

金融科技背景下商业银行零售业转型研究 ——以建设银行S分行为例

摘 要

我国经济增长由高速增长转向温和增长，经济处于“新常态”环境下。随着“互联网 4.0”时代的到来，电子商务企业和第三方支付平台开始抢占银行资金。数字化不仅提高了行业的运转效率，更简单的程序和更低的门槛受到越来越多的人的青睐，对银行业务造成冲击。在当今新的金融环境下，“转型”已成为商业银行无法回避的事实。现在是零售商“回馈”他们的业务作为发展银行业的基础的时候了。数字化转型被银行提到了前所未有的战略高度。现代经济的核心是金融业，它与经济增长密切相关。商业银行是金融部门的一个重要组成部分。当然，商业银行和其他主要的金融公司一样，正面临着危机，而金融科技的发展对我们今天的金融部门产生了重大影响。电子交易和其他模式导致了零售银行发展模式的转变。因此，本文基于对广州市某建设银行分行零售业务数字化转型的案例进行了专门分析，以找出这一转型的重要之处和需要改进的方向，为我国商业银行零售业务的数字化转型提供建议。

关键词：建设银行广州分行 零售业务 金融科技

目 录

1 前 言	1
1.1 研究背景和意义	1
1.2 研究内容	2
1.3 文献综述	2
2 零售业务概述	3
2.1 零售业务的定义	3
2.2 零售业务的分类	4
2.3 零售业务的特点	4

2.3.1	业务范围广以及产品多样性	4
2.3.1	风险分散	5
3	建设银行广州分行的零售业务转型现状分析	5
3.1	银行基本情况	5
3.2	银行零售业务发展现状分析	5
3.2.1	个人负债业务	6
3.2.2	个人资产业务	6
3.2.3	中间收入业务	6
3.3	金融科技对商业银行零售业务的影响	7
3.3.1	第三方支付对银行支付结算构成威胁	7
3.3.2	云计算和大数据等技术应用可帮银行更好的实现交互	7
3.3.3	区块链技术可解决信息透明和信任机制问题	8
3.3.4	互联网融资平台挤站商业银行的存贷业务	8
4	建设银行广州分行零售业务转型中存在的问题	9
4.1	忽视网点激励绩效考核体系建设	9
4.2	人员队伍能力思维滞后	9
4.2.1	零售团队构建力量不足	9
4.2.2	金融科技技术及复合型人才缺失	10
4.3	金融科技与零售业务没有充分融合	10
4.3.1	业务发展不均衡	10
4.3.2	低估信用风险	11
4.4	客户服务体验差	11
4.4.1	内部账务处理缓慢	11
4.4.2	部门之间协同率较低	12
4.5	零售业务转型理念有待完善	12
5	建设银行广州分行零售业务转型的改进措施	12
5.1	加强零售业务工作理念转变	13
5.1.1	加强与政府的合作	13
5.1.2	加强与第三方合作	13

5.2 加强专业人才培养-----	13
5.1.2 充分运用经验营销 -----	14
5.2.2 引进与培养高新技术人才 -----	14
5.3 深化金融科技技术-----	15
5.3.1 引进金融科技增加业务效率 -----	15
5.3.2 利用金融科技增强风险防控 -----	16
5.4 以客户经营为核心-----	16
5.4.1 根据客户分层优化产品组合 -----	16
5.4.2 客户集群化与个性化并举 -----	17
5.5 明确部门职能定位-----	18
6 结 论-----	18
参 考 文 献-----	20

1 前 言

1.1 研究背景和意义

20世纪90年代以来，西方发达国家零售银行的地位提高，收入占比不断提高。转眼间，零售业的发展似乎已经成为全球银行业的主流趋势。随之而来的是通过渠道创新、专业产品、综合营销和环境整合实现差异化的零售银行的出现。进入21世纪初，中国人口财富的快速增长，投资和理财意识的增强，以及个人和家庭对各类金融资产需求的增长，为中国商业银行提供了发展零售银行业务和扩大市场影响力的绝佳机会。同时，先进的计算机技术和互联网的普及使商业银行为零售银行业务的发展奠定了基石。商业银行的重要收入来源逐渐成为零售银行业务。商业银行在社会上的声誉和地位和可持续性发展被零售银行业务的发展直接影响。

网络金融的快速发展为商业零售银行的发展提供了机遇和挑战。近年来，零售银行经过一段时间的研究和发展，取得了良好的效果，积累了一定的经验，但其发展也提出了新的问题，需要探索 and 解决。在新的银行经济发展模式下，提出切实可行的商业银行零售业务转型升级策略具有重要的理论和实践意义。

