

# 网络金融环境下商业银行竞争力的提升

吴秀芝

(徽商银行股份有限公司,安徽 合肥 230001)

**摘要:**随着互联网及信息技术的广泛运用,网络金融的发展已经成为一种趋势。它不仅可以为客户提供方便快捷、高效准确的服务,而且能够实现资源共享,降低交易成本。网络金融环境下在给交易双方带来更多便利的同时,也对传统的商业银行运行状态造成巨大冲击。探讨在网络金融的冲击下如何保障商业银行竞争力有必要性和紧迫性。本文通过对互联网时代经济背景下我国银行业现状研究与分析发现了其存在以下问题:网络支付平台不完善、创新能力不足以及缺乏有效监管体系等方面的问题。最后提出提升自身银行核心竞争能力对策建议:优化产品结构、健全服务体系、加强网络金融环境下的风险控制与管理等具体措施,促进其在互联网时代更好地发展。

**关键词:**网络金融;商业银行;经济

**[DOI]**10.12231/j.issn.1000-8772.2022.18.016

## 1 引言

随着网络信息技术的不断发展,互联网正快速渗透和改变着人类的生产生活方式,网络金融对商业银行的部分功能产生冲击,对商业银行如何保证其核心竞争力带来巨大挑战。一方面是金融行业受传统经营理念及交易模式的限制,发展进入瓶颈期;另一方面则是由于互联网技术对传统金融业交易模式造成冲击,导致部分客户群体流失等情况,进而引发客户满意度下降以及业务量减少等状况,这就要求商业银行要不断的提高其竞争力水平,以应对网络经济环境下各种风险和危机。

## 2 网络金融的宏观特征

随着互联网技术的快速发展,网络金融逐渐成为我国经济发展中重要组成部分。在网络时代,人们获取信息资源的渠道更加多样化。互联网由于其便捷性和时效性等特点受到大众青睐,上网人数占比持续增加,通过网络来实现对生活品质改善方面的需求越来越高。金融行业包括银行、保险业、证券业等与时俱进,借助互联网技术改善交易模式,致力于为客户提供更加全面、高效的服务。

### 2.1 信息化与虚拟化

互联网金融是传统金融机构与现代网络技术和信息技术相结合的新型金融业态。它将信息处理、电子资金转账、支付结算等功能融为一体,形成了全面的互联网金融服务体系。互联网技术和计算机网络技术为金融业提供了新平台,金融机构利用互联网可以进行各种业务活动,经营管理实现电子化运作,而现实世界就是一个人或几个组织之间通过移动通信设备建立起一种联系并形成一定关系网,从而使金融交易的过程变得更加简单化与数字化。随着科学技术水平提高以及电子商务应用普及率增加,虚拟市场成为当下发展最快速、最具活力并能实现高度互联互通交易模式的重要平台,大大提高了金融机

构信息处理能力。在金融交易过程中,资金流的双向流动,使得传统意义上的货币形式发生了重大变化。数字货币已成为近期各国央行发展的重点方向,数字货币的发行,必然会对商业银行现金管理和支付清算等方面带来新的机遇和挑战。

### 2.2 一体化

网络金融的发展,必须以国家政策为导向,在法律规范和监管下实施。网络金融是基于大数据基础上形成金融服务体系。首先需要建立起完善、开放性以及可扩展的交易系统来支持其快速成长,其次要加强对信息流与资金流动过程监控:一方面通过技术手段实现资源共享,有效地避免交易双方之间由于信息不对称造成的损失,另一方面也能够减少市场失灵现象发生,提高投资效率。网络金融的发展必须要有一个一体化的金融组织,这个组织是由证券公司、银行和保险公司等金融机构组成,并在整个过程中相互配合。这就要求各金融机构在信息系统建设过程中的模式选择、电子设备投入、网络建设诸方面统一规划,并对交易信息开放共享。网络金融信息系统的建成,可以提供更加全面的信息支持、资源共享以及更快捷高效等一系列金融交易功能。

