

数字经济背景下商业银行零售业务数字化转型策略研究

赵 婧

(中国建设银行股份有限公司, 北京 100031)

摘要: 随着数字化浪潮的席卷, 商业银行迫切需要进行数字化转型, 以适应快速变化的市场需求与消费者行为。本文针对数字经济背景下商业银行零售业务的数字化转型策略进行详细研究。首先, 分析数字经济对商业银行零售业务的影响, 探讨客户行为与期望的变化。其次, 论述数字化转型的必要性, 包括市场竞争压力与机遇。最后, 提出优化客户体验、数据驱动决策、金融科技合作与创新、加强安全与合规等策略, 以供参考。

关键词: 数字经济背景; 商业银行; 零售业务; 数字化转型

中图分类号: F832.2

文献标识码: A

DOI: 10.12230/j.issn.2095-6657.2023.26.012

数字经济的蓬勃发展正在深刻地改变商业银行的运营与竞争格局。在数字经济背景下, 客户对金融服务的期望越来越高, 移动支付、个性化服务、数据安全等成为银行关注的焦点。在这一数字化浪潮中, 商业银行需要积极探索优化客户体验、数据驱动决策、金融科技合作与创新, 以及加强安全与合规等策略, 以取得在数字经济时代中的竞争优势并实现可持续发展。

1 数字经济对商业银行零售业务的影响

1.1 数字经济概述

数字经济是指以数字技术为基础, 通过数据的收集、传输、存储、处理和应用, 推动经济活动的发展和转型。在数字经济背景下, 商业银行零售业务受到多方面影响。首先, 数字技术的普及使得客户更趋向于线上渠道进行金融交易, 导致传统实体网点的流量下降。其次, 移动支付、数字货币等新兴支付方式催生了新的支付习惯, 挑战传统支付体系。最后, 大数据、人工智能等技术的运用, 促使商业银行加强对客户数据的分析和个性化服务, 提高客户体验。数字经济的发展要求商业银行积极拥抱数字化转型, 以满足日益变化的市场需求和客户期望^[1]。

1.2 数字经济背景下零售业务发展趋势

在数字经济背景下, 商业银行零售业务有着一系列新的发展方向。首先, 移动化与便捷化成为主流, 消费者更愿意通过智能手机进行金融活动, 推动了移动银行服务的快速发展。其次, 个性化需求不断增加, 商业银行需要通过数据分析和智能算法提供个性化产品与服务, 以满足客户多样化的需求。再次, 金融科技的兴起改变了竞争格局, 商业银行需要与科技公司合作, 引入创新技术, 如区块链、人工智能等, 提升运营效率与安全性。最后, 数字化转型也催生了金融生态圈的建立, 银行需要与其他行业进行合作, 提供综合性的金融服务, 以实现业

务的全面升级与发展。

1.3 数字经济对商业银行零售业务的影响

数字经济对商业银行零售业务产生了深远影响。首先, 消费者的金融习惯发生变化, 更多的客户倾向于线上渠道进行银行业务, 导致传统实体网点的客流量减少, 促使银行加速数字化转型。其次, 数字技术的普及提高了金融服务的便捷性, 客户对于移动支付、数字货币等新型支付方式需求增加, 商业银行需要不断更新支付体系, 以适应市场需求。最后, 大数据与人工智能技术的应用改变了银行的运营模式, 促使银行加强数据分析与风险控制, 提供更精准的个性化服务。因此, 商业银行必须积极应对数字经济挑战, 促进数字化转型, 以保持竞争优势并满足客户的多样化需求。

2 商业银行零售业务数字化转型的必要性

2.1 市场竞争与压力分析

商业银行数字化转型的必要性主要源于市场竞争与压力的增加。随着数字经济的崛起, 金融科技公司及其他数字化企业不断涌现, 利用先进的技术手段和灵活的运营模式, 迅速占据了一部分传统银行的市场份额。这种竞争使得传统商业银行面临来自多个方面的压力, 首先, 金融科技公司能够提供更加高效、便捷和个性化的金融服务, 吸引了一部分年轻且习惯数字化的客户。其次, 数字化企业对客户数据的深入挖掘和应用, 使得其能够更好地理解客户需求, 从而提供更符合客户期望的产品与服务。最后, 面对这种市场竞争和压力, 传统商业银行必须加速数字化转型, 引入先进技术与创新, 优化业务流程, 提升客户体验, 加强数据分析与风险控制, 以保持竞争力, 留住现有客户, 吸引新客户, 并在数字经济时代中取得可持续发展。

