有的变革之中。金融科技作为创新与科技的交汇点, 正深刻影响着各个金融领域, 其中最显著的之一便是商业银行。商业银行一直以来是金融服务的中心, 然而, 随着金融科技的崛起, 传统的商业银行业务模式正在受到前所未有的挑战和重塑。本文将深入探究金融科技对商业银行业务模式的影响, 剖析其带来的变革与机遇, 以及商业银行应对这一变化的策略与挑战。

1 金融科技在商业银行业务模式中的重要性

1.1 提高风险控制水平

一些学者认为金融科技对商业银行的风险管理产生了深远影响, 为表内传统存贷业务和表外业务的健康发展提供了有力支持。

金融科技在风险控制方面的应用涵盖了多个关键领域。首先, 通过大数据分析和人工智能技术, 商业银行可以更精确地评估客户的信用风险。这些技术不仅能够在实时基础上监控和分析客户的交易和行为, 还可以利用历史数据和模型预测未来的风险情况, 从而帮助银行做出更明智的信贷决策^[1]。其次, 金融科技的发展还强化了反欺诈手段。通过机器学习和数据挖掘, 银行能够识别出异常交易模式和行为, 及时发现可能的欺诈活动。这有助于保护客户的资金安全, 维护银行声誉, 同时也减轻了金融犯罪带来的损失。最后, 金融科技的应用还提升了风险监测的效率。自动化工具和实时监控系統使银行能够更迅速地识别潜在的风险因素, 并能够更及时地采取措施进行干预, 这在传统的风险管理方法中往往难以实现^[2]。

1.2 降低成本、提高业务办理效率

在金融脱媒和利率市场化等大背景下, 商业银行之间的竞争变得更加激烈, 因此, 运用金融科技来实现成本效益和提升

业务效率, 对于银行的可持续发展至关重要。

一方面, 在金融科技的初始投入后, 随着规模越来越大, 之后的边际成本却越来越低, 根据规模经济理论, 商业银行能够更有效地降低成本并提高效率。规模经济理论认为, 随着产量或规模的增加, 单位成本会逐渐减少, 从而使企业能够在大规模生产中获得成本优势。另一方面, 根据范围经济理论, 商业银行可以实现边际成本的降低。范围经济理论强调, 企业在提供不同产品或服务时, 可以通过共享资源和技术, 降低总体成本, 从而在多个领域中获得经济效益^[3]。在金融科技应用于商业银行时, 这一理论体现在不同的业务领域之间。随着金融科技基础设施的搭建和技术平台的建立, 商业银行可以在同一系统内为客户提供多种金融产品和服务, 而这些业务在技术和资源上可以实现共享, 实现边际成本的降低。

在我国, 传统商业银行因存在一些弊端, 如业务批准流程繁琐、柜员操作复杂, 导致了业务办理效率较低, 然而金融科技的引入可以显著改变这一状况, 这对于解决传统商业银行存在的效率问题具有重要意义。

2 金融科技对商业银行业务模式影响机制

2.1 业务收入迅速下降

金融科技在促进业务创新和效率提升方面产生了深远的影响。这一趋势激发了商业银行积极探索数字化转型, 与金融科技公司合作, 以及开发创新金融产品和服务。

金融科技的发展催生了全新的金融产品和服务, 如移动支付、虚拟银行、数字化投资平台等。商业银行受到激励, 开始探索和推出创新产品, 以满足不同客户群体的需求。例如, 一些银行推出了基于区块链技术的跨境汇款服务, 减少了汇款时间和成本。这使得许多消费者和企业逐渐转向这些新的金融科

技平台,而非传统的银行渠道。其次,金融科技提供了更加便捷、个性化的客户体验。年轻一代客户对于高效、个性化的服务要求更高,传统银行可能难以满足这些期望。

2.2 丧失信用中介职能

金融科技推动了众多互联网金融企业充分利用云技术、大数据分析 and 人工智能等先进技术,从而获取大量的用户数据和画像。这种趋势使得这些企业得以通过数据分析和管理的,构建全面的信用记录,这一方面的信用数据,传统商业银行往往是缺失的。

传统商业银行往往受限于较为传统的业务模式,难以快速获取和整合大量的个人金融数据。这可能导致传统银行在信用评估和风险管理方面的效率较低,以及在满足客户个性化需求方面的不足。而通过运用大数据和人工智能等先进技术,互联网金融企业能够实现对用户金融活动的实时监控和深入分析。这一能力使得企业能够全面地洞察客户的消费习惯、支付行为、借贷记录等多个方面的数据,从而更精准地了解客户的信用状况。实时监控和分析用户的金融活动,从而更全面、深入地了解客户的信用状况。这为企业提供了更为准确的信用评估和风险管理手段,同时也使得他们能够提供更具个性化、满足需求的金融服务,推动了金融业务的创新和发展。区块链技术的广泛应用也在深刻地改变着信用中介的方式,这种变革涉及了金融领域的多个方面。

