

Opportunities and Problems for the Development of Traditional Banks Business under the Background of Financial Technology

—Taking the Self-Service Bank as an Example

Jiahui Huang

School of Economics & Management, Shanghai Maritime University, Shanghai
Email: 332872477@qq.com

Received: Nov. 8th, 2018; accepted: Nov. 22nd, 2018; published: Nov. 29th, 2018

Abstract

Based on the background of the development of financial technology (fintech), this paper analyzes the role of fintech development in promoting the development of traditional finance. At the same time, taking the business development of traditional commercial Banks as an example, this paper further analyzes the limitation and development direction of the traditional banking business under the guidance of financial technology, and finally points out the problems and countermeasures in the development of the transformation of the traditional banking network business into the “self-service bank”.

Keywords

Financial Technology, The Traditional Banking Business, Self-Service Bank

金融科技背景下传统银行业务的发展机遇与问题

—以“无人”银行为例

黄佳慧

上海海事大学, 经济管理学院, 上海
Email: 332872477@qq.com

收稿日期: 2018年11月8日; 录用日期: 2018年11月22日; 发布日期: 2018年11月29日

摘要

以金融科技发展为背景,分析了金融科技发展对传统金融业的推动发展作用。同时以传统商业银行业务发展历程为例,进一步分析了在金融科技引领下的传统银行业务的局限和转型发展方向,最后指出了传统银行网点业务转型为“无人银行”的发展中面临的问题及对策。

关键词

金融科技, 传统银行业务, 无人银行

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着科技的发展,传统银行业的运营和服务模式正因为金融与科技的融合发生着变化。互联网金融的迅速发展造成了银行间的竞争压力的加剧,传统银行为了顺应时代发展,迎合客户不断变化升级的需求,正在向“无人银行”智能化发展。基于大数据、人工智能、区块链等核心技术,无人银行在实际发展中同样出现了业务上的局限性。因此,本文基于金融科技发展背景将着重探讨传统银行业务的转型升级以及“无人银行”的发展问题。

2. 金融科技的发展背景

关于金融科技“Fintech”一词的解释,李光磊(2016)等对其的解释是金融的英文表述 finance 与科技的英文表述 technology 的合成,本质则是新兴的互联网或高科技信息技术公司利用互联网、大数据、人工智能等新兴高科技开展普惠的面向大众的金融服务[1]。随着技术的不断发展带来了金融行业的创新,使得金融行业能够创造新的运营模式、金融业务、金融产品。金融科技诞生在美国硅谷和英国伦敦的互联网技术公司,它们将科技融入获取客户的过程中,以全新的技术把取得客户信息成本在相对程度上降低,同时,给与身份认证的技术、风险定价技术来保障交易资金流转的安全性。因此,科技融入现代金融产业改变了传统金融行业原有的产品服务提供模式,提高运营效率,更新技术以及改变策略来促进传统金融业的发展[2]。

金融科技的发展经历了从金融科技 1.0 至 3.0 的发展逐渐凸显出在不同阶段的不同特质。从开始时的金融电子化阶段,IT 的融入促使了金融电子化的办公和业务的发展;再到 2.0 阶段技术辐射在金融服务各环节,使得金融业活动流程各环节得以改变,例如:技术在前端服务客户,在中端支持授信、金融交易和决策等业务,在后端用于风险防控和监测,使金融服务更加精细化、个性化,并实现效率和风控能力的提升[3];金融创新产品得以发展,“智慧金融”“普惠金融”惠及大众;3.0 阶段出现以人工智能、大数据、云计算、区块链等技术支持的金融服务,它颠覆了传统的金融各个环节特别是普及大众的支付交易方式,更是给中小企业融资带来了便捷。例如:中小企业融资规模的扩张得益于利用科技手段的互联网金融的创新,大数据的技术支持弥补了传统金融的弊端。

3. 传统商业银行业务发展历程及局限

20 世纪 60 年代, 电算化的使用让银行运营成本降低的同时也提升了效率; 20 世纪 70 年代, 银行业务持续发展和演化, 办理柜面业务的效率成为银行服务水平发展的局限, ATM 的出现缓解了柜面的压力, 普通的查询业务、小额存储更加便捷。90 年代, 互联网缩减了成本、提升了效率冲击着银行传统实体网点业务, 催生了银行电子化及网上银行的发展。例如: 招商银行 1996 年推出的网上银行“一网通”。

