

金融科技对银行业务模式创新的影响研究

曲雯静

中国海洋大学

DOI:10.12238/ej.v7i9.1903

[摘要] 银行业务模式创新的过程中,金融科技凭借着先进技术对其业务流程进行优化和完善,从而促进银行的快速化发展。随着互联网技术的不断发展,金融科技的应用也成为了当前金融行业的热点话题,对此,银行也必须要重视金融科技对银行业务发展的影响。并且,结合当前银行的实际发展情况,充分结合金融科技的优势,对其银行自身的业务模式进行创新和优化,从而给用户提供更为高效化、便捷化的业务服务水平。

[关键词] 金融科技; 银行业务模式; 创新

中图分类号: F83 文献标识码: A

Research on the Impact of Financial Technology on the Innovation of Banking Business Models

Wenjing Qu

Ocean University of China

[Abstract] In the process of innovating banking business models, financial technology optimizes and improves its business processes with advanced technology, thereby promoting the rapid development of banks. With the continuous development of Internet technology, the application of financial technology has become a hot topic in the current financial industry. For this, banks must also pay attention to the impact of financial technology on the development of banking business. Moreover, based on the current development situation of the bank and the advantages of financial technology, the bank will innovate and optimize its own business model to provide users with more efficient and convenient business services.

[Key words] financial technology; Banking business model; innovate

前言

随着数字化时代的到来,金融科技也在快速发展,同时也给传统银行业务模式带来了很大的冲击力。在此基础上,银行必须要快速化的调整业务模式,提高银行的综合竞争实力。

1 金融科技对银行业务模式创新的影响

金融科技对银行业务模式创新的影响十分明显。首先,金融科技的到来,给银行业务模式创新带来了数字化的转型条件,借助于大数据、云计算、人工智能等先进技术,能够高效的提升银行的线上服务能力,从而一改传统化的网点运营模式。其次,金融科技推动了银行业务的智能化和个性化发展。通过借助数据分析和机器学习等技术,银行可以快速化的了解到客户的实际需求,从而根据客户需求制定个性化的金融产品和服务,从而提高客户的满意度和忠诚度。并且,智能投顾、智能客服等技术应用,也开始在银行业务模式创新中有所成就。此外,金融科技还促进了银行业务的持续创新和发展。随着移动支付、区块链和数字货币等前沿技术的涌现,银行业务创新的局面也一度被打

开。银行可以从开发新型支付产品、搭建区块链平台、探索数字货币应用等方面拓展业务领域,提升市场竞争力。金融科技对银行业务模式创新的影响不仅体现在技术层面,更体现在组织架构、企业文化等多个维度^[1]。银行需要积极应对金融科技带来的挑战和机遇,加大技术投入和人才培养力度,推动业务模式持续创新和发展。总之,金融科技为银行业务模式创新提供了强有力的支持,推动银行业务向数字化、智能化、个性化方向迈进。银行需要紧跟时代步伐,加强技术创新和人才培养,从而更好的应对市场竞争和客户需求的转变。

2 金融科技对银行业务模式创新的具体应用

2.1 移动支付与数字化钱包

金融科技作为推动金融行业发展的巨大力量,改变了银行业务的实际经营模式。特别是移动支付和数字化钱包的兴起,已经成为银行业务发展的组成部分。以前,传统的银行转账、收款业务都需要通过银行柜台或ATM机才能完成,不仅费时、费力,还受到营业时间和地点的制约。随着金融科技的不断发展,移动

支付和数字化钱包的出现彻底打破了这一局面。现在用户只需通过手机上的银行应用程序或在线平台,便能随时随地完成各种金融操作^[2]。不管是每天日常消费的付款、水电煤的交费、还是收款以及跨境的付款,操作起来都十分简单。这种金融技术的兴起,对用户来说,既方便又快捷,大大的提高了办事效率。对银行的发展来说,也是有利而无一害的。银行通过与以上平台合作,可以拓大业务群体,从而满足客户多样化的业务需求。同时,移动支付平台积累的大量用户数据,也有助于银行精准化的了解客户需求,从而进行个性化服务,提高服务水平。此外,移动支付和数字化钱包的普及,也增强了用户对银行的黏性。客户用习惯银行的移动支付服务之后,也会习惯性的选择银行的其他产品和服务。

