

Research on the Transformation of Traditional Commercial Banks under the Background of Technology and Finance

Fei Xie

Huaxia Bank Co., Ltd. Wuhan Branch, Yunmeng, Hubei, 432500, China

Abstract

This paper aims to study the transformation process of traditional commercial banks under the background of science and technology finance, through an in-depth analysis of the transformation needs and characteristics of China's commercial banks under the background of science and technology and finance. In the context of discovering technology and finance, traditional commercial banks are not strong enough in terms of transformation and development consciousness, there is a certain lag in the understanding and application of technology and finance, at the same time, the marketing method is too formalized, lack of personalized and differentiated services, besides, bank personnel face greater difficulties in the transformation process, to address these problems, this paper proposes some transition paths, in order to provide some reference and reference for the transformation of Chinese commercial banks in the era of technology and finance.

Keywords

technology and financial background; commercial banks; transformation research

科技金融背景下传统商业银行的转型研究

谢飞

华夏银行股份有限公司武汉分行, 中国·湖北 云梦 432500

摘要

本论文旨在研究科技金融背景下传统商业银行的转型过程, 通过深入分析中国商业银行在科技金融背景下的转型需求和特征, 发现科技金融背景下, 传统商业银行在转型发展的意识上不够强烈, 对科技金融的理解和应用存在一定的滞后性, 同时营销手段过于形式化, 缺乏个性化与差异化的服务, 此外, 银行人员在转型过程中面临较大的困难, 为了解决这些问题, 论文提出了一些转型路径, 以期为中国商业银行在科技金融时代的转型提供了一定的参考和借鉴。

关键词

科技金融背景; 商业银行; 转型研究

1 引言

科技金融作为金融业发展的新兴领域, 以科技创新为驱动, 推动了金融行业的转型和创新。传统商业银行以其稳定性、信誉度和经验丰富性而在金融体系中扮演着重要角色。然而, 传统商业银行的传统经营模式、产品和服务已经不再适应科技金融时代的发展和客户需求。为了在竞争激烈的金融市场中生存和发展, 传统商业银行必须面对转型的迫切需求, 并主动适应科技金融背景下的新变化。因此, 通过深入研究传统商业银行转型的需求、特征、问题和路径, 可以为商业银行的转型提供理论指导和实践借鉴, 同时也为金融创新和监管政策的制定提供参考依据。

【作者简介】谢飞(1986-), 男, 中国湖北孝感人, 本科, 中级经济师, 从事金融研究。

2 科技金融背景下传统商业银行转型需求及特征

科技的普及和数字化技术的广泛应用, 改变了人们的消费习惯和行为模式, 客户对金融服务的期望也发生了根本性的改变。他们希望能够获得更便捷、高效、个性化的金融产品和服务体验。因此, 商业银行需要转型以满足客户对新型金融服务的需求, 通过数字化渠道、智能化技术和个性化定制等手段提供更优质的金融服务体验, 增强客户黏性和满意度。科技金融的兴起带动了众多新兴科技企业进入金融市场, 它们以创新的商业模式、灵活的运营方式和先进的科学技术挑战着传统商业银行的市场地位^[1]。为了抵御竞争压力, 商业银行需要转型以提高自身的核心竞争力, 积极拥抱技术创新, 加速数字化转型, 推出具有差异化竞争优势的金融产品和服务, 增强市场份额和盈利能力。此外, 科技金融涉及数据安全、隐私保护、风险管理和合规运营等方面的问题,