2.3 市场竞争更加激烈

随着金融科技的飞速发展,新兴科技公司和创新平台正如雨后春笋般涌现,这已经打破了传统商业银行在金融领域的市场垄断地位,引发了业界内更加激烈的竞争局面。

金融科技的崛起导致金融服务市场变得更加多元化。新兴科技公司和创新平台以其敏捷的业务模式和前沿的技术,涵盖了从支付、借贷、投资到保险等广泛的金融领域。这种多元化的市场格局打破了传统商业银行在单一领域的垄断地位,使得消费者有更多选择。同时数字化创新,金融科技企业通过数字化创新,提供了更加便捷和个性化的金融产品和服务,注重客户体验,通过数据分析和个性化推荐,使客户能够更快速地获得所需服务。这种个性化和便捷性对于年轻一代尤为重要,导致他们更倾向于选择科技公司提供的金融服务。其次是降低门槛,新兴科技公司通过创新技术和商业模式,降低了金融服务的门槛,而传统银行可能会对这些客户的贷款需求较为谨慎。

2.4 客户关系的变化

金融科技的快速发展正在深刻地改变客户与银行之间的互动和关系,这种变革在客户体验、服务模式和沟通方式等方面都带来了重大影响。

在数字化客户体验方面,金融科技的发展使得客户可以

通过手机应用、网站等数字化渠道与银行进行互动。从查询账户余额到办理贷款,客户可以在任何时间、任何地点进行操作,大幅提升了客户的便利和满意度。同时在个性化服务上,利用大数据和人工智能,银行可以更精准地了解客户的需求和偏好,从而提供个性化的金融产品和服务。客户能够获得更适合自己的投资建议、贷款方案等,增强了客户与银行之间的互信关系。其次是多元化渠道,金融科技的崛起引入了多元化的服务渠道。除了传统的实体网点,现在还有在线银行、移动应用、社交媒体等多种渠道,客户可以根据自己的喜好选择合适的方式与银行互动。并且提供安全与隐私保护,虽然给金融科技带来了便利,但也引发了对安全和隐私的关切。客户与银行之间的数字互动需要更加强大的网络安全措施,以保障客户信息不受损害。

3 业务模式优化的实施保障策略

3.1 促进金融产品创新,丰富客户金融需求

业务模式优化是金融机构在金融科技发展浪潮下的关键举措之一,它有助于保障金融产品创新并满足客户多样化的金融需求。

要推进数字化转型,将传统银行的业务流程、服务模式和渠道转向数字化,实现在线开户、电子签约、移动支付等功能,从而提高操作效率,加强客户互动,并为创新金融产品提供数字基础。进行数据驱动创新,利用大数据和人工智能技术分析客户行为、偏好和需求,洞察市场趋势,为金融产品的创新和设计提供有力的数据支持,确保产品与市场需求相契合。

开放银行模式,通过 API(应用程序编程接口)开放金融服务,实现不同金融机构之间的互联互通。这有助于整合多方资源,提供更广泛的金融产品和服务,满足客户更全面的金融需求。进行合作与生态建设,与金融科技公司、初创企业以及其他行业合作,形成金融生态圈,共同推动金融创新。这种合作可以加速产品开发,拓展服务范围,从而更好地满足客户需求。

3.2 银行内外部信息融合

首先,数据标准化与一体化,确保银行内部各个部门和外部系统采用相同的数据标准和格式,以便于数据在不同系统之间的流通和共享。推动一体化数据管理可以降低数据不一致性和冗余性,提高数据质量。采用数据集成平台,构建统一的数据集成平台,将银行内外部的数据整合在一个中心位置。这有助于消除信息孤岛,实现数据的实时更新和共享,提升银行的数据流动性和可用性。采用 API 开放策略,为内外部系统提供标准化的接口,使得数据可以在不同系统之间无缝交互。这种开放性促进了银行与合作伙伴、科技公司等的互联互通。

其次，数据安全和隐私保护，在信息融合过程中，务必确保数据的安全性和客户隐私的保护。采用强大的加密技术、访问控制和监控手段，防止未经授权的访问和数据泄露。引入数据分析和挖掘工具，帮助银行从海量数据中提取有价值的信息。这有助于发现趋势、规律和商机，指导业务模式的优化和创新^[4]。