当前, 互联网金融以及以第三方支付为代表的新的业务模式挤占传统银行业务的市场份额[4], 2017 年中国银行业发展趋势报告指出商业银行资产扩张速度减缓, 电子渠道替代率上升, 2017 年 9 月末, 商业银行总资产增速比上年同期下降 5.1%; 2017 年 9 月末银行业同业资产比 2017 年初减少 2.6 万亿元; 理财产品增速也在 8 个月内连续下降。新的金融发展模式的效率成本优势以及大数据等先进技术的应用均对传统银行的业务流程有所改善为客户带来了更好的服务体验。1) 传统银行业务突出表现在信贷服务中对信贷对象的信用信息数据、成本和风险的控制以及渠道的获取问题上。其业务必须依托实体网点, 极其依赖资金流、征信信息、社会保障缴纳等数据, 其风险控制的限制使得一些长尾客户被排除在外。同时, 物理时间、空间上的限制使得提供信贷服务的过程效率低下、体验感差、限制性多问题突出, 难以适应快速变化的客户需求。2) 资金成本加大, 除了商业银行之间的资金客户的竞争, 互联网第三方支付平台也参与到市场资金的抢夺之中; 客户对于线下实体的需求不断降低, 2017 年 6 月末, 工农中建四大行员工相比 2016 年末减少 2.57 万人, 国有大行物理网点数量负增长正体现了线上网银的发展趋势。

4. 金融科技背景下“无人银行”发展方向、问题及路径

4.1. 金融科技支持下的“无人银行”发展方向

新时代下的银行业务变化应该凸显出客户需求的个性化、服务定向化的发展趋势。“消费升级”以及需求端的变化正促使着传统银行网点与科技相融合[5]。未来, 传统银行网点将更广泛和深入地运用互联网和信息技术, 引入金融科技, 加强金融服务供给, 提升服务效率, 降低服务成本[3]。

传统银行网点向金融科技化转型是传统银行服务的内在需求[5]。以“无人银行”为例, 无人银行的设立是作为网点改造升级的重要途径, 在实体的银行网点需要增设各种智能化的自助设备以加强智能化的水平, 使得网点逐步由传统交易型向营销型甚至向更高层次的综合体验型服务转变。未来, 实体网点的“无人化”改建促使银行将人力资源使用到其它中后台的远程终端的工作中。在实体网点中, 由于高效和正确率高等优势, 机器人将逐步代替繁杂效率低的人工操作; 利用大数据、云计算的精准营销, 将科技应用于理财的智能投顾推出智能营销产品方案, 应用于风险评估推出智能风控服务助手等以加深服务的升级, 使得金融服务更加定向化和个性化, 符合客户需求端的不断升级; 基于人脸识别、AI 技术等智能化运营提供的智能运营方案的高效率服务带来更良好的客户体验[6]。

在银行积极探索金融科技转型的路上, 下文将针对金融科技背景下的传统银行业务发展所凸显出的问题, 以银行实体网点的智能化转型产物“无人银行”为例进行分析。

4.2. 金融科技支持下的“无人银行”发展问题

4.2.1. 从提供服务的银行角度分析

首先, “无人银行”的设立目的是为了减少线下网点的人力成本, 但各种 AI、VR、AR 等智能终端设备的投入成本以及运行维护费用是巨额的。站在企业运营成本上来说, 智能设备的投入使用给网点带来新的业务增长量是否能够弥补高成本的科技硬件设备购置或研发成本前期费用及后期运行维护成本, 是一个需要考虑的问题。其次, 从银行提供的服务本身来说, 金融科技是否会存在由于缺乏历史数据而造成风险低估和错误定价的风险控制仍需要重视; 无人银行提供灵活时间的服务将会增加管理上的困难,

例如：银行将会受到外部冲击的时间以及对实时监测和突发事件的管理能力形成挑战[7]。再者，从银行的网点人员的削减问题来说，大量的网点被无人银行取代，柜面人员和客户经理的“下岗”问题凸显；另一方面，对金融与科技精通的综合型金融科技人才也将成为银行人力的需求缺口。

从银行后台提供的技术支持的角度来说，无人银行中的智能机器可能出现的不能精准识别业务办理者的特殊指令的情况。例如：方言特殊指令、业务办理者表述不清模糊的特殊情况等。因此，机器识别存在的障碍可能使得机器无法有效处理特殊的情况，造成客户在使用过程中的障碍问题。再者，机器无法有效防范金融诈骗是智能设备不能精准识别业务办理者动机的局限性的体现。最后，银行后台技术端亟待解决的问题就是信息数据的安全性，由于大数据融入智能化的业务办理流程，数据的易泄漏问题增加了信息风险管理难度。客户操作而形成的庞大的数据资料，给银行带来了数据风险维护上的难度。