监管机构加大了对金融机构的监管力度。为了适应新的监管环境，商业银行需要加强内部风控能力，健全合规体系，优化业务流程，确保合规经营，遵守监管规定，减少法律风险。

3 科技金融背景下传统商业银行转型存在的问题

3.1 转型发展的意识不强

传统商业银行在长期以来的传统业务模式中形成了惯性思维，过于依赖传统的经营模式和技术体系，缺乏对新兴科技金融趋势的深入了解和认识，对于数字化转型和创新的重要性存在认知的欠缺，这导致他们可能对转型所面临的市场机遇和竞争挑战缺乏足够的认识，从而无法主动地采取相应的行动。同时，管理层缺乏对科技金融背景下转型的战略视野和全局认知，没有将科技金融作为核心战略的重要组成部分，也没有为转型发展提供充足的资源和支持，领导层对与转型相关的新兴技术和业务模式的了解和应用程度可能也存在差距，限制了组织的创新能力和应对能力。此外，缺乏转型发展的意识还可能意味着传统商业银行对现有业务的过度依赖，对科技金融领域的发展趋势和潜在市场机会缺乏敏感性，进而忽视或延迟采取必要的调整和转型措施，导致在竞争激烈的科技金融市场中逐渐失去竞争优势。

3.2 营销手段过于形式化

在营销手段上过于形式化会导致市场定位的模糊和定制化需求的忽视，进而缺乏对不同细分市场的个性化定位和目标市场需求的深入了解，这种形式化的营销手段无法有效地吸引新客户，满足现有客户的不同需求，以及应对快速变化的市场环境。同时，过于依赖传统的线下渠道和传统媒体广告，而忽视了在数字化时代中利用互联网和社交媒体等新兴渠道进行市场推广的机会，使得传统商业银行在市场中缺乏独特的品牌形象和竞争优势。另外，随着科技金融日益普及，年轻一代客户对于个性化、数字化和与其生活方式相契合的金融产品和服务有着更高的期望。然而，传统商业银行在营销手段上的形式化无法满足年轻一代客户的需求和偏好，导致无法建立起有效的沟通和连接^[1]。

3.3 营业人员转型较困难

科技金融的兴起导致金融服务领域发生了巨大变革，需要营业人员具备与科技相关的技能，如数据分析、人工智能、云计算等，然而，传统商业银行营业人员普遍缺乏这些技术能力，难以适应科技金融转型的需求。同时，科技金融带来了新的金融产品和服务模式，如虚拟货币、区块链、线上贷款等，这些涉及新的概念和技术，但传统商业银行营业人员通常接受的培训和教育主要侧重传统金融知识，很少涉及科技金融领域的知识，导致他们在理解和推广这些新兴产品和服务时存在困难。此外，科技金融注重创新、灵活性和迅速响应市场变化的能力，而传统商业银行的运作模式往往较为保守、稳定，强调遵循传统规则和程序，这种传统思维

模式使得营业人员对于科技金融的变革持有抵触情绪，难以适应新的工作方式和业务要求。

4 科技金融背景下传统商业银行的转型路径

4.1 服务理念转型

首先，营造服务文化是转型的重要一步。商业银行需要在组织内部倡导以客户为中心的服务文化。这包括建立明确的价值观和行为规范，培养员工关注客户、关注体验的意识和习惯。营造服务文化还需要将客户体验纳入企业战略，并以此为基础进行组织结构调整和人员培养，以推动服务理念的转变。其次，提升服务能力与客户体验是转型的核心要素。商业银行需要投入资源来提升员工的专业知识和技能，以确保他们能够提供高质量的金融服务。此外，商业银行还需关注客户体验的细节，通过创新科技和数字化手段改善客户接触点，简化流程、加强自助服务，并提供个性化、定制化的金融产品和服务，以提高客户满意度和忠诚度。作为各渠道服务工作的“最后的兜底者”，商业银行应致力于在多渠道服务中为客户提供一致、高质量的服务体验。不论客户选择线上渠道、线下渠道还是组合渠道，商业银行都应确保服务质量和体验的一致性。这需要商业银行投入资源来加强多渠道的整合与协同，提供无缝衔接、互通有无的服务体验，确保客户在任何渠道获得相同水平的服务。最后，建立服务体验循环提升的机制是关键步骤。商业银行需要建立反馈机制，收集客户的意见和建议，并将其作为改进和提升服务质量的依据。此外，商业银行还应进行持续的监测和评估客户体验，制定改进计划并跟踪其执行效果。通过建立服务体验循环提升的机制，商业银行可以不断优化服务流程和服务策略，以适应客户需求的变化和科技发展的要求^[1]。

