

# Digital Transformation Enables the High-quality Development of the Financial Industry

Xuefeng Sun

Yunnan Provincial Rural Credit Cooperatives Association, Kunming, Yunnan, 650000, China

## Abstract

With the new technologies represented by 5G and big data in the ascendant, the industrial revolution 4.0 with the essential characteristics of digitalization, networking and intelligence, has “come on stage”.

## Keywords

digital transformation; digital economy; real economy; informatization

## 数字化转型赋能金融行业高质量发展

孙雪峰

云南省农村信用社联合社，中国·云南昆明 650000

## 摘要

随着以5G、大数据为代表的新技术方兴未艾，以数字化、网络化、智能化为本质特征的工业革命4.0已“闪亮登场”。

## 关键词

数字化转型；数字经济；实体经济；信息化

## 1 引言

新业态、新模式对传统金融服务实体经济的方式提出了新的要求，为积极融入云南数字经济浪潮，建强数字化金融引擎，助力地方经济新旧动能转换，云南金融业数字化势在必行。

## 2 深耕数字经济，金融数字化转型正当时

### 2.1 金融业外部需求倒逼金融业数字化转型

金融作为经济的核心，金融业的数字化转型尤为重要。推进金融数字化转型，既能够为数字产业化提供有效的支撑作用，又能够为产业数字化提供典型的示范作用。

“乘风踏浪潮头立，扬帆起航正当时”。一是经济结构改变倒逼金融业转型。自2013年第三产业比重首次超过第二产业，标志着中国经济正式迈入“服务化”时代。2019年，中国第三产业占GDP比重约53.9%，第二产业占GDP比重约39%。服务业在经济结构中的占比加大，必将导致金融服务从侧重制造业向服务业转变，金融服务方式转变具有外在需求。二是金融业自身存在转型内在需求。传统金融管理模式，环节多、流程长、耗时久；传统风控模式耗费大量的

人力、物力；“无接触经济”兴起，金融产品日益丰富，金融业务场景化成为金融业面临的新课题。为适应市场需求，有效降低成本、减少资源消耗、提高运营效率，金融业需要转型升级。三是数字经济为金融数字化转型带来丰肥沃土。国家统计局2020年1-2月份数据显示，服务业生产指数同比下降13.0%，而信息传输、软件和信息技术服务业则实现增长3.8%，社会消费品零售总额同比下降20.5%，而实物商品网上零售额则同比增长3.0%。可以发现，后疫情时代，数字化赋能的业务受到的冲击远远比以传统产业为代表的旧动能小。数字科技提升国民经济柔韧性的能力得到充分体现，在大数据、云计算、物联网、人工智能等技术赋能之下，数字金融发展得遇前所未有的发展良机<sup>[1]</sup>。

### 2.2 金融科技发展滞后倒逼金融业数字化转型

一是科技支撑乏力，发展后劲不足。一方面，云南部分金融机构核心系统、信贷系统等系统投入使用年限较长，面对竞争日益激烈的外部环境，相关系统架构已难以适应创新化、特色化及差异化的业务需求。另一方面，生产数据治理不到位，有效数据应用程度不高。互联网金融发展必须依托强大的数据分析应用能力，但现有数据应用分析能力难以满足对客户精准化定位及精细化营销要求。

二是缺少服务场景，产品落地困难。业务场景由线下向线上迁移趋势明显，而部分金融机构场景平台建设落后，

【作者简介】孙雪峰（1984-），中国山东烟台人，硕士，中级经济师，从事农村金融经济相关的研究。

仅提供面向 B2C 场景应用，无法满足 O2O、B2B、消费金融等更多应用需求。因缺少场景平台支持，导致针对线下交易市场线上数字化转型的程度不高，平台统一管理和资金支付通道优势难以发挥，实现积分兑换、产品分期等互联网金融产品应用落地困难。

三是缺乏创新机制，布局规划不强。一方面，科业相融契合度不高，缺少系统的针对业务、科技发展的双条线规划，未能总体上将业务发展规划与科技发展规划全面融合，持续依靠系统功能优化微调支持业务发展的方式，容易造成系统繁杂冗余，进而降低系统运行效率。另一方面，科技队伍体制机制不完善，科技发展与人力资源矛盾凸显，未从制度层面明确规定科技岗位设置、人员配置，科技人员缺位导致业务发展既无法快速适应各类新技术应用又无法快速响应原有系统的运维保障。

