

金融科技助推 银行业数字化转型的路径及对策

摘要:金融科技深化发展正在改变着银行业竞争格局和服务业态,数字化转型是银行业金融机构面临的重要课题。本文研究了金融科技对于银行业数字化发展的原动力以及主要路径,并从数据基础、科技运用、平台搭建、组织适配、智慧风控等方面进行了阐述,探索支付清算、理财中介服务等重点业务与金融科技的融合模式。同时,从科技应用、科技创新、渠道协同和需求对接层面提出对策建议,梳理银行转型过程中的核心制衡关系及应对路径,为银行业加快数字化转型提供逻辑参考与实践指引。

关键词:金融科技 银行业 数字化转型 业务重塑

引言

技术进步加速扩散与普及,金融科技赋能金融业发展的同时,也给商业银行经营带来新的挑战。金融科技不是简单的“金融+科技”,而是以科技创新为核心动力重塑金融服务形态、服务渠道和服务价值创造方式,促使整个金融业发生深刻变化。因此,商业银行数字化转型迫在眉睫。探索金融科技背景下银行业数字化转型的具体实践方法,总结转型的关键制衡点及对策建议,对于银行业掌握发展的主导权、打造自身的竞争优势有较强的现实价值。

一、金融科技驱动的转型背景

金融科技促进银行业发展的关键,在于它改变了金融服务业的基本性质,并不是某一项具体的技术进步,而是在大数据、云计算、人工智能、区块链等多项技术基础上构建起来的综合系统,可以降低金融交易的信息不对称性和交易费用等问题,拓宽金融供给范围,提高金融服务便利度[1]。与此同时,客户需求发生变化,变得更加即时化、场景化、个性化、移动化,并对银行服务的便利程度、用户体验度以及反应速度提出了更高的要求;此外,由于跨界竞争者的进入改变了行业的格局,促使传统银行重新审视自己的价值及盈利方式。

二、金融科技助推银行业数字化转型的核心路径

(一)数据要素驱动业务流程再造

数字经济时代,数据成为核心生产资料,其对银行经营发展的作用逐渐超越资本与劳动力,成为提升生产效率、优化经济结构的关键资源[2]。银行业数字化转型的首要环节,是实现从“流程驱动型”向“数据驱动型”的转变,这要求银行具备端到端的数据获取、管理、处理与应用能力。

以某国有大行作为典型案例,扎实推进全行数字化战略,搭建全行级数据平台,打通内外部交易数据及政府、监管部门等100余家单位的数据源,构建千亿级高价值数据集;新增上线3万余个数据指标,将数据分析深度应用于产品研发、风控管理等核心工作[3]。同时,该行运用数据挖掘、机器学习等技术,推动数据洞察渗透至营销获客、经

营管理等各环节,构建“全量客户视图”,完成7亿多个人客户的精准画像,营销响应率提升15%以上;搭建实时数据监控系统,欺诈行为拦截成功率达99.9%。

(二)技术融合重塑客户服务模式

金融科技的综合应用,为重构客户服务模式提供了丰富的技术工具,推动金融服务从标准化被动模式向定制化主动模式转型。其中,人工智能技术,尤其是自然语言处理(NLP)和机器学习(ML),成为智能客服、智能投顾等应用的核心技术支撑。

平安银行是该领域的典型代表,其大力推行“AI+T+Offline”服务模式,上线“空中柜台”,依托OCR识别、人脸核身、多模态虚拟数字人等技术,将90%以上的零售非现金类业务迁移至线上办理,既优化了身份核实、交易确认等流程的客户体验,又大幅提升服务效率[4]。2024年,平安银行AI客服非人工替代率突破94%,客户服务响应时长从分钟级缩短至秒级。此外,VR、AR技术正逐步应用于远程银行服务与复杂金融产品推介,借助沉浸式体验提升金融服务质效。重构客户服务模式的核心,是通过技术打通与客户的连接,突破物理网点的空间边界,构建无边界、有温度的数字服务体验。

(三)平台化思维构建金融生态

数字经济背景下,数据成为银行发展的核心动力与效率提升的重要来源,而数字银行建设的核心与起点,便是实现“数据驱动”,需搭建覆盖客户全生命周期的数据收集、清洗、挖掘与利用机制。

中国工商银行扎实推进“ECOS”工程建设,以此为基础搭建企业级数据中台,统筹归集内部交易数据及外部工商、税务等100多个来源的数据,构建PB级高质量数据资产,同步搭建超3万个数据模型,推动数据洞察深度融入产品创新、风险控制等核心业务环节[5]。为实现数据资源向业务成果的转化,工行运用大数据分析、人工智能等技术,将数据洞察能力嵌入营销获客、运营服务等全场景:通过搭建“全景客户视图”,完成7亿多个人客户的精准画像,营销响应率提升超15%;依托实时数据分析监控平台,将欺诈风险拦截率从80%提升至99.9%。这一系列业务流程调整,推动银行决策从依赖经验与主观判断,转向以客观数据为支撑,实现更精准、智能的管理。

三、金融科技与银行业重点业务的融合关键环节

(一)支付结算体系的效能提升

支付结算是金融活动的核心基础,也是金融科技应用最普及、成熟度最高的领域。银行业支付结算环节的数字化融合,核心聚焦效能提升与场景深化:一方面,借助分布式账本技术(DLT)升级跨境支付与清算体系,实现清算周期压缩、交易成本降低、操作风险减少,同时提升交易处理透明度,该技术体系下的系统每秒交易处理量可达数千TPS,远优于传统模式;另一方