4.2 营销方法转型

商业银行可以利用大数据技术和先进的分析模型，对客户数据进行全面、深入分析。通过了解客户的消费行为、偏好和需求，银行可以精确识别目标客户群体，并为其提供个性化、定制化的产品和服务。这种精准营销方法可以提高银行的营销效率和客户满意度，增强客户黏性和忠诚度。通过引入智能设备和物联网技术，对业务流程进行自动化和智能化改造。例如，通过智能柜员机、自助服务设备和移动应用程序，客户可以方便地进行自助服务，减少对人工柜台的依赖。同时，智能设备还可以提供更快速、精确、安全的交易和服务，提升客户体验和操作效率。此外，运用人工智能、区块链、云计算和虚拟现实等前沿技术，创造出全新的服务场景和体验。例如，通过人工智能和机器学习技术，银行可以提供智能投顾、智能风控和智能客服等增值服务。同时，利用区块链技术可以提高交易的安全性和透明度。这些前沿技术能够为客户带来更便捷、高效、安全的金融服务体验。

4.3 银行人员转型

第一，重新合理安排人员岗位及劳动组合是转型的一

项关键措施。商业银行需要重新评估现有岗位的需求和价值，确保与科技金融发展的需要相匹配。对于一些传统岗位可能会减少需求，而对于新兴的科技相关岗位可能会增加需求。此外，银行还应该考虑将员工的技能和能力与岗位要求相匹配，避免人员资源的浪费。第二，明确岗位职责对于人员转型至关重要。商业银行需要明确每个岗位的职责和任务，确保员工清楚自己的角色和责任，并能够在科技金融环境下胜任相关工作。通过明确职责，员工可以更好地理解自己在整个金融生态系统中的位置，发挥专长，为银行的科技转型和创新做出贡献。第三，提升自身综合化专业水平是人员转型的关键要素之一。在科技金融领域，银行员工需要具备广泛的知识 and 技能，以适应快速变化的技术和业务需求。银行可以通过培训和学习计划提供员工的专业知识和技能扩展，包括科技技能、数据分析、数字化能力等。这种综合化专业水平的提升将有助于员工更好地理解和应对科技金融领域的挑战。第四，优化网点考核机制可以促进人员转型。随着科技金融的发展，传统的网点业务模式可能需要相应调整。银行可以重新设计网点考核机制，衡量不仅仅是传统的业务量和利润，还应考虑科技创新、数字化服务等方面的表现。通过优化考核机制，可以激励员工更加积极地适应科技金融转型，并提供与之相符的服务^[4]。

5 结语

综上所述，通过转变服务理念，商业银行可以更加注重客户体验和创新服务模式，以满足科技金融时代客户不断变化的需求。营销方法的转型则包括更加个性化、精准的市场营销策略，以及积极拥抱数字化技术和智能化工具。银行人员转型则要求银行在培训和提升员工综合能力的过程中，加强数字技术、科技金融和创新思维等方面的培训，以适应科技金融时代的新要求。未来，在科技金融背景下，传统商业银行的转型将持续进行，并且将有更多的机会和挑战出现。因此，商业银行需要不断学习、创新和适应变化，积极拥抱科技金融的发展趋势，并积极寻找与科技公司和创新型企业的合作模式，以实现持续创新和持续发展。

参考文献

- [1] 马梦涓.互联网金融背景下传统商业银行产业转型策略分析[J].现代营销(下旬刊),2023(2):16-18.
- [2] 聂飒,刘好好.科技金融背景下传统商业银行转型问题研究——基于第三方支付的影响[J].北方经贸,2021(4):82-86.
- [3] 何娟.互联网金融背景下传统商业银行业务发展瓶颈及转型策略研究[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2020(9):108-109.
- [4] 王英姿,王先瑞.互联网金融背景下传统商业银行业务创新转型研究[J].全国流通经济,2019(30):158-159.