

# 商业银行金融科技创新的挑战分析

郭 健

(中国建设银行黑龙江省分行,黑龙江 哈尔滨 150000)

**摘 要:**近些年来,商业银行的发展速度越来越快,各大银行对金融科技的开发与应用愈发重视,并通过先进的技术不断完善现有的产品和服务,创新管理理念,有效推动商业银行的发展。目前,金融科技对银行所带来的影响越来越大,各大商业银行若要提高自身竞争力,就要从容面对一系列挑战,并制定有效的措施,从而更好地发挥出金融科技的功效。

**关键词:**商业银行;金融科技;创新;挑战

**【DOI】**10.12231/j.issn.1000-8772.2022.11.016

## 1 引言

近些年来,金融市场正面临多种多样的挑战,各大商业银行要认真思索自我转型之路,加强金融科技创新,才能确保银行自身获得更加长远的发展。金融与科技的融合意味着金融产品、服务内容、形式均会发生变化,银行在创新的过程中也会面临接踵而至的挑战。因此,各大商业银行要结合自身实际情况,制定有效的创新对策,才能真正发挥出金融科技的优势,使银行的转型之路更加顺畅。

## 2 商业银行开展金融科技创新的意義

### 2.1 降低用人成本

如今,各大商业银行积极引进先进的互联网与移动互联网等技术对传统的服务模式进行创新,这样不仅可以减少用人成本,还能保证更多客户享受到便捷、迅速的服务,使客户拥有更加完善的体验。比如,银行可使用先进的人脸识别和指纹识别等技术对用户的身份进行审核,当用户顺利通过审核后,就能在相应的平台之中进行转账或部分操作,有助于提高业务办理的安全性和可靠性,还能有效保护用户的隐私。在多种金融技术的支持下,用户办理业务或交易不再受到时间和空间的限制,这样就能更好地满足用户的需求。同时,在金融技术的支持下,银行可建立智能化知识库,发挥多种智能平台与工具的作用,有效提高服务水平和服务效率。

### 2.2 实现精准营销

长期以来,各大商业银行为了提高自身竞争力,会推出多种多样的理财产品和服务,但现有的服务缺乏一定的针对性,无法充分满足客户的需求。为了改变这一情况,商业银行要积极应用先进的技术,了解客户的需求,对客户的相关数据进行全面的收集与整理,结合具体数据,为客户提供针对性较强的金融产品与服务,实现精准营销。

### 2.3 提高风险识别水平

许多银行虽然具备完善的风险控制意识,而且会派

遣专业的人员对客户的身份进行审核,但这种方式并不能保证风险得到有效的控制,还会增加人员投入。为了改变这一情况,银行要结合风险控制的特点,以及在经营和服务过程中所遇到的常见风险,加强技术创新,将技术与风险控制体系相结合,获取准确的数据,仔细分析银行所面临的风险,然后制定相应的防范对策,就能达到良好的控制效果。银行也可构建专门的数据库,积极应用区块链技术和大数据对各项信息进行整理和分析,使风险得到更加有效的识别。比如,在信贷业务方面,为了减少贷款风险,银行对客户的身和具体情况进行审核时,可充分发挥出人脸识别和指纹识别等先进技术的优势,保证用户的资料符合借贷要求,这样方可为其发放贷款。在后续服务中,银行也可利用资金流向追溯等技术对用户的信用行为进行跟踪。为了进一步提高用户还款的积极性,银行可制定完善的激励机制。

## 3 商业银行开展金融科技创新的现状

银行之所以要对金融科技进行创新,主要是通过这种方式能够提高服务质量,更新服务模式,满足客户多元化需求,进而提高银行的综合竞争力。从广义来看,金融科技并不是单纯的信息技术,其主要用于提高金融服务的整体水平,降低服务成本,从而更好的满足客户的需求。从狭义来看,金融科技所包含的技术比较多,如大数据技术、互联网技术、物联网技术等。

银行可利用先进的大数据技术实现精准化服务,该项技术有助于银行与客户进行更加有效的沟通,满足用户的理财、贷款、存款、转账等相关业务。银行也可利用先进的技术对产品的功能进行完善,使产品能够吸引更多用户。银行在运营和管理的过程中,要积极对技术进行创新,保证技术与传统业务实现有效融合,优化银行的工作流程,确保服务迈向智能化方向。银行在开展内部控制与风险管理时,也要积极开展技术创新,这样就能打造更加健全的控制与管理体。在具体创新的过程中,主要包含三个类型。第一,积极与先进的企业开展合作,打造专业

的金融发展平台。由于不同企业会受到不同行业的影响,银行在与其进行合作时,需考虑到不同企业的经营风格与管理特点,这就对银行的工作人员提出严格的要求。第二,银行会积极借鉴成功的金融科技企业的经验,打造特色金融平台。在这一过程中,银行要进一步加大投入力度,还要确保员工能够更新工作观念,拥有先进的技术和技能。第三,银行会加大投入力度,持续开展科技创新。