在实际意义方面：我国的商业零售银行转型面临着历史性的挑战和机遇。随着金融科技和经济的快速发展，传统的商业银行正面临着内部和外部的压力以及激烈的行业间和网络竞争。银行必须进行数字化转型，零售活动在未来必须全面接管银行的核心业务。本文讨论了广州一家建行分行数字化转型的案例，并总结了其转型策略和不足之处。一方面为广州建行分行正在进行的转型提供了对比材料，另一方面也为零售业的数字化转型提供了参考。以期对我国商业银行未来的长期发展和维护国家金融业的稳定发挥积极作用。

在理论意义方面：随着我国经济结构的快速发展，个人财富积累加速。居民财富保值增值意识逐渐提高，消费能力也逐渐加强。因此，零售银行业务发展前景巨大。本文在相关理论的基础上对银行零售业未来转型升级战略进行探讨，提出有针对性的战略建议，加快零售企业数字化转型战略的优化，响应人们日益增长的金融需求。

1.2 研究内容

本文重点介绍了建行广州分行零售业务的数字化现代化转型。在分析建行广州分行零售业务现状的基础上，分析了建行广州分行零售转型的关键问题、数字化转型中采取的相关措施，并提出了进一步的合理策略。为银行零售业务数字化转型提供参考。本文主要分为六个部分：第一部分说明了本研究的背景和意义，提出了本研究内容的思路和方法。第二部分分析和总结了国内外关于零售业转型的现有研究成果，引用了与本研究相关的文献，指出了目前研究的不足之处，并确定了本研究的方向。第三部分讨论了零售业的相关理论、零售业的发展现状。第四部分立足于建设银行广州分行零售业务数字化转型的现状，进一步探讨了当前转型过程中仍旧需要解决的问题，提出了建议后数字化业务转型的预期目标。基于以上分析，在第五部分建设银行广州分行零售转型与实施方案中，基于当前组织架构、网点转型、扩大客户规模、丰富业务品种等问题，提出内容相关建议，增强建设银行广州分行在市场上的竞争力。最后部分章是对本研究的内容进行总结。

1.3 文献综述

国外商业银行起步较早，在零售业发展方面积累了丰富的经验。银行零售业务研究出现在18世纪末。随着银行业的逐步发展和国外市场环境的快速变化，国外学者对零售相关的研究进行了进一步的发展。他们在零售银行理论研究的基础上，总结出完整的银行零售业务理论体系，积累了丰富的银行业经验，形成了较为丰富的研究成果。Blankson等（2017）通过对多家零售银行进行了深入调查，与银行高管和银行高管面对面访谈的方式获得了调查数据，对境内外商业银行零售业务进行对比。分析表明，银行零售以客户为中心才能制定出最佳策略。在对几家零售银行进行了深入研究后，比较了国内和国外的商业同行，并通过采访银行高管和董事收集研究数据。Fernandes（2019）收集并

分析了数百家银行的客户数据。数据指出，银行需要与客户建立良好的关系，强调银行以客户为中心的服务理念。综上所述，国外商业银行在零售方面有着丰富的成果，值得我们分析借鉴。国外学者普遍认为，银行开展零售银行业务，

为优质客户提供的金融服务产品必须具有全面性、系统性、创新性，为特定客户提供专业、独特的金融服务和市场模式。商业零售银行在我国的发展相对缓慢，目前还在对商业银行零售业务进行探索。20世纪80年代以来，学界对中国商业银行零售业务研究成果颇丰，但主要是介绍零售银行产品和商业银行的特点以及国外零售银行服务的发展，在广度和深度上仍旧有所落后。范丽娟（2019）认为，日渐庞大的客户群特征和多样化的客户背景改变了银行零售业发展模式，银行市场规模和业绩的改善也呈指数级增长。使用的技术和金融服务平台必须系统化，提升零售竞争力是银行优化发展的必经之路。肖远企等（2020）对银行的创新和转型进行研究。从业务创新、客户体验、数据库、管理转型、系统转型，到银行业驱动创新，积极与互联网融合，更好地服务客户。我们为经济发展和民生生活提供更有效的金融服务，同时降低运营成本。根据上述文献，国内外研究者对商业银行零售银行业务的发展进行了广泛的研究，认为零售银行业务的发展必须在客户、渠道和资金方面进行创新和转型。国内学者研究主要集中在理论研究与银行发展战略和转型升级的方面。但是，目前我国区域经济发展不平衡，城乡差距较大，导致理论研究与具体实践相结合不足。综上所述，银行零售业务的升级发展战略具有重要意义。

2 零售业务概述

2.1 零售业务的定义

零售银行业务是指银行通过各种服务渠道向公众提供的零售金融服务。一般来说，商业银行的零售银行业务活动与银行向个人和小型自营企业提供的零售信贷服务有关。从狭义上讲银行零售业务只包括为居民和家庭提供各种小型金融存取支付服务。

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/885221204101011201>