面,强化移动支付的场景嵌入,并非仅提供二维码、NFC等便捷支付方式,而是将支付能力与商家经营管理系统深度绑定,为客户整合会员管理、账务核对、营销支持等一站式服务方案。

(二)财富中介服务的模式创新

居民财富存量的持续增长,推动市场对财富中介需求不断攀升,而传统财富中介服务存在服务门槛高、覆盖范围有限、过度依赖从业人员人工经验等痛点,制约了行业发展。金融科技的广泛应用,推动财富中介服务向普及化、自动化转型,其中智能投顾的落地应用是二者融合的关键环节。

招商银行作为金融科技实力标杆机构,依托自有金融科技平台,打造以“TREE”资产配置服务为代表的智能投顾产品线。该体系依托大数据与机器学习技术,分析用户风险承受能力、财富状况并建立专属档案,为投资者出具覆盖“活钱管起来、保障备起来、稳进投起来”的4大账户智能配置建议,同时实时跟踪市场与投资组合变化,在满足既定条件时自动下达调仓指令,大幅降低专业投资顾问的服务成本。2024年底,招商银行App数字化理财工具用户突破1000万户,零售AUM规模突破13万亿元,基于数字人模型的智能投顾类公募基金规模实现高速增长。

四、金融科技助推银行业数字化转型的制衡关系与应对对策

(一)技术引进与自主研发的平衡

银行业数字化转型进入深水区后,面临着“造船”与“买船”的战略抉择,即如何在快速引入外部成熟技术与自主掌控核心能力之间找到最优解。完全依赖外部供应商,虽能快速补齐短期技术短板,但易陷入“供应商锁定”陷阱,导致核心系统黑盒化,业务逻辑调整的迭代速度受外部响应能力与定制开发成本制约,且难以形成专属竞争优势。

对此,银行需搭建分级分类的技术战略体系:针对生物识别、区块链底层协议等通用性强、技术门槛高的模块,采取“拿来主义”,通过采购成熟服务、与开源社区合作降低研发成本;针对客户核心数据管理、个性化产品定价模型、核心账务处理等关乎核心竞争力的关键模块,必须坚持自主研发或主导开发,掌握代码层面的控制权与快速迭代能力。同时,搭建“联合创新与知识内化”的混合研发机制,摒弃传统单一软件外包模式,与科技公司共建联合创新实验室,或采用“驻场开发+源码交付”的合作模式,通过“结对编程”、联合技术评审等方式,推动外部技术团队向行内人员进行深度知识转移,实现对引进技术的消化、吸收与再创新。

(二)线上渠道与线下网点的联动

尽管线上渠道已成为银行业服务的核心载体,但线下实体网点在办理复杂业务、提供高附加值咨询、维护高净值客户关系等方面仍具有不可替代性。数字化转型中的关键平衡项,是协调线上渠道的便捷性与线下网点的体验性,对策并非简单的“二选一”,而是

推动二者的深度融合与功能互补。一方面,对线下网点进行智能化、轻型化改造,推动其从传统交易核算中心,升级为客户体验中心、财富管理中心与业务咨询中心;网点员工的职责也从单纯的操作人员,转型为依托数字化工具为客户输出专业解决方案的金融顾问。另一方面,发挥线上渠道的引流赋能作用,通过线上预约、客户画像预分析等方式,提升线下服务的精准度与效率。

(三)数据共享开放与隐私保护的博弈

数字化转型过程中,银行业面临“释放数据价值”与“保障隐私安全合规”的深层矛盾:银行需依托跨行业、跨机构的数据共享,实现客户精准画像与业务高效开展;而《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》的落地实施,提高了银行业的合规要求。对此,银行应主动探索隐私计算等前沿技术的落地应用,依托联邦学习、多方安全计算(MPC)、可信执行环境(TEE)等技术,实现数据“可用不可见、可控可计量”,在不暴露原始数据的前提下开展联合建模与分析。

结语

金融科技对银行业的影响兼具广度与深度,数字化转型并非简单的技术更新或渠道迁移,而是涉及战略、业务、技术、组织与文化的整体性变革。其核心路径在于:以数据要素重构业务流程,以技术融合创新客户服务模式,以平台化思维构建金融生态体系,以敏捷化组织、复合型人才为转型依托。

在具体业务环节,支付结算、财富中介等业务与金融科技的跨界融合创新,是落地转型价值的核心抓手。而银行业数字化转型的全程,始终贯穿着多重对立统一的制衡关系,行业需在技术引进与自主研发、业务创新与合规风控、线上渠道与线下网点、标准化规模与个性化定制之间实现动态平衡。唯有精准把握转型核心路径,稳妥应对各类制衡关系,银行业才能在数字经济浪潮中成功构建全新的核心竞争力,实现高质量发展。

参考文献:

- [1]刘超.金融科技助推银行业数字化转型的路径及对策研究[J].商展经济,2023(22):79-82.
- [2]冯琦.金融科技赋能反洗钱数字化转型面临的挑战及对策[J].当代金融家,2023(06):138-139.
- [3]蒋臻真.金融科技助推银行业进行数字化转型的路径探讨[J].金融文坛,2021(08):32-34.
- [4]陈媛媛.金融科技背景下商业银行的数字化转型路径分析[J].广东经济,2025(08):23-25.
- [5]关爽.金融科技助推银行业数字化转型[J].上海企业,2024(02):60-62.

(杨小桐 对外经济贸易大学金融学院 经济师 研究方向:金融科技数字化转型)