#### 4 商业银行开展金融科技创新所面临的挑战

##### 4.1 认知不足

虽然大部分商业银行已具有相对成熟的经营模式与监管体系,但其中一些银行在发展的过程中并未将客户的需求放在首位,导致其无法为客户提供针对性较强的服务。客户在办理业务时,经常要面临复杂的流程,这就给客户造成许多不便。此外,银行要为客户的信息进行保密,但在发展金融科技的过程中,用户的信息可能会遭到泄露。因此,对于银行自身而言,虽然创新技术有助于提高其自身竞争力,也能给客户带来更加良好的体验,但银行还要考虑到其他问题,如客户隐私。

##### 4.2 监管力度不到位

银行要积极响应各种监管政策,这样才能减少银行所面临的经营风险。在开展风险管理时,银行通常会将数字结构数据作为管理的重要依据,难以及时发现管理中存在的漏洞,不能在第一时间找到安全隐患。目前,部分银行所制定的风险防范与控制措施相对滞后,这会导致其风控合规成本较高。由此可见,银行要考虑到风险防范,制定合理的风险管理体系,才能真正发挥出技术的作用。

##### 4.3 发展要素不足

虽然商业银行能够享受到金融科技所带来的便利,但还要考虑到技术所带来的一系列挑战,以及现阶段银行在经营和管理中遇到的问题。部分银行处于被动竞争的状态,若缺乏主动应对的意识,就会导致银行面临发展瓶颈。银行需克服由于成本和技术所带来的一系列问题,化被动竞争为主动竞争,为客户提供完善的服务,才能享受到先进科技所带来的裨益。

#### 5 商业银行开展金融科技创新的对策

##### 5.1 突破认知限制

为了打造更加健全的金融科技创新体系,有效发挥出各类技术的作用,银行要转变传统的认知观念,结合自身实际情况和现阶段经营与管理中存在的不足,制定有效的改进对策。第一,银行要加强对客户需求的关注度,合理发挥技术的功能,为客户带来多元化服务体验。第二,银行要对现有的服务流程进行优化,减少不必要的操作环节,提高业务办理的效率。在应用金融科技时,银行要保证技术贯穿服务始终,设置完善功能模块,从而更好地满足用户的需求,提高服务效率。第三,转变员工的思想观念,激发员工对学习的积极性和主动性,使员工能够

掌握先进的知识与技术。员工要重视对产品的研究与开发,加强对市场的调研,了解客户的需求,对产品进行合理设计,使产品拥有可观的市场份额。总之,银行要结合市场整体发展动态与客户需求,对现有的技术进行改进,确保金融科技创新拥有扎实的基础。要打造健全的金融科技平台,并对这一平台的功能进行合理设计,保证客户能够获得全方位的服务。

##### 5.2 打造智能化风险防范与控制体系

第一,银行技术人员要结合银行的特点与银行所面临的常见风险,对各类风险进行合理识别与监测,充分发挥出技术的作用,打造健全的风险管理体系。第二,积极升级原有的风险防范与控制体系,融入先进的智能化技术,保证风险管理工作的智能化程度不断提升。第三,积极开展内部合作,分享风险控制经验,不断完善风险监测与评估体系。

##### 5.3 加强对要素的关注

商业银行要突破传统的发展模式,就要更加关注各类技术,还要对各个要素予以高度重视,才能发挥出先进技术的作用,使银行能够实现自我转型与突破。从人才角度来看,银行要加强对复合型人才的培养,提高人员的招聘门槛,制定完善的人力资源管理体系,充分做到以人为本,进一步挖掘人员的潜能。银行要了解应聘人员是否掌握扎实的信息技术和相关知识,并对其进行严格的考核。要考虑到具体的岗位要求,提高人才招聘的针对性。银行要打造完善的培训体系,根据员工的岗位要求和银行的发展需求,明确培训内容和培训计划,对员工进行全面的培养,提高员工的综合素质。为了留住优秀的人才,银行要为其提供具有竞争力的薪酬福利,并打造完善的晋升机制,定期对薪酬福利进行调整,提高员工对工作的积极性和主动性。要积极引进先进的技术,确保广大工作人员能够熟练掌握技术的操作方法,对人员进行合理配置,真正做到各司其职,人尽其才。银行要对现有的设施进行改进,为客户带来良好的服务体验。同时,要利用大数据技术对用户的兴趣爱好和习惯进行分析,从而制定针对性较强的营销与服务方案,提高用户的忠诚度。银行要积极转变传统的思维和思想观念,在运用大数据搜集相关数据和信息的同时,灵活处理银行内部的信息,还要对各类系统进行合理设计。在设置功能模块时,要考虑到客户的需求,以方便客户为原则,打造针对性较强的模块。为了提高自身竞争力和效益,银行要定期分析现阶段经营过程中遇到的问题,及时对经营模式进行调整,拓展用户的范围,使自身获得可持续发展。