四是营销方式单一，业务拓展受限。一方面，传统营销模式仍占主流，银行卡、信贷、电子银行等各业务条线协同组合营销方式缺乏，由于营销资金限制，各业务条线营销宣传的单一指向性明确，跨条线灵活营销的创新动力不足。另一方面，营销渠道不够丰富，营销渠道主要为线下网点营销、线上电子银行及微信银行，多元化利用微信公众号、微信个人号、微信群，直播平台、短视频平台（抖音、快手、火山小视频）等开展金融产品营销宣传的程度不够，致使电子银行客户活动率、转化率不高。

### 3 聚焦科技赋能，找准切入点和破局点

近年来，云南省加快落实中央战略部署，把“数字云南”建设作为推动高质量跨越式发展的重大举措，聚力打造世界一流“三张牌”数字引擎，加速新一代信息技术与传统产业融合发展，从“一部手机”系列品牌到全国首张区块链电子冠名发票，从“政务云”到农林大数据中心，从数字小镇到 5G 智慧生活再到一批国家级数据中心落户云南、国内一流企业云计算中心等一批重大项目建成投入运营，数字化正融入人们生活的方方面面。截至 2019 年底，全省光缆线路达 197.8 万公里，与国家骨干网联通，5 个方向 27 条光缆出省，全省行政村 100% 通光纤宽带网络和 4G 网络，已建成 5G 基站 1342 个，覆盖 16 个州（市）。

虽然云南的数字化建设已初见成效，大量科技基础设施投入建设，但数字经济长足发展仍离不开与之相适应的金融支撑，而金融业数字化从技术储备到应用落地产生价值仍任重道远。一是技术更新迭代快，平台选用难度大，纠错成本高。金融机构对新技术发展前景不明确，对于新技术交易应用场景的合规、版权、运维等把握不充分，平台开发过程不仅成本高、各业务系统耦合性高、后续维护难度大，且更新换代代价大。二是科技快速发展与人力资源不足的矛盾日益凸显。云南科技人才总量落后于其他经济发达省份，且既懂金融业务又懂信息技术的复合人才供给不足，金融机构与

金融科技公司、中小机构之间的人才素质和结构差异比较大，实现数字产业化和产业数字化的智力支撑有待进一步加强。三是数据架构整体规划相对欠缺，数据资源价值释放不充分，数据碎片化、局部化现象严重。金融机构在实现价值客户发掘和营销决策方面，由于存在信息“孤岛”并缺乏一个明确的整合标准，导致大量的差异化存量数据难以整合，难以满足对客户的精准化定位及精细化营销的要求。四是金融安全面临诸多新挑战，数字化时代的开放性和互动性，越来越多的数据传输从内部专网转向互联网，大量敏感信息直接暴露在开放网络环境下，并容易产生业务、技术、网络等多重风险叠加效应，数据安全保护刻不容缓。同时，不法分子窃取数据的手段不断更新，从远程网络攻击、木马病毒到“短信嗅探”，个人隐私泄露事件频频发生，风险防控难度加大<sup>[2]</sup>。

### 4 加码金融驱动，提升金融服务实体经济能力

随着云计算、大数据等新技术的应用，云南金融机构对于科学管理、数据应用、精准营销、产品创新等要求越来越高，亟须解决自身在科技、场景、营销等方面的痛点难点，我认为云南金融业数字化转型应从以下几方面着手：

第一，转变发展观念，突破现有业务发展模式。随着“无接触经济”兴起，5G、大数据、云计算等新技术加持注入新金融，我社金融业务转型发展势在必行。只有把握“技术引领”的关键原动力，强化客户引流、数据挖掘、风险控制等方面能力，才能充分满足新金融形势下的客户需求，寻求新的发展。为此，金融机构有必要建设基于新一代分布式云计算、微服务技术架构的互联网金融平台，通过新技术、新架构有效整合综合电商、数字化营销、金融服务开放、普惠金融、零售银行等场景及功能，实现业务空间的“零距离”，畅通金融服务通道，有效推动数字化转型，打造金融科技银行。

第二，深耕场景业务，助力业务营销推广。一方面，搭建营销场景，助力数字化转型。布局金融服务场景建设，引入场景应用供应商，基于人工智能的互联服务，通过端对端的“场景+金融”服务方式，将金融产品全方位、无缝接入客户各类生活场景，向客户提供即式服务、情景式体验、无障碍互动，解决客户日常生活痛点，提高客户满意度。另一方面，整合业务功能，打造综合性电商平台。增加贷记卡分期付款、消费金融贷款、贷记卡积分直接抵扣等支付方式，拓宽支付渠道；发展供应链金融，探索向入驻商城的对公客户上下游企业发放贷款等服务，实现资金闭环管理；提升商城运营数据分析能力，完善客户画像，为精准营销提供决策支持。