2.2 消费者行为与期望变化

商业银行数字化转型的必要性还在于消费者行为与期望的变化。随着数字经济的发展，消费者的金融行为和期望发生了显著变化。首先，消费者对金融服务的便捷性和即时性有更高要求，他们更愿意通过移动设备随时随地进行交易和查询。其次，消费者对个性化服务的需求日益增加，希望银行能根据他们的实际需求提供定制化产品和服务。最后，数字化时代的消费者更加注重数字安全和数据隐私保护，对于银行的安全性和可信用度要求更高。同时，社交媒体和数字化平台的普及，使消费者更倾向于通过这些渠道与银行进行互动和反馈。因此，商业银行必须了解并适应这些消费者行为与期望的变化，通过数字化转型来满足消费者的需求，提供更加便捷、个性化、安全的金融服务，以增强客户忠诚度，并吸引更多潜在客户。

2.3 风险与机遇

商业银行数字化转型既面临风险，也蕴含着机遇。首先，数字化转型可能带来一系列安全风险，如数据泄露、网络攻击等，对银行的声誉和客户信任构成威胁。其次，技术的快速发展可能导致某些投资过时，浪费资源。最后，转型过程中员工适应新技术的速度可能不一致，可能面临人员流失等人才风险。

然而，数字化转型也为商业银行带来广阔机遇。首先，通过数据分析，银行可以更好地了解客户需求，提供精准的产品与服务，增强客户满意度和忠诚度。其次，数字化转型可以提高银行的运营效率，降低成本，提高盈利能力。最后，数字化转型也为银行拓展新的业务领域，如金融科技合作、区块链应用等，为其未来发展提供更多可能性。因此，商业银行在数字化转型过程中需认识到风险，采取有效措施进行风险管理，并善于抓住机遇，积极应对数字化时代的挑战^[2]。

3 数字经济背景下商业银行零售业务数字化转型策略

3.1 优化客户体验

(1) 移动银行服务

优化客户体验是商业银行数字化转型的关键战略之一，而移动银行服务在其中占据重要地位。随着智能手机的普及，客户对便捷、即时的金融服务需求不断增加。移动银行服务可以满足这一需求，让客户随时随地进行账户查询、转账、支付等操作，无需前往实体网点，从而提升客户满意度和忠诚度。为实现优化客户体验，商业银行应提升移动银行服务的功能和性能。优化用户界面设计，使其简洁易用，提供直观的操作体验。同时，加强数据安全保护，采用可靠的加密技术，增强用户信任感。另外，移动银行还可以整合其他服务，如在线客服、个性化推荐等，提供更加全面的金融解决方案。通过持续优化移

动银行服务，商业银行可以更好地满足客户需求，提升客户黏性，同时降低运营成本，实现数字化转型战略的长期成功。

(2) 个性化推荐系统

随着数字经济的崛起，客户对定制化服务的需求越来越高。个性化推荐系统利用大数据和人工智能技术，分析客户的交易记录、偏好和行为，精准地发现和推送符合其兴趣、需求的金融产品和服务。通过个性化推荐，商业银行可以提高交易转化率，增加销售额，同时提升客户体验，增加客户黏性。个性化推荐系统也有助于发现潜在的交叉销售机会，为客户提供更多增值服务。但在推荐过程中，银行需要注意数据隐私保护，确保客户信息的安全性。个性化推荐系统是商业银行数字化转型的重要战略，通过满足客户个性化需求，提高客户体验和业务效益，进一步加强银行与客户之间的紧密连接。

(3) 在线客服与社交媒体互动

随着数字经济的发展，客户对即时、便捷的沟通渠道有着更高的期望。通过在线客服平台和社交媒体，客户可以快速获得问题解答、查询交易记录等服务，无需等待繁忙的电话线路或前往实体网点。商业银行通过建立在线客服团队，提供即时响应和个性化服务，加强了与客户之间的互动和信任。同时，积极利用社交媒体平台，银行可以发布金融知识和服务信息，吸引更多潜在客户，并与客户建立更紧密的关系。通过在线客服与社交媒体互动，商业银行能够更好地满足客户需求，提高客户满意度，增强品牌形象，并为客户提供更便捷、亲近的金融服务体验，从而在数字经济时代中保持竞争优势。

3.2 数据驱动的决策

(1) 大数据分析与应用

随着数字经济的兴起，银行积累了大量客户数据，包括交易记录、行为偏好等。通过利用大数据分析技术，银行可以深入挖掘这些数据，发现潜在的客户需求和行为模式，为客户提供更加个性化的金融服务，还可以帮助银行进行风险管理和业务决策。通过对大数据的分析，银行可以更准确地评估客户信用风险，提高风险控制水平。同时，大数据分析可以揭示业务运营中的瓶颈和优化机会，帮助银行提高效率和盈利能力。因此，大数据分析与应用在数字化转型中扮演着重要角色，不仅能够提升客户满意度，还有助于银行发现新的商机和优化运营，从而在数字经济时代中保持竞争优势。

(2) 人工智能技术在风险控制中的应用

人工智能可以通过对大量历史数据的学习和分析，构建风险模型，实现更加智能和准确的风险评估与预测。人工智能技术可以帮助银行快速识别异常交易和欺诈行为，从而及时采取措施防范风险。其强大的数据处理和分析能力，可以帮助银行

