
摘 要

由于商业银行零售业务的市场十分广阔且能够有效地管理控制风险、增加银行利润，商业银行之间的竞争自二十世纪九十年代以来日益激烈，零售业务得到了众多银行的重视，商业银行利润的增长越来越依赖于零售业务的开展。随着互联网的逐渐发展，人们的生活受到了深刻的影响，商业银行的零售业务也面临着风险和机会。面对网络金融的挑战，商业银行应该拥抱互联网技术，积极拓展业务，同时也必须做好应对各种风险挑战的准备。因此，研究商业银行在互联网金融背景下如何发展其零售业务具有现实意义。

本文首先对互联网金融以及商业银行零售业务的相关概念进行阐述；其次，介绍了工商银行枣庄分行零售业务在互联网金融时代的发展现状；分析了工商银行枣庄分行零售业务存在的不足；最后，提出工商银行枣庄分行应该加强客户管理与开发、加强数据信息利用能力、加强金融产品创新、加强风险防控、加强品牌维护和口碑营销等对策措施。

关键词：互联网金融；工商银行枣庄分行；零售业务；

1 引言

1.1 研究背景及意义

1.1.1 研究背景

2019 年我国全年 GDP 增速 6.1%，总量达 99 万亿，在世界排名第二，人均 GDP 一万美元。中国经济正在向新常态过渡，实体经济增长的创新驱动力需要金融部门的帮扶，特别是银行。银行长期以来都围绕着零售业务这个利润增长点进行竞争，自 20 世纪 90 年代末，零售业务产品越来越丰富，业务规模逐渐扩大，涉及的领域越来越广，零售业务的管理体系也逐渐步入国际先进行列。

根据 2019 年 6 月公布的数据，中国互联网用户比上年末增加 2598 万，达 8.54 亿，普及率达 61.2%，比上年末增长 1.6%。互联网金融以其方便快捷等特点推动了支付、融资、资产管理等金融活动的“脱媒”，挤占了各大银行的市场，银行以此获利的难度越来越大。因此很多国内商业银行开始借鉴国外银行零售业务与互联网的深度融合，通过互联网发展自己的零售业务。

1.1.2 研究意义

互联网金融凭借其“低门槛”、“低成本”和“高效率”在新经济形势下得到了市场供需双方的共同渴望，而市场的总额是大体固定的，随着互联网金融占据的市场份额日趋扩大，商业银行的传统经营模式特别是零售业务受到了巨大的冲击，而对市场份额的占有率决定了未来能够走多远。面对越来越激烈的市场竞争，商业银行如何加快零售业务的转型以应对互联网发展对传统金融业务的挑战是已经成为当前商业银行需要考虑的一个重大问题。

本文以工商银行枣庄分行作为主要研究对象，针对其零售业务在互联网技术推广背景下面临的具体问题进行分析并提出建议，以期为工商银行枣庄分行零售业务发展提供参考意见，具有一定的应用价值。

1.2 研究目的和方法

1.2.1 研究目的

本文系统地研究了商业银行零售业务在网络时代的发展策略，旨在提高商业银行的市场竞争力，防止其资产负债和中间业务的落后，促进商业银行零售业务经营管理模式的思路转变，为转型提供可能性，提升工商银行枣庄分行的整体利润。

1.2.2 研究方法

本文运用了如下几种方法来确保本次研究得到的结论具有可操作性和意义性：

1、文献分析法。利用知网、万方等资源查阅网站来翻阅查看各种文献来深刻理解互联网金融和零售业务的相关概念以及理论，在此基础上对这些文献资料进行归纳整理，形成自己的理论框架，从而研究本文所要得出的结论和解决的问题，来为问题的解决提供合理有效的方法。

2、案例分析法。案例分析法是连接理论和实际的一座桥梁，在通过阅读研究大量文献资料的基础之上，结合工商银行枣庄分行在互联网金融背景下零售业务的发展现状进行具体分析，将理论知识应用到实践操作上。

3、定量和定性分析法。本文通过收集到的一些数据、指标分别对互联网金融、工行枣庄分行零售业务发展现状进行定量分析，然后通过综合分析等方法来对在互联网金融背景下工行枣庄分行零售业务存在的问题进行定性分析，并提出针对性的对策建议，将定量分析和定性分析有机结合起来。

2 相关概述

2.1 互联网金融

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/918103050136006140>