2.2 智能投顾与财富管理

随着科技的飞速发展,大数据和人工智能等技术已经渗透到各个行业之中,尤其是金融领域,为银行的创新和完善带来了一场革命。特别是智能投顾的出现,为银行客户提供了全新的个性化投资顾问服务。智能投顾,也就是融合大数据和人工智能技术的投资顾问系统^[3]。这一系统可以对大量的数据进行进度分析,比如对股票价格,债券收益率以及各类经济指标进行具体分析,从而准确地判断出市场走势。同时,智能投顾还能深入了解每一位客户的财务状况、投资目标和风险偏好等信息,然后通过算法模型为客户提供自定义的投资建议和资产配置方案。这种服务模式与传统的投资顾问相比,具有极大的优势。智能投顾能够快速处理和分析大量数据,减少人为因素,从而保证投资建议的准确性和客观性。其次,智能投顾可以根据客户的个人条件提供定制化服务,满足客户多样化的投资需求。最后,智能投顾还能实现全天候线上服务,为客户提供更便捷、高效的投资顾问体验。对于银行来说,智能投顾的运用虽然提高了财富管理业务效率,降低了运营成本,但同时增强了银行与客户之间的黏性。通过智能投顾,银行能够更加了解客户的需求和偏好,提供更加符合客户期望的服务,从而赢得客户的信任和忠诚^[4]。另外,客户可以随时随地通过手机、电脑等终端得到专业的投资建议和资产配置方案。个性化的建议方案不仅基于大数据分析,而且充分结合了客户的实际投资需求,更加符合客户的现实需求。客户可以依据风险承受能力和投资目标,选择适当的投资组合,从而实现资产的稳健增值。总之,大数据和人工智能的应用为银行业带来前所未有的机遇和挑战。智能投顾作为一种新的服务模式,正在逐渐改变着银行业财富管理业务的开展。

2.3 在线银行与数字化服务

金融科技是金融与科技融合发展的新兴技术,在推动银行线上化变革中发挥了决定性的作用。这种交互方式,也极大地提升了金融服务的效率和便捷性。随着科学技术的不断发展,传统银行业务模式正逐步向线上和线下结合的方向发展。银行引入大数据、人工智能、区块链等先进技术,能够为客户提供更加智能化、个性化的服务体验。在线服务方式作为银行线上化转型

的主要载体,已成为越来越多客户的首选。客户不需要每次到银行网点才能办业务,只要通过互联网或移动应用程序,即可随时随地了解和咨询相关业务。这种业务形式不仅节约了客户的时间和精力,也降低了银行的运营成本^[5]。在线银行模式从账户管理、贷款申请、信用卡办理、理财产品销售等全方位向用户提供金融服务。客户可以方便地查询账户余额、交易记录等信息,随时掌握资金情况。同时,客户也可以通过线上申请贷款、办卡等业务,不再需要排队到银行柜台候办。此外,在线银行还提供了丰富的理财产品供用户选择,用户可以根据自己的风险偏好和收益需求对理财产品进行多方面投资。由金融科技推出的线上服务模式,为客户带来了更安全、可靠的金融服务体验,同时增强了服务的便利性。银行引入先进的科技手段,加强对客户信息的保护,有效防范金融风险。另外,银行通过不断优化服务流程,提高服务质量,赢得了客户的信任。总之,金融科技推动了银行线上化的变革,为客户提供了更加便捷的金融服务。

2.4 区块链技术应用

区块链作为一种分布式数据库技术,具有去中心化、透明性、不可篡改等许多优势,这些优势为银行业的发展带来了创新机遇。传统银行业务由于中心化结构和复杂的流程,许多业务都存在着成本高、效率低、安全隐患大等多种问题。而区块链的引进,可以很好的解决这些问题,为银行业务发展提供了新思路^[6]。跨境支付采用区块链技术,可以极大地降低交易成本。传统的国际支付流程包括多个中介服务,如银行和支付网关等,每个中介机构都需要支付相应的手续费,增大了整个业务成本。而区块链技术的导入,可以去中心化,直接点对点进行交易,无需借助多个中介机构,大大降低了交易成本。与此同时,区块链技术还可以提高跨境支付交易的效率。传统的跨境支付涵盖了多个国家和地区的不同法律法规、货币体系,导致交易流程繁琐且复杂。区块链技术利用智能合约这一先进的技术工具,可以实现交易的自动化处理和结算,这不仅大大减少了交易时间,还提高了交易的效率。另外,就供应链金融来说,区块链技术也同样有很大的优势^[7]。供应链金融涉及到供应商、生产商、分销商等多个参与方,每个参与方都必须完成融资与结算。传统供应链金融存在着信息不对称、融资难等问题,而区块链技术则通过建立一个共享、不可篡改的区块链账本,让各个参与方实时了解供应链运行状态,从而降低因信息不对称而造成的损失。与此同时,区块链技术还可以实现自动化资金的筹集和结算,推动供应链金融安全的发展。此外,区块链技术还可以保证交易的安全性。由于区块链技术采用了去中心化和加密的安全技术手段,使得交易数据具有高度的安全性和不可篡改性。即使某个节点被攻击或失效,也不会影响整个区块链网络的正常运行和数据安全。因此,在银行业务中引入区块链技术,可以有效地保障交易安全,降低业务风险。综上所述,区块链技术为银行业务的创新提供了新的思路。跨境支付、供应链金融等领域,区块链技术能够降低交易成本、提升交易效率、保障交易安全。

