

摘 要

商业银行的零售业务主要以个人和家庭为服务对象，它是一项银行的传统业务。可以向客户提供综合的、多维度的、多方面和多功能的金融产品和服务。随着如今社会的发展和进步，科技创新手段层出不穷，极大地方便了人们的生产和生活。同时，金融科技的发展创新也支持了金融产品的创新和发展，也给银行业带来了新的机会和挑战。与此同时，居民对金融服务的需求在不断的扩大，银行零售业务的创新，有助于商业银行自身的创新和发展，也有利于实现业务结构的优化，更有利于经营业绩和经营效率的提升，同时也对商业银行自身的竞争力的提升和对品牌知名度的扩大都有积极的影响。

本文在对银行零售业务相关研究基础上，通过对银行零售业务概念等进行界定，运用约束诱导论、交易成本论及技术推进论等金融创新理论，以及客户关系管理理论，理论与实际联系，与普惠金融相融合进行研究，共同助力银行零售业务创新发展的新亮点。

本文通过对文献和资料进行收集和分析的基础上，通过对国内其他银行零售业务的对比和分析，得出它们的经营效益和现状等情况，总结出了 T 农商银行零售业务在制度层面、产品层面和服务层面存在不足，聚焦该银行零售业务在品牌建设和宣传、客户关系管理、产品研发和定价、有形服务和无形服务等方面的创新研究。通过对 T 农商银行零售业务的发展情况的研究，运用文献研究法、案例研究法、问卷调查法，对 T 农商行零售业务进行研究和分析，结合自身零售业务特点，在制度、产品和服务层面进行创新研究。充分利用金融科技及普惠金融融合的力量，加大产品研发创新能力，打造自身品牌，提高该行竞争力。

关键词：零售业务；商业银行；创新

Abstract

The retail business of commercial banks primarily serves individuals and families, and it is a traditional business of banks. It can provide customers with comprehensive, multidimensional, multifaceted, and multifunctional financial products and services. With the development and progress of society, technological innovation methods emerge in endless stream, greatly facilitating people's production and life. At the same time, the development and innovation of financial technology also support the innovation and development of financial products, bringing new opportunities and challenges to the banking industry. Meanwhile, the demand for financial services by residents is constantly expanding. The innovation of retail banking business helps promote the innovation and development of commercial banks themselves, optimize the business structure, improve business performance and operational efficiency, and enhance the competitiveness and brand awareness of commercial banks.

On the basis of relevant research on bank retail business, this paper defines the concept of bank retail business, applies financial innovation theories such as constraint induction theory, institutional school theory, transaction cost theory and technology promotion theory, as well as customer relationship management theory, combines theory with practice, and integrates with inclusive finance for research, so as to jointly promote the new bright points of innovation and development of bank retail business.

Based on the collection and analysis of literature and materials, this paper compares and analyzes the retail banking operations of domestic banks, and draws a conclusion about their operating benefits and current situation, and summarizes the deficiencies of T Rural Commercial Bank's retail business at the institutional level, product level and service level. Focus on the bank's retail business innovation research in brand building and promotion, customer relationship management, product development and pricing, tangible and intangible services. By studying the development of T rural commercial Bank's retail business, this paper studies and

analyzes T Rural Commercial Bank's retail business by means of literature research, case study and questionnaire survey, and combines its own retail business characteristics to conduct innovative research in terms of system, product and service. Make full use of the power of financial technology and inclusive financial integration, increase product research and development and innovation capabilities, build their own brands, and improve the competitiveness of the bank.