4.2.2. 从接受服务的客户体验的角度分析

首先，从客户角度来说，客户在无人指导下操作智能化的设备是否顺利；对于文化程度不高的人群、残障人士以及年老的客户来说在操作时是否能解决一些操作上的不便；客户是否能适应高科技的融入；一旦智能设备出现临时的状况，后台终端的远程人员是否能及时解决等这些问题都是“无人银行”在普适性、客户操作适应度、客户综合体验感上需要改进完备的缺口。

同时，线下网点理财经理提供的产品服务是传统银行金融服务中的一个不可取代的部分。客户在意的是其资金的安全性以及收益性。应用 AI 技术的“智能投顾”以量化建模机器学习的方式帮助客户进行投资规划，做到低成本高效率获取客户的同时又是否真的能满足客户的“真实需求”？更加明确和通俗地说，“智能投顾”是否真的能使得长期接受线下某个自己熟知的理财经理服务的客户转而去相信自己不熟知的科技设备提供给自己的理财建议？客户更高层次的情感需求是在与人之间的真诚交流中得到满足的，智能机器仍然无法解决或代替人与人之间建立起来的情感信任。高净值客户选择的理财方式始终是需要针对某个客户自身个性化以及人性化的增值服务。

4.3. 金融科技支持下的“无人银行”发展路径

在大力发展无人银行的道路上除了获得金融科技的支持以弥补自身的局限性，更需要发挥自身实体网点的优势，这样才能使得传统银行业务在向金融科技转型的道路上越走越好。

4.3.1. 改进金融科技，加大人才培养

由于无人银行可能出现设备无法识别的特殊情况等技术性问题的，因此银行应当以人为本，根据客户的使用情况，加强技术的开发研发，改进在实际使用中的各种障碍问题，优化机器功能和服务流程。“无人银行”配备的人员定期反馈设备的使用情况有助于技术改进的进程。针对信息管理方面，银行的技术人员应当更加重视信息储存和保密的技术，同时与先进的网络数据科技公司进行技术上的合作以降低信息泄漏的风险。

金融与科技复合型人才将会成为未来无人银行发展的重要力量。为了解决柜面业务人员的“下岗”问题，银行内部可以进行转岗和再培训，将柜面人员向中后台客服岗位以及产品经理或远程端的理财经理等岗位转岗。为了适应金融科技的发展，应该针对当前的新科技增加金融科技人员的培养。

4.3.2. 智能与人工结合，关注客户服务体验

应当采取“无人银行”的智能设备与人工柜面的结合的改良方式设立银行网点。智能设备能便捷地决解来网点办理普通业务的客户。同时，保留的部分人工柜面也能满足部分客户对人工窗口服务的要求。此时的柜面人员既要承担部分机器无法解决的业务办理的问题，同时也需要兼顾设备的技术运营维护以及设备的安全运行工作。也能在在业务中有效识别和防范金融风险，保障特殊客户在无人银行使用中能

够有人员进行辅助。

为普及大众让客户有更为良好的用户体验，在逐步推进“无人银行”的过程中，需要提供智能设备的使用推广的线下客户体验区，循序渐进地培养客户使用智能设备的能力，以解决客户对科技设备的适应力和操作能力上的问题。

未来的无人银行应该向营销和综合型功能转变，因此“无人银行”的设立应该合理地利用数据挖掘技术，帮助网点巩固客户，以提升营销能力；在营销中除了融入科技的深度分析了解客户需求的同时，也要依靠理财经理的服务向客户提供个性化的金融服务，人性化地满足客户情感上的需求，提升客户的服务体验。这样的综合性的服务也将带来更高层次更深程度上的服务的增值。

参考文献

- [1] 李光磊. Fintech: 仍需“向前”发展[N]. 金融时报, 2016-07-21(006).
- [2] 谢清河. 大数据时代我国商业银行发展问题研究[J]. 南方金融, 2014(11): 12-17.
- [3] 沈春泽. 科技如何推动金融业务模式创新[N]. 中国财经报, 2018-08-28(005).
- [4] 王硕, 兰婷. 论第三方支付的发展及其对商业银行业务发展的影响[J]. 南方金融, 2012(9): 70-73.
- [5] 潘小明, 屈军. 商业银行与金融科技融合: 现状、趋势与对策[J]. 海南金融, 2018(5): 31-38, 68.
- [6] 叶望春. 金融科技与银行智能化转型[J]. 中国金融, 2017(21): 67-68.
- [7] 罗福周, 陆邦柱, 方永恒. 我国金融科技发展面临的现实问题与对策研究[J]. 科学管理研究, 2018, 36(3): 98-101.

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2169-2556, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ass@hanspub.org