

新质生产力背景下商业银行数字化转型路径研究

廖小东

广西大学，广西南宁，530004；

摘要：新质生产力以技术创新、数据驱动和自动化技术为核心，正在重塑商业银行的经营模式和竞争优势。数字化转型已成为商业银行适应客户需求变化、应对同业竞争压力、提升运营效率和满足监管要求的必然选择。当前，我国商业银行数字化转型取得显著进展，但仍面临技术落差、数据安全与隐私保护、监管合规等挑战。为实现高质量发展，商业银行应通过技术创新、业务创新、合规管理和人才培养等多维度路径，全面推进数字化转型。

关键词：新质生产力；商业银行；数字化转型

DOI：10.69979/3029-2700.25.07.013

引言

新质生产力作为以数字技术为核心、数据要素为关键的新型生产力形态，正重构全球金融业竞争格局。2023 年中央经济工作会议明确提出“以科技创新引领新质生产力发展”，2024 年中央金融工作会议将科技金融列为“五篇大文章”之首，标志着数字化转型已成为商业银行高质量发展的战略选择。鉴于银行在金融体系中的重要性及新质生产力的发展趋势，了解新质生产力对商业银行的影响至关重要。基于此，本文系统梳理了新质生产力对商业银行的驱动机制，深入分析商业银行数字化转型的现状与挑战，并提出了商业银行的可行路径，为银行业在新质生产力背景下的可持续发展提供参考。

1 新质生产力的内涵及对商业银行的驱动机制

1.1 新质生产力的内涵

新质生产力的内涵本质是技术革命、要素升级与制度创新的三重叠加，其发展不仅重塑产业逻辑，更推动经济向创新驱动、绿色共享的高质量阶段跃迁。理解新质生产力内涵的关键在于对“新”与“质”的科学阐释^[1]。从“新”的视角来看，新质生产力以新科技、新技术推动经济结构和增长模式的根本性变革^[2]；从“质”的视角来看，新质生产力以高质量发展为目标，以高科技、高效能、高质量为突出特征，是实现绿色驱动模式的生产力形态^[3]。其核心特征是以科技创新为根本驱动力，依托新一代信息技术（如人工智能、区块链、5G）、新能源、生物科技等前沿技术，推动生产力形态从传统要素依赖转向技术密集型。

1.2 商业银行数字化转型的必要性

（1）客户需求变化。随着智能设备和互联网技术的普及，客户对金融服务的需求逐渐从传统的面对面服务转向线上、移动端和自助化服务。现阶段，传统的“一刀切”模式难以满足客户日益多样化和个性化需求，商业银行可以通过数字化手段，利用大数据和人工智能技术，分析客户行为和偏好，提供定制化的金融产品和服务。

（2）同业竞争压力。金融科技公司的崛起对传统银行构成了巨大竞争压力，其利用先进的技术手段，提供低成本、高效率的金融服务吸引了大量客户。同时，数字银行和互联网平台正在重新定义金融服务生态，传统银行如果不进行数字化转型，可能会逐渐失去市场份额。

（3）成本控制与效率提升。通过数字化转型，银行可以减少物理分支机构的数量，降低人力成本。同时，数字化工具可以帮助银行更好地管理风险，例如通过实时监控和预警系统及时发现和应对金融风险。

（4）监管与合规性要求。随着金融监管的不断加强，银行需要通过数字化手段来满足监管要求，例如反洗钱（AML）、知己客户（KYC）等。越来越多金融科技相关的监管政策出台鼓励商业银行进行数字化转型，因此，遵守监管要求，保持竞争力，是商业银行转型的必要性之一。

1.3 新质生产力对商业银行的驱动机制

新质生产力在中小商业银行数字化转型中具有关键作用。近年来，信息技术的迅速发展使数字化转型成为提升商业银行核心竞争力的必然选择。

（1）技术创新驱动业务变革。技术创新带来的新

质生产力成为推动商业银行数字化转型的动力^[4]，应用数字技术不仅可以提高业务效率，还优化业务流程。例如，通过人工智能和大数据技术实现客户行为分析、风险评估和个性化服务推荐；在跨境支付、智能合约和供应链金融等领域使用区块链技术提高交易透明度和安全性等。

(2) 数据驱动决策与创新。信息安全和数据隐私保护有利于数字化转型的稳健推进^[5]。商业银行利用大数据分析精准识别客户需求，提供个性化的金融产品和服务，以提升客户满意度和转化率。同时，银行通过实时数据监控和预测模型及时识别和应对金融风险，优化风险管理体系。

(3) 自动化技术驱动效率提升。新质生产力的引入不仅提供了新的业务发展机会，也极大地提升运营效率和降低成本^[6]。例如通过机器人流程自动化 (RPA) 和自动化工具自动处理重复性任务，降低人力成本，提高处理效率；利用自然语言处理技术使智能客服系统能够提供 24/7 的客户服务，解答客户疑问，提升服务效率和客户体验。

(4) 数字化手段驱动金融普惠与可持续发展。在数字化转型浪潮下，银行不再局限于传统的存贷汇业务，而是向综合化、智能化、绿色化方向发展。例如，商业银行通过数字化手段为偏远地区和弱势群体提供便捷的金融服务，推动金融普惠；通过区块链技术和大数据分析支持环保项目融资和碳排放交易，推动绿色金融发展。

综上，新质生产力通过技术创新、数据驱动、自动化、和推动普惠与可持续发展等方面，全面推动商业银行数字化转型，提升银行的运营效率、竞争力和创新能力，助力银行在数字化时代实现可持续发展。