#### 6 依托大数据技术进行金融科技创新转型途径

##### 6.1 智慧银行建设

商业银行在应用大数据之前,要及时更新工作理念,转变传统的发展思路,重视数据的运用,将数据作为决策的重要参考依据。在传统的工作模式中,一些商业银行虽

然会利用数据开展相关工作,但却更加注重数据的存储,即使会将客户的信息及时予以记录和保存,却并未与客户进行进一步沟通,无法了解客户的需求。随着大数据技术的不断发展,银行逐渐意识到这项技术的作用,并将数据放在重要的地位,积极开展数据体系建设。

在具体操作的过程中,商业银行要将数据与金融交易相结合,优化数据功能。第一,商业银行需具备完善的数据资产理念,提高自助服务水平。要打造健全的自助服务模式,保证服务更加灵活。银行要将大数据技术与智能化技术相结合,进一步挖掘和分析客户的信息,了解客户的需求,为客户提供多元化服务渠道,设置更多新功能。在打造智慧银行时,除了要进一步完善与之相关的功能之外,还要打造全新的交互场景,为用户带来更多便利。在新型技术的支持下,商业银行将进一步完善金融服务交易渠道,充分发挥出全息投影、体感手势等先进的技术优势,为用户带来良好的感官体验。第二,银行要积极应用移动互联网技术,开发专有的手机APP。要积极对现有的产业结构进行合理布局,深入挖掘用户的金融服务与交易需求,为其打造功能更加完善的交易渠道与服务平台。以中国银行为例,银行通过设置专门的手机银行客户端,为用户提供多个频道,设置与用户相关的使用场景,用户只需根据自身需求进行操作,就能选择所属频道,并享受到相应的服务。

### 6.2 大数据信贷风险控制

商业银行为各大客户进行贷款时,经常会面临信贷服务风险。此时,银行可充分发挥出大数据的统计与整合等功能,对风险进行有效的控制,从而进一步降低银行所面临的信贷风险。大数据可对多个渠道进行整合,对用户的信贷信息进行整合与分析,使银行能够了解到用户的个人消费能力、还款能力和信誉度。在这一基础之上,银行会建立与之相关的导入机制,及时对各项数据进行导入与更新,有助于银行进一步了解客户的情况,减少不必要的风险。

利用大数据技术还可进一步加大监管力度,保证客户的资金流向得到动态监督。部分商业银行对客户的贷款申请进行审批时,会在信贷流程中纳入电子声明系统。用户在申请之前,要签署电子声明,这样就能进一步降低贷款风险。银行也可利用大数据技术对贷款发放后的情况进行分析,了解客户的消费行为和具体数据,明确资金的流向。因此,商业银行利用大数据技术,不仅能够准确判定客户的行为,还可确保客户相关信息得到有效的监管。

### 6.3 打造大数据金融服务平台

银行若要实现自身顺利转型,就要满足客户的多元化需求,为其提供多种服务,提高客户的满意度。因此,银行要积极利用大数据技术,搭建相应的服务交易平台,利用这一平台为客户展开服务,对各项功能进行有效集成,

从而进一步提高银行的经营能力。以信贷审批为例,由于商业银行在审批的过程中可能会存在效率较低等问题,这样就会影响客户的体验。若使用大数据技术,就能打造完善的交互体验模式,还能进一步优化金融服务流程,有效提高服务效率和质量。商业银行要积极在实践中摸索经验,开展金融服务产业布局,将大数据作为核心技术,充分做到以客户为本,就能进一步提高服务质量。银行要打造健全的数据库,确保各项信息得到高效统计,并发挥出云计算的功能,保证信息在第一时间内得到共享,有助于银行及时对客户的信息进行审查,免去初审环节的繁琐步骤,还能避免信息遗漏。总之,银行在搭建大数据金融服务平台时,要重视审批功能的完善,进一步优化客户的体验,就能为银行带来更大的效益,促进银行顺利实现转型。

## 7 结束语

综上所述,商业银行所面临的发展环境比较复杂,加之现阶段金融市场正逐渐受到互联网等先进技术所带来的影响,因此,银行必须要从容接受挑战,提高自身竞争力。银行要积极引进先进的技术,对现有的工作和服务观念进行改进,对未来的发展进行合理规划与布局,打造健全的金融体系。不仅如此,银行要充分做到以客户为本,利用先进的大数据技术,深入挖掘用户的需求,实现精准营销与服务,这样不仅能够提高客户的忠诚度,还能保证银行的效益稳步提升。

### 参考文献

- [1]孙波.浅谈金融科技带给商业银行的机遇与挑战[J].辽宁经济,2019(12):38-39.
- [2]王怡.浅谈数字化转型下商业银行的网络安全挑战与应对[J].中国金融电脑,2019(08):14-17.
- [3]岳晨晨,李海宁,梁莹,王淑敏.小型银行金融科技创新路径研究[J].山西农经,2019(05):145-146.
- [4]蒋正艳.金融科技对传统银行业发展的影响[J].商场现代化,2020(24):117-119.

作者简介:郭健(1972-),男,汉族,河北石家庄人,在职研究生,中级经济师,研究方向:金融。