Keywords: Retail business; Commercial bank; Innovation

目 录

摘 要.....	I
Abstract.....	II
第一章 绪论	1
第一节 研究背景.....	1
第二节 研究意义.....	3
一、理论意义.....	3
二、实践意义.....	4
第三节 文献综述.....	5
一、国外文献综述.....	5
二、国内文献综述.....	7
三、文献评述.....	11
第四节 研究思路、方法和内容.....	12
一、研究思路.....	12
二、研究方法.....	13
三、研究内容.....	13
第五节 创新点与不足.....	14
一、创新点.....	14
二、不足.....	15
第二章 相关概念及理论基础	16
第一节 银行零售业务概念、分类及特点.....	16
一、零售业务的概念.....	16
二、零售业务的分类.....	17
三、零售业务的特点.....	18
第二节 相关概念.....	19
一、金融科技的概念及发展历程.....	19
二、普惠金融的概念.....	20
三、金融创新的概念及影响.....	20

第三节 相关理论基础.....	22
一、约束诱导论.....	22
二、交易成本理论.....	22
三、技术推进理论.....	23
四、客户关系管理理论.....	23
第三章 T 农商行零售业务现状和问题分析.....	25
第一节 T 农商行零售业务基本情况分析.....	25
一、行业发展现状分析.....	25
二、T 农商行总体发展概况.....	27
第二节 T 农商行零售业务发展现状分析.....	29
一、零售负债业务发展现状.....	29
二、零售资产业务发展现状.....	30
三、零售中间业务发展现状.....	31
第三节 T 农商行零售业务发展存在的问题.....	32
一、T 农商行零售业务制度层面的问题.....	32
二、T 农商行零售业务产品层面的问题.....	35
三、T 农商行零售业务服务层面的问题.....	36
第四章 T 农商行零售业务发展创新的举措.....	40
第一节 制度层面创新措施.....	40
一、加强目标市场细分，打造自身品牌.....	40
二、建立和完善客户信息管理系统.....	41
第二节 产品层面创新措施.....	42
一、加强产品开发创新.....	42
二、强化产品定价创新.....	43
第三节 服务层面创新措施.....	44
一、加强网点建设创新.....	44
二、强化渠道规划创新.....	45
三、加强科技创新.....	46
四、强化科技应用创新.....	47
第五章 T 农商行零售业务创新实施的保障.....	49

第一节 组织架构调整	49
一、人才创新培养	49
二、管理体制变革	49
第二节 健全考核机制	50
一、完善考核机制	50
二、完善奖励制度	51
第三节 强化风险管理	51
一、合规管理	51
二、风险管理	52
第六章 研究结论、不足与展望	54
第一节 研究结论	54
第二节 研究不足与展望	55
参考文献	56
附录	60
附录 A	60
附录 B	65
致谢	69

第一章 绪论

第一节 研究背景

因为全球贸易的争端一直都存在，所以国际金融资产本身就面临巨大挑战；期间更是经受了三年新冠疫情的影响；在诸多因素共同影响和作用之下，银行业更加不可避免受到巨大影响。目前，我国经济增长也是进入新的阶段，面临新的挑战，当前的经济形势更加复杂，这也不可避免的成为了一种新的常态。过去 T 农商银行粗放的发展模式所带来的问题也凸显出来。粗放的发展模式终究成为了过去式，而 T 农商银行也需要找到新的业务模式以及业务增长点来进行结构的调整和改进。我国的经济增长有了新的发展趋势和方向，既是机遇也是挑战，T 农商银行零售业务同样也进入了一个新的时代，有了新的面貌。进入大机遇时代，随着科技的支撑，新的形式不断涌现，银行业也进入了盈利下行的时代，这对 T 农商银行来说是个巨大的考验。同时无论是 T 农商银行还是其他银行业都面临着更加复杂的社会和经济环境，消费者的需求和行为都发生了巨大变化，对于金融类的各种服务的要求也提高很多，金融产品需求增长的非常迅速，对金融产品的多样化也有更高需求。所以 T 农商银行零售业务也要抓住这些转变，而如何更好的抓住这些转变和机会是并不容易的。现在传统的模式迎来了挑战，T 农商银行需要面对这些挑战，要做出转型和改变。是时候引入新的发展动力和新的发展能力了。而与此同时，新的监管要求等因素也都会提高银行的相应成本。