2.5 大数据分析与管理

金融科技是现代银行业进一步发展的基础,快速化的发展速度全面的推动着银行的发展与服务。在这一发展背景下,大数据应用就凸显了极大的优势。借助于金融技术手段,银行能够有效地收集、整理和分析大量的数据,从而为了解客户需求打下坚实的基础。在大量数据的支持下,银行能够利用先进数据分析工具和技术对客户的行为模式、消费习惯进行深度了解,从而更加有利于后续业务的发展。如,银行可以根据客户对理财产品的偏好度和风险评估结果,推出更符合自身要求的定制产品,从而提高客户的满意度和忠诚度。此外,金融科技在风险管理中也发挥着决定性作用^[8]。通过对客户数据的深入分析,银行可以对自身信用状况和风险水平做出更加精确的评估,并在此基础上制定更加科学、合理的信贷政策和风险控制措施。同时,银行还可以在大数据技术的支持下,实现对金融市场的实时监测和预警,及时发现潜在的风险隐患,采取切实有效的应对措施,确保银行业务的稳健运行。综上所述,金融科技使得银行能够充分利用大数据技术的优势,更准确地了解客户需求、市场趋势和风险状况。银行可以通过大数据分析优化产品设计、改进营销策略、提升风险管理能力,为银行业的可持续发展注入新的活力。

2.6 智能客服与自动化服务

在科学技术深入发展的时代背景下,自然语言处理、语音识别等先进技术正深入到各行各业的服务模式中来,银行业务也不例外。通过借助于这些先进技术,银行成功打造了智能化的服务,为客户提供了前所未有的便利和高效体验。智能客服不仅对自然语言有深入理解的能力,还能快速精准地生成相应回复。智能客服能够全天候线上,随时解答客户的问题,为客户提供实时服务支持。无论客户在何时何地,只要有需求,智能客服都能迅速响应,为客户提供细致准确的解答。同时,智能客服还能帮银行处理一系列简单业务流程,比如,顾客可以通过与智能客服的对话,轻松查询账户余额,也可以办理密码重置等常见业务。这种自助化服务模式虽然大大节省了客户的时间和精力,也能减少人工客户的工作量,让人工客服可以能够更专注于解决其他复杂的问题和需求。此外,智能客服还能够在机器学习和大数据

分析等先进技术的帮助下,不断优化自身的 Service 质量和服务效率。它可以不断学习和积累经验,提高自己回答问题的准确度和处理速度,继而为客户提供更加高质量和高效的服务。总之,银行利用自然语言处理和语音识别等技术成功实现了客服服务智能化提升。这种智能化的客服服务提升了客户的服务体验,同时提升了银行的工作效率和服务质量,为银行业的不断发展注入了新的动力。

3 总结语

由此可见,金融科技的发展,对银行业务的开展带来了挑战和机遇。在机遇与挑战并存的环境下,银行业务创新要充分结合金融科技的技术支撑力,不断的提升业务能力和服务水平,从而更好的服务于用户,实现银行业的大跨步发展。

[参考文献]

- [1]李鑫鑫.金融科技创新对银行业务的影响与挑战[J].传奇故事,2023(48):120-122.
- [2]陈云娜.基于金融科技的银行业务创新与经济效益分析[J].消费导刊,2023(30):143-146.
- [3]马登云.金融科技对银行业务模式创新的影响与案例[J].电脑爱好者(电子刊),2021(12):1761-1762.
- [4]刘延冬.论金融科技在银行业务中的应用[J].财讯,2020(24):153-154.
- [5]梁华.金融科技对银行业务流程的优化与效率提升研究[J].商情,2024(8):129-132.
- [6]郭志.数字化转型背景下金融科技与银行业务创新研究[J].大众商务,2022(22):132-134.
- [7]何理,冯科,刘雨峰.金融科技发展水平对商业银行风险承担的影响[J].西南金融,2022(8):43-58.
- [8]徐冉.大数据驱动银行金融科技的创新转型探析[J].时代商家,2022(29):1-3.

作者简介:

曲雯静(1989--),女,汉族,山东省青岛市人,学士学位,中级会计师,从事银行金融及应用经济学研究。