## 3 商业银行竞争力的理论基础

### 3.1 商业银行竞争力的内涵

商业银行竞争力主要有三个作用:一是可以为客户创造价值。二是能够使企业获得长期发展机会并保持其核心能力不变。三是能促进与其他银行业务相融合形成具有特殊意义的优势产业群或区域经济组织,从而提升银行整体竞争实力及盈利水平和经营效率、增强商业银行在金融市场上的影响力度和信用等级。商业银行作为金融中介机构存在于市场经济体系之中,其经营活动以货币为媒介来呈现,并对社会生活、生产方式产生影响,因此竞争力是一个银行生存能力中核心要素之一。竞争

力包含了企业自身和其他经济主体对企业所具备的一种特殊性。任何商业银行都有可以影响其生存与发展的各种因素,因此也就决定了商业银行之间具有区别于其他金融机构的核心价值、关键优势资源及独特运营模式等竞争力。而在互联网金融大潮中产生并快速发展起来的网络技术则会对传统金融机构的竞争力产生持续冲击,对商业银行来说既是机遇又是挑战。在网络金融时代,如何合理应对网络技术对传统交易模式的冲击,并以此为动力,做好客户服务、风险防控等工作,提升自身竞争力已成为当前各商业银行考虑的重点课题。

### 3.2 商业银行竞争力与网络金融的关系

在网络金融时代,企业的竞争力主要体现在其对客户服务、资源获取和市场拓展上。以支付宝等为代表的第三方交易平台是我国目前使用最为广泛也最成熟便捷高效且操作流程简便灵活易学,并且成本较低又安全可靠地完成资金转账结算业务,同时还可以通过网上银行实现支付功能及相关数据查询等金融产品信息提供渠道,而这些电子货币则在网络上进行流通并具有一定便利性和安全性。在互联网技术飞速普及下以及信息共享程度不断提升的情况下,我国金融业正逐步进入一个以开放、平等和透明为特点的全新时期,而随着移动互联等电子通讯方式应用迅捷化及网络金融服务功能日益完善成熟等原因导致银行业之间开始出现激烈的竞争,使得商业银行不得不努力去适应新环境带来变化与挑战。

## 4 商业银行网络金融服务存在的问题

### 4.1 网络支付系统、制度不完善

网络金融的发展,对商业银行产生了巨大影响,尤其是对于银行核心业务来说。互联网技术在不断地创新和推广下已经取得了很大进步。但是我国目前还未建立完善、标准的安全系统来保障支付平台的运行。网络金融服务需要一个完整的支付系统,而现在我国在这个领域还没有形成一套成熟有效的电子结算体系。目前网上银行、手机移动端和第三方支付等都有涉及到了一些业务。这些都是由传统金融机构进行提供的,但是由于互联网技术发展速度较快,一些机构对其监管力度不足,而且当前网络金融服务中还存在着一些漏洞,如交易安全问题突出且缺乏风险提示、用户隐私泄露等一系列问题也是比较明显地出现在人们面前。

### 4.2 金融服务方式滞后,同质化程度较高

与发达国家相比,我国银行业的业务模式相对单一,主要以传统银行业务为主,而网络金融产品在中国还只是一个起步。目前国内部分商业银行还是停留在提供结算、代理理财等简单服务上。各商业银行间金融产品同质化程度较高,缺乏特色服务,产品设计缺乏人性化理念,核心竞争力较低。随着人民生活水平的提高,对个性化、差异化金融产品的需求越来越高,金融产品的特色化、人性化也就显得尤为重要。伴随互联网技术的不断应

用和推广,新型网络金融服务机构不断涌现,对传统金融机构产生较大冲击。网络金融时代,手机银行、网络银行、电话银行等等金融手段的推广应用,使得金融业务办理的时间和区域界线不再明显,如果商业银行不能紧跟时代潮流,将会导致商业银行在竞争中处于不利地位。