目前来看，银行业的内部环境和外部环境都有了重大又深刻的变化，尤其是近些年。所以，T 农商银行零售业务的发展也同样不可避免的面临变化，这些变化加大成本的同时也是复杂的、前所未有的。这也意味着该银行零售业务面临严峻的挑战，同时也要从另一角度去看待，这也是难得的发展机遇。如今国家提出了“双循环”的概念，提出了碳中和、碳达峰的目标，我们要对这些内容进行科学评估，来判断其对我国经济等方面的影响及影响程度，达到对“双循环”概念和内容实质的有效认识，接受和积极面对其带来的机遇和挑战，做到经受住考验，获得转型成功。努力实现和完成碳中和、碳达峰的目标，充分发展普惠金融，打造该银行零售业务的新亮点。

银行网点是银行经营的重要载体，其对银行经营和服务的发展的意义重大。它能够有效获得客户资源，是获得客户资源最直接最基础的载体，也是客户获取服务、评价服务、使用产品、评价产品最直接的体现。T 农商银行网点直接连接银行与客户的接触和互动，有利于对客户需求的直接把握和培养客户的忠诚度、满意度。银行网点是传统的银行业务重要收入来源，并且目前有很多的环节和流程都面临着不同程度的挑战，如对实现客户需求的快速反应、产品的营销和宣传、效率的提升、服务的提升等等方面。这些也是千头万绪的事情，很好地把握和解决这些挑战并不容易。同时，对于网点的存在与否的讨论也越来越多，之前是银行业发展经验的优势而未来也可能变成劣势，给转型创新带来负担甚至阻碍。而银行网点也同时是银行品牌竞争力的直观体现。通过对银行网点的科学建设，一定时期内可以吸引客户和更好的服务客户，从而能够达到一定程度的规模，获得市场的更多份额，提高竞争力。

目前由于有了科技的支持，金融消费者们的消费行为也在向线上迁移，不过，对于银行和客户来说，银行网点依然有其优势和需要。不论是从监管渠道看还是客户需求方面看，银行网点的优势和需求始终存在，不过还是要坚持以客户为中心，要对渠道和流程有着全面且深刻的改革和创新，要深挖其潜在价值。银行网点的转型要聚焦智能升级、功能区科学改造、流程设计、客户群分类等等具体举措。随着金融科技不断发展、不断创新、不断变化，客户的需求、消费行为、消费观念也都发生了深刻且复杂的变化；监管机构也推出很多新的监管政策，这就给银行业的经营发展尤其是 T 农商银行零售业务的发展带来了很多的不确定性，是挑战的同时也是很难得的机遇，深刻认识到这一切，对于抓住机遇，努力发展创新，走上新的高度的道路有着很大的帮助。

因为金融消费者们需求的变化和消费行为的变化，带来的影响就是对金融产品和服务有了更高的要求。而科技的发展创新也加速了对产品和服务的高要求。因为科技的支持，移动支付结算、理财等业务都对客户有着分流的作用，客户到银行网点办理业务的比例下降，银行与客户的直接联系也随之弱化，这使得非中介现象出现并不断发展。传统的银行网点容易片面的追求规模化，很容易就导致资源的浪费，人员配置上也同样面临不合理的问题，使得营销能力不强，专业能力也不强，对客户的维护也不足，所以导致银行网点的效益也越来越低。为了打

破这种僵局，释放深挖银行网点的价值就刻不容缓，要转变思想，更新经营理念，对银行网点的改革和转型创新至关重要，也是未来 T 农商银行零售业务创新不能绕过的问题，也是提升竞争能力的重要举措。

第二节 研究意义

商业银行业之间的竞争的激烈程度是有目共睹的，零售银行业务是具有其独特性的，它有着巨大的商机和潜力。零售银行业务是银行与客户联系最紧密的业务之一，有着广泛的群众基础，这意味着该业务有着巨大的市场潜力。同时，零售银行业务相较于其他业务来说，风险相对要小一些，成本又低一些，效益又很稳定，安全性较好。所以，零售银行业务在商业银行众多业务中，是有着巨大潜力的业务，是银行稳定发展不容忽视的业务。可以看到，对于商业银行来说，尤其是零售银行业务，是商业银行获得竞争优势的关键环节。由此可见，对零售银行业务的创新研究，有着深刻的理论意义，同时也有着重要的实践意义。