第三，赋能科技引领，创新信息化服务载体。一方面，构建产品创新机制。强化调研分析，紧跟互联网金融业务最新发展动态及趋势，整合内外部资源，基于业务需求快速响

应、业务场景快速搭建、业务产品快速迭代的产品推出模式，打造快捷高效的产品研发链条。另一方面，加强 5G、生物识别、大数据等新技术投入应用，持续整合完善电子银行服务功能，打造全新的移动化“零接触”金融服务，并针对老年、乡镇等特定人群推出定制版手机银行，迭代丰富电子银行业务产品，提升信息安全保障水平和风险控制能力，提高客户黏性，助推手机银行获客活客。

第四，优化客服服务，打造现代化客服中心。一方面，完善客服中心用工机制，稳定客服队伍。引入一批具备银行业相关知识、有客服工作经验的优秀座席，提高整体服务水平和服务质量。另一方面，规范客服中心各类指标，对标先进客服中心。增加“质检合格率”“一次性问题解决率”“投诉按时办结率”“客户生产人员配比”“工时利用率”等指标，不断优化客服中心服务能力。此外，积极参与业内各类评选交流活动。通过参评获得最全面的评估及诊断，从而深入检视运营流程、绩效管理、文化建设及员工管理和客户管理策略中的优缺点，在活动中加强与同业优秀客服的沟通交流、汲取经验。

## 5 强化政府引导，多方协同推动云南经济提质增效

“道阻且长，行则将至。”云南金融业数字化转型不可能一蹴而就，要解决金融业数字化转型面临的问题与挑战，建立安全平稳高效的金融数字化服务体系，我认为地方政府应该从以下几方面着手：

第一，加强政府引导，推动技术应用。地方政府应鼓励国有金融机构和科研机构，扶持民营企业和创科创投，加快区块链底层核心技术和金融应用研发，运用中间件技术在区块链的供应链金融、数字资产、数字凭证等关键应用场景构建多维度直接交互架构，实现各参与方之间零距离、零时差的交互，并开放 API 接口，允许金融机构各业务系统无缝对接，减少金融机构研发费用，降低运行维护成本，切实推动金融业在区块链等关键技术的落地应用。

第二，引进科技人才，完善培育体系。建立金融数字化人才交流共建机制，与国内外知名院校和科研院所、金融

机构建立合作培养渠道，引进在国家战略领域、重点改革领域中具有核心竞争力的金融专业化人才。探索科学的人才评价制度，建立灵活的岗位设置与激励机制，营造良好待遇环境，在职称评定、奖项评定、项目申报、住房与子女入学政策等方面给予适当的优惠政策，并支持其到金融前沿领域机构学习研修、合作研究。

第三，多方协同发力，强化数据治理。研究制定数据确权、开放、流通、交易、安全等相关制度，探索数据共享共用机制，建立统一标准的数字应用规范，破局“信息孤岛”状况。鼓励条件允许的金融机构与数字化平台合作发展，以数据驱动挖掘客户需求，在金融机构有效把控风险、增收降本的同时，增强数字化平台的研发能力，共同推动数字经济发展<sup>[1]</sup>。

第四，筑牢安全屏障，防范化解风险。完善金融数字化信息安全基础设施建设，建立网络安全访问控制机制、基础设施安全验证机制；加强信息科技安全评估，建设信息安全保障能力评价机制，建立量化指标及持续改进机制，及时开展评估、审计，提升信息安全保障能力；加强金融领域密码应用与创新发展，筑牢金融网络安全屏障，消除信息系统数据泄露、漏洞入侵等安全隐患。

## 6 结语

新技术兴起叠加经济环境变化，推动金融业数字化转型成为必然趋势，但数字化转型不可能一蹴而就，不仅需要金融机构自身强化基础设施、营销推广、信息安全等方面数字化建设，同时需要政府提供数据共享、人才培养等方面数字化政策支持保障。只要通过多方协同推进数字化，相信不久的将来，金融业数字化将大幅提升金融服务实体经济整体效率。

### 参考文献

- [1] 于焘. 浅议通过金融科技赋能乡村金融服务[J]. 中国金融电脑, 2021(9):42-45.
- [2] 刘艳青. 银行交叉金融业务思考[J]. 合作经济与科技, 2021(6):9.
- [3] 朱太辉, 张或通. 农村中小银行数字化转型赋能乡村振兴研究——兼论“双链联动”模式创新[J]. 南方金融, 2022(2):69-80.