### 4.3 风险控制滞后,存在安全隐患

网络金融服务是依托互联网技术、信息通信等现代信息技术发展起来的,而目前我国商业银行在网上银行业务系统中,还未实现全面覆盖。由于缺乏安全控制措施和风险管理体系以及对客户隐私保护不足等因素影响下导致银行网站存在着一定程度上的安全隐患问题,一些不法分子利用黑客手段窃取用户个人身份资料、资金账户及密码进行网络诈骗或者使用木马程序盗取客户重要信息数据从而获取了不正当利益。网络金融服务的发展给客户带来了极大便利,但是也存在着许多风险。由于互联网具有开放性和共享性等特点以及其虚拟化、交易不透明等问题使得用户在使用过程中面临诸多危险,客户自身所存在一些不可控因素也会对商业银行网上金融业务带来风险。

### 4.4 网络金融构建,缺乏新型人才

网络金融的发展,离不开新型战略人才。受数字化时代背景下、智能手机普及等综合大环境的影响,互联网金融急速发展,提升商业银行综合实力,急需既懂银行业务及操作流程的业务人员,又懂大数据的复合型人才。但传统商业银行一致致力于传统业务人才的培养,校招的后备人才,无论何种专业,统一安排至柜面或客服中心等基层进行业务知识培训,缺乏对银行系统及框架层面的培训,社招的人员都致力于业务营销及人员管理的培训,数字经济时代柜面业务已日益萎缩。互联网金融的盛行,越来越多的客户都在线上办理业务,线上业务的发展至关重要,互联网金融的发展,离不开懂业务又懂技术的人才。而现阶段银行业培训机制不够健全,导致懂数据、会开发涉及的技术性人才的缺失。近年来,各金融机构已加大对信息科技、大数据等开发型人才的培养力度,但相较于专营互联网业务的其他产业,银行对信息技术人才的吸引力度低于其他互联网行业。提高科技人才的薪金水平,提升复合型人才的晋升渠道,保持金融业的技术更新速度,留住复合型人才是提升互联网金融发展重要手段。

## 5 网络金融环境下商业银行竞争力提升对策

### 5.1 改善网络金融环境

商业银行要充分利用网络金融的优势,改变传统经营模式,不断提升服务质量和效率。在互联网技术快速发展下进行创新与改革。首先是加强对自身内部结构的优化调整;其次是提高产品开发能力、增强市场竞争力以及拓展业务范围等方面来实现银行利润增长;最后还要重视人才培养机制,建设并注重员工教育培训工作开展情况。改善网络金融环境的首要任务是要加强对客户信息

资源、交易过程及风险控制等方面的管理和保护,同时完善相关法律体系,建立健全信用机制。首先应该尽快完成网上银行与商业银行电子支付系统之间无缝对接。目前我国大部分网点都实现了计算机联网后就可以进行资金转账操作,但由于缺乏必要且成熟有效的安全技术手段,同时网络金融环境下信息不对称问题突出而导致交易双方难以获取准确完整的客户资信资料。网络金融环境的改善,需要从以下两方面入手:一方面要加强基础设施建设。网银在支付、结算等各个环节都会产生一定的风险。为了减少这种潜在危险因素,银行需要完善相关硬件设施,升级软件系统来提高电子化设备使用效率并降低操作失误率;另一方面应建立健全信息交换平台以实现资源共享与互联互通。

### 5.2 建立健全客户服务体系

客户服务体系的建立,首先要明确商业银行在互联网金融环境下所扮演角色,即银行应该为消费者提供更多优质便捷的产品和服务,其次是对客户进行细分后再根据不同类型来制定相应策略。提高服务意识多从客户角度思考,提供迎合客户需求的金融服务。增强服务人员的市场营销意识,树立客户至上的服务意识。金融从业人员应根据企业自身的产品特点,定期通过互联网工具推送理财知识和相关产品,吸引更多客户。同时,对客户分类管理,在提供服务时应更加注重客户体验和感受。建立健全的客户服务体系是网络金融业务开展和推广的前提,也是商业银行发展网上银行所必须重视解决问题。