最后，内外部协同团队，设立跨部门的内外部协同团队，协调和管理信息融合的实施。这可以确保各个业务线和合作伙伴能够协同工作，促进信息融合的顺利进行。同时加强培训与意识提升，使他们了解信息融合的重要性和流程。

3.3 驱动服务营销模式创新

驱动服务营销模式创新需要不断寻找新的方法和策略，以提供更有吸引力、有创意和有价值的服务，从而吸引客户并保持竞争优势。

深入了解客户的需求、偏好和行为，从中找到未满足的需求和机会，以便为其提供更贴合的服务。这可以通过市场调研、数据分析、客户反馈等手段来实现。同时借助先进的技术，如人工智能、大数据分析、物联网等，可以为服务创造新的交互方式和增值功能。并且提供多样化的渠道供客户与服务互动，包括线上和线下。确保在不同渠道下提供一致的体验，以满足客户多样化的需求和习惯。基于客户的偏好和需求，为其提供定制化的服务。这可以涉及个性化的产品推荐、定制化的解决方案，甚至是个人化的服务呈现方式。

与其他相关产业或合作伙伴合作，构建更全面的生态系统，为客户提供更综合的服务。这种合作可以扩大服务的范围，同时也可以共享资源和创新。不断与客户互动，听取客户反馈，从中了解服务的优缺点，不断进行优化和改进。客户的意见可以作为创新的源泉，引导服务模式的进一步发展。采用敏捷开发方法，迭代式地开发和测试新的服务概念。这有助于快速验证想法、纠正偏差，并在早期阶段调整方向。

鼓励员工提出创新想法，因为他们通常在与客户互动的过程中能够捕捉到一些独特的见解和需求。关注社会趋势和 market 变化，抓住变革带来的机遇。例如，环保意识的提高可以促使服务模式朝着可持续发展方向创新。

3.4 促进服务质量提升，优化客户服务体验

商业银行在服务时往往过于关注那些需求相对集中且规模较大的客户。这可能导致部分较小规模、特殊需求的客户被忽视。同时商业银行常常倾向于提供标准化的金融产品和服务，以适应大多数客户。然而，在长尾部分可能存在更多个性化、特殊化的需求，这些需求难以通过标准化的服务得到满足。并且长尾部分的客户需求分散且多样，这使得商业银行难以准确了解他们的需求。信息不对称可能导致银行无法提供最适合这

些客户的服务，从而限制了客户体验的提升。由于资源有限，商业银行可能更倾向于投入在头部客户上，以获得更大的回报。长尾部分的客户可能因此而感受到服务质量的下降，甚至被忽视。因此为了改善服务弊端，一方面，商业银行应该尝试为长尾部分的客户提供更加个性化、特殊化的金融产品和服务，满足他们的独特需求。同时商业银行可以通过引入创新的服务模式，利用技术手段实现规模化但个性化的服务，以满足需求。另一方面，利用数字技术，商业银行可以与长尾部分客户进行更紧密的互动，了解他们的需求并提供更有针对性的解决方案。同时商业银行可以采用动态资源分配策略，合理调配资源，使得长尾部分的客户也能够享受到高质量的服务。

4 结语

金融科技对商业银行业务模式产生了深远的影响，从传统的面对面服务向数字化、创新化的方向发展。这一变革正在重塑银行与客户之间的互动方式，推动了银行业务的创新与升级，推动银行朝着更数字化、创新化的方向发展。其影响是方方面面的，尤其在数字化转型、创新产品与服务、数据分析与风控、开放银行模式等方面。未来，银行应充分把握金融科技的机遇，积极拥抱变革，进一步发挥人工智能在客户服务、风险评估等方面的作用。注意维护与客户的深层关系，提供更个性化、定制化的服务，保持灵活性和创新性，以满足客户的不断变化的需求，并在数字化时代中保持竞争力。同时，随着金融科技的发展，数据隐私和安全将成为一个重要的挑战。银行也要注意应对可能出现的风险和挑战，确保业务的可持续发展。

参考文献：

- [1] 高昊宇，方锦程，李梦. 金融科技的风险管理赋能：基于中国银行业的经验研究[J]. 系统工程理论与实践，2022，42（12）：22-40.
- [2] 唐也然. 商业银行发展金融科技如何影响信贷业务？——基于上市银行年报文本挖掘的证据[J]. 金融与经济，2021，（02）：101-108.
- [3] 罗煜，崔书言，旷纯. 数字化与商业银行经营转型——基于传统业务结构变迁视角[J]. 国际金融研究，2022，（05）：98-105.
- [4] 严圣阳. 我国金融科技发展状况浅析[J]. 金融经济，2016，（22）：54-70.

作者简介：刘思源（2000-），男，河南信阳人，大学本科，主要从事金融研究。