一、理论意义

理论意义在于可以丰富经营服务举措和营销模式，还可以丰富银行的服务理念。从理论方面看，让商业银行的营销模式有了更加多元的内涵。零售银行业务的发展很情况很突出，各类营销研发人员的作用是巨大的。同时，引入客户关系管理理论和约束诱导论、制度学派论、交易成本理论、技术推进理论等金融创新理论，同时完善考核体系，改善绩效管理，有效做到人员配备科学合理，岗位职责明确，责任落实到位，也要在产品创新方面积蓄力量，在保证和提升质量的基础上增加创新能力。与此同时，商业银行服务理念的内涵也在不断拓展。目前，中国商业银行零售业务经营和理念还需要不断发展和完善，而国外的商业银行的相关业务相较我国的发展相对成熟的多，因为我国和欧美等国家的经济体制有着巨大的差异，所以我们不能直接照搬欧美等国的经验，对于商业银行零售业务的创新研究，首先应该结合我国的经济体制和现实状况，再结合欧美等国的先进经验，实事求是的进行研究。只有这样，我们才能做出符合国情的相关措施，让我们的商业银行能够更好的与国际接轨，在激烈的竞争中能够立于不败之地。

二、实践意义

实践意义在于可以为 T 农商银行的零售业务的发展和 innovation 提供指导和意见，也能为其他银行业的发展和 innovation 提供借鉴。本文的研究意义从实践方面看，总结出以下两点：第一，为 T 农商银行零售业务的创新研究提供了指导性意见。本文在理论方面对商业银行零售业务进行研究和探索，同时也在实践方面进行研究，从微观视角和细节视角入手，以 T 农商银行为例，对该银行的零售业务发展和 innovation 现状进行深入分析，找出发展创新中存在的问题，同时也对国内其他商业银行的成功经验进行借鉴，对 T 农商银行零售业务发展创新的方向进行精准定位，认识到自身的短板和差距，再根据相关理论和实践情况，进行综合分析，明确该银行零售业务发展创新方向，提出可行性的发展创新策略，切实为 T 农商银行零售业务的创新研究提供指导性意见。

第二，可以为我国其他商业银行零售业务的创新研究提供一定的借鉴和帮助。在激烈的竞争中，银行要提供更加优质的产品和服务，要让客户的满意度提升，要提升办理业务的效率和便捷程度，这些都是竞争中的关键因素。所以，对于银行零售业务创新的研究就很有必要，是商业银行未来发展壮大尤为重要的关键所在。没有人可以忽视它的重要作用。因此，这就要求商业银行对零售业务的产品不断推陈出新，紧抓服务质量，提升客户满意度，提升员工的营销意识和营销能力，保持自身优势业务的发展，才能在激烈的竞争中争得一席之地。在获得竞争优势的同时，也使得零售银行业务提高收入份额。T 农商银行零售业务发展虽然起步相对较晚，但发展潜力巨大。我国对商业银行零售业务的研究与西方发达国家相比，还有不小的差距。所以，本文对 T 农商银行零售业务的创新研究，可以为我国其他商业银行零售业务的创新研究提供借鉴。

本文通过对相关文献的研究的基础上，运用相关的金融学、管理学等相关理论，结合国内的金融市场现状和情况，从实践的角度出发，认识到国内的商业银行，在金融科技的大环境下，所要面临的各种复杂多变的机遇和挑战，以 T 农商银行为例，对零售银行业务创新进行研究和分析，对创新中出现的问题，分析其原因，并寻找对策，为银行的零售业务的创新提供可行性建议。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/256212131233011011>