### 5.3 优化产品结构,开发新技术

在当前的商业银行业务发展过程中,银行应不断创新,开发出适合于互联网金融环境下商业银行自身特点和迎合客户需求的新产品。同时还应该加强对现有业务流程的优化升级。首先,要从技术层面着手完善网上支付系统、网银等硬件设施建设;其次,建立与网络信息技术相配套并能适应电子商务交易模式需要的安全支付体系;最后,提高电子银行业务服务能力以及提升银行内部人员专业技能水平,从而使顾客能够享受到快捷高效便利的金融服务。在金融产品的设计过程中,商业银行应以客户的需求为主要导向,优化并创新符合自身特点且能满足其发展需要的交易结构和业务品种。银行可以通过网络平台对现有资源进行整合和开发。例如:网上银行业务、手机客户端等移动互联网技术都属于新时期下所出现的新型服务类型。可以将传统柜台金融产品与线上电子渠道相结合,设计更加具有针对性,更符合客户需求的业务产品。商业银行的核心竞争力是其在发展过程中形成并保持了自身独特的竞争优势,这种与众不同使它拥有强大生命力和巨大影响力。

### 5.4 注重培养新型人才,提高核心竞争力

商业银行的竞争,其本质是核心人才的竞争与培养。商业银行应尽快转变人才培养机制,传统的业务知识和

服务培训模式急需更新,系统培训需贯穿整个银行培训体系的始终。除此以外,提高员工的系统改造意识,让员工接触各类业务,将业务的始终贯穿,激励员工根据业务操作的流程特点及风险要点,做出系统流程改造建议,不仅要会用系统,还要让系统这个工具用得得心应手。最后,吸引并留住复合型人才,需商业银行提供物质、情感、信任等激励措施,多措并举,让商业银行不仅能培养人才,更能留住人才。物质激励的形式不仅包括工资、奖金、津贴和福利等方式,还有带薪休假、生日福利等多种方式。情感激励需具有个性化和人情味的管理方式,如入行仪式、周年纪念、生日祝福等形式,让员工在这种体系下获得更高的融入感和体验感。信任机制是最持久也是最能发挥巨大作用的激励方式,赞善的语言、真诚的帮助,是员工提升自我,提升企业形象的重要手段。

培养新型人才,留住新型人才,是提升商业银行核心竞争力的重要手段。

## 6 总结与展望

本文从商业银行竞争力的内涵出发,分析了当前我国网络金融环境下,其在发展过程中所面临着诸多问题。最后提出了解决对策:加强创新能力建设以及提高技术水平来提升自身核心竞争优势;建立健全风险控制机制以降低信息不对称问题的发生概率及影响程度、完善客户服务体系来增强竞争力,同时也要注意人才培养与引进并重。

### 参考文献

- [1]曲林英.如何在网络金融环境下提升商业银行的竞争力[J].市场研究,2012(10):11-12.
- [2]于肖宇.商业银行电子银行业务分析[J].现代经济信息,2017(17):227-228.
- [3]孙晓彤.发展电子银行业务对提升商业银行竞争力作用的思考[J].长春金融高等专科学校学报,2017(4):12-14.
- [4]齐靓靓.提升我国商业银行核心竞争力的对策[J].商场现代化,2019(1):354.
- [5]李旭涵.中国农业银行白银分行网络金融业务发展策略研究[D].兰州大学,2018.
- [6]崔兆伟.国有企业人力资源管理中激励机制的应用探讨[J].中国集体经济,2021(36):101-103.

作者简介:吴秀芝(1985-),女,安徽合肥人,汉族,硕士研究生,中级经济师,中级会计师,研究方向:商业银行竞争力。