准确评估客户信用，制定个性化的信贷政策，降低信用风险，此外，人工智能技术还可以实现自动化风险监测和反欺诈处理，加快风险决策的速度和准确性。通过结合大数据分析和人工智能技术，商业银行可以更好地应对风险挑战，提高风险控制水平，确保稳健运营，并为客户提供更加安全可靠的金融服务。

3.3 金融科技合作与创新

(1) 与科技公司的合作

随着数字经济的崛起，科技公司在金融领域扮演着越来越重要的角色。通过与科技公司合作，商业银行可以借助其先进的技术 and 创新能力，快速推进数字化转型。合作可以涵盖多个方面，例如，商业银行可以与科技公司合作开发创新的金融产品和服务，如智能理财、移动支付等，以满足客户不断变化的需求，此外，合作还可以包括共享技术平台和数据，加强风险控制和风险防范，提高整体运营效率。通过与科技公司的合作，商业银行能够加速数字化转型进程，提高竞争力，拓展市场份额，同时也有助于促进金融科技创新和产业升级，为数字经济时代的发展做出积极贡献。

(2) 探索区块链技术在零售业务中的应用

区块链技术作为一种去中心化、不可篡改的分布式账本技术，具有许多潜在的优势。在零售业务中，区块链技术可以用于优化支付和结算流程，实现实时结算，减少交易时间和费用，此外，区块链技术还可以提高交易的透明性和安全性，降低欺诈风险。对于商品溯源和防伪认证也有广泛的应用前景，提供客户更多的产品信息。然而，要实现区块链技术在零售业务中的成功应用，商业银行需要克服技术挑战，确保网络的可扩展性和安全性，同时与监管机构合作，解决法律法规方面的问题。区块链技术在零售业务中的应用具有巨大潜力，可以提升零售业务的效率和安全性，推动商业银行实现数字化转型和创新，为客户提供更优质的金融服务体验^[3]。

3.4 加强安全与合规

(1) 生物识别技术在支付与身份验证中的应用

加强安全与合规是商业银行数字化转型的重要组成部分，而生物识别技术在支付与身份验证中的应用是一项具有潜力的创新措施。生物识别技术，如指纹识别、虹膜扫描、面部识别等，基于个体生物特征进行身份验证，具备高度的准确性和安全性。在支付领域，生物识别技术可以代替传统的密码或 PIN 码，使支付更加便捷和安全。客户可以通过指纹或面部识别完成支付，避免了密码泄露和盗刷的风险。在身份验证方面，生物识别技术可以替代传统的身份证明，确保客户身份真实可信。

然而，商业银行在应用生物识别技术时需注意隐私保护和合规要求。确保客户数据的安全性与私密性，并遵守相关法规，是成功推广生物识别技术的关键。生物识别技术在支付与身份验证中的应用将提升支付安全性和客户体验，是商业银行数字化转型中的一项重要举措。合理规划与实施生物识别技术，将有助于银行增强客户信任，保持竞争优势，实现更高效、安全的数字化零售业务。

(2) 加强数据隐私保护与合规管理

随着数字化时代的到来，商业银行面临着大量客户数据的收集、存储和处理，因此数据隐私保护成为一项迫切任务。银行应采取多种措施，如加密技术、权限管理、访问控制等，确保客户数据的安全性和保密性，此外，严格遵守相关法规与合规要求也是不可或缺的。商业银行需要建立健全的合规管理体系，确保数字化业务符合数据保护法规和行业标准。同时，加强员工的合规培训，增强其对数据隐私保护的意识和责任。通过加强数据隐私保护与合规管理，商业银行可以增强客户信任，降低数据泄露和安全风险，避免潜在的法律和声誉风险，为数字化转型提供可持续的发展基础。

4 结语

在数字经济浪潮下，商业银行面临着前所未有的挑战与机遇。通过本文的研究，我们深刻认识到数字化转型对商业银行零售业务的重要性。优化客户体验、数据驱动决策、金融科技合作与创新，以及加强安全与合规，都成为实现成功数字化转型的不可或缺的策略。只有积极应对数字经济带来的变革，银行才能在竞争中立于不败之地。因此，我们呼吁商业银行积极拥抱数字化转型，创新发展，以满足客户需求，创造更加繁荣的数字化未来。

参考文献：

- [1] 陆岷峰，徐阳洋. 商业银行的数字化实践路径研究[J]. 济南大学学报：社会科学版，2018，28（04）：84-95.
- [2] 蔡普华，汪伟，郑颖，等. 金融科技发展与商业银行数字化转型：影响与建议[J]. 新金融，2021，（11）：39-44.
- [3] 侯世英，宋良荣. 金融科技背景下中小银行转型研究：背景、战略布局与建议[J]. 当代经济管理，2019，41（05）：85-91.

作者简介：赵婧（1985-），女，山东济南人，硕士研究生，中级经济师，主要从事财富管理，数字化经营等研究。