2 商业银行数字化转型现状与挑战

2.1 商业银行数字化转型现状

2.1.1 数字化技术应用现状

我国商业银行在数字化技术应用方面取得了显著进展，在 2023 年年报中，近 20 家上市银行披露了大模型领域的技术研发和应用进展。具体而言，在人工智能技术应用方面，商业银行通过算法模型实现客户画像分析和风险预警，大幅提升了业务效率和准确性。在大数据技术应用方面，通过海量数据的存储和分析，促进精准营销、客户行为分析和业务决策优化。在区块链技术

应用方面，商业银行将其广泛应用于跨境支付、合约管理和供应链金融等领域，有效提升交易透明度和安全性。根据公开数据显示，截至 2023 年 12 月，基于区块链技术的数字人民币 (e-CNY) 试点项目处理了超过 1,000 亿元的交易额。在云计算技术方面，其为银行的移动金融、智能网贷和远程服务提供了强大的技术支撑，显著改善了客户体验。

2.1.2 客户体验提升现状

近年来，随着数字化转型的深入推进，商业银行正在不断加强网上银行、手机银行等数字化服务体系，使银行突破传统的时间与空间限制，提供更加灵活便捷的金融服务。例如，“非接触式”服务的日益普及，不仅提升用户体验，也为银行节省大量的人力和运营成本。根据公开数据显示，截至 2024 年，已有 60% 的银行网点完成数字化转型，客户满意度提升 30%。

2.1.3 数字化转型人才与投入现状

根据中关村金融科技产业发展联盟发布的《中国金融科技与数字金融发展报告 (2024)》公布的数据显示，2023 年前三季度，中国金融科技投融资总额达到 1181.26 亿元，且近三年商业银行在金融科技领域的投入仍在增长。同时，为解决数字化人才短缺问题，商业银行加大了对员工培训的投入。例如，中国银行、工商银行等大型银行已经建立了数字化培训中心，定期开展云计算、人工智能等技术培训。此外，许多银行还与高校和金融科技公司合作，共同培养数字化复合型人才。

2.2 新质生产力下商业银行数字化转型面临的挑战

(1) 技术落差。部分中小型银行在技术应用和数字化转型方面仍存在落差，难以与大型银行竞争。六大国有银行在 2019-2023 年期间累计金融科技投入达 5142.26 亿元，排名前三的为工商银行、建设银行和农业银行，其累计金融科技投入分别为 1196.5 亿元、1116.32 亿元、996.83 亿元，其他多家银行在金融科技方面的投入占总收入的比重都超过 4%。面对大型银行的数字化技术优势和资金优势，广大中小银行普遍存在发展压力。

(2) 数据安全和隐私。随着数字化转型的推进，数据安全和隐私保护成为银行面临的重要挑战。根据各商业银行年度报告显示，超过半数的商业银行提出数字化转型中数据安全等互联网引起的信息风险日益突出。例如，随着客户数据储存和处理规模的不断扩大，数据

泄露风险增加；黑客攻击、内部员工的失误或系统漏洞导致敏感信息的泄露，影响客户隐私和银行声誉。在年度报告中，如建设银行和工商银行等商业银行强调了针对信息系统安全性、数据保障以及客户隐私防护等领域存在的问题与风险，这些领域亟需得到关注并采取相应措施加以应对。

(3) 监管与合规。银行需要应对不断变化的监管要求，确保数字化转型过程中的合规性。当前，金融监管环境不断趋严，商业银行在转型进程中面临着日益加大的监管压力。如何在合规的前提下推动创新发展，应对复杂多变的监管要求，成为银行转型过程中亟待解决的问题。特别是在数字化转型和跨界合作过程中，银行必须时刻紧盯监管政策的动态，确保各项业务运营符合监管要求，从而规避因监管不力而遭受处罚的风险。

3 新质生产力下商业银行数字化转型可行路径

3.1 技术创新：推动智能技术应用

在新质生产力背景下，技术创新是推动商业银行数字化转型的核心动力。智能技术的应用不仅提升了银行的运营效率，还为客户提供了更加便捷、个性化的金融服务。

3.1.1 融合并创新前沿技术

商业银行数字化转型的核心在于充分利用和融合前沿技术，推动业务模式和服务方式的创新。前沿技术的融合与创新不仅是提升银行运营效率、优化客户体验的重要手段，更是实现业务增长和竞争优势的关键路径。例如，AI 驱动的智能客服可以 24 小时在线处理客户咨询，减少人工成本；大数据分析可以优化风险控制流程，提高风控准确率；云计算技术可以帮助银行构建弹性扩展的 IT 基础设施，支持大规模数据存储和计算；基于机器学习的推荐系统可以为客户提供精准的理财建议，而区块链技术可以提升跨境支付的透明度和效率。跨技术的整合与创新显著提高银行的运营效率，为银行带来更多的发展机遇。

3.1.2 构建智能化技术中台

技术中台是指一种基于现代化架构和技术的平台，能够统一管理和支撑企业的核心业务系统和技术服务。在银行业，技术中台可以整合各类业务系统和数据资源，提供统一的技术服务和数据支持。构建智能化技术中台首先要明确技术中台的目标和范围，即技术中台应覆盖银行的核心业务系统和数据资源，包括支付、风控、客

户管理等领域；其次，通过引入云原生架构，构建弹性扩展的技术平台；再次，通过微服务架构，实现业务系统的模块化和服务化；接着，通过数据中枢，整合银行的数据资源，提供统一的数据服务；最后，通过引入智能化工具和平台，提升技术中台的智能化水平。智能化技术中台的构建不仅能够提升商业银行的技术能力，还能为业务创新提供强有力的支持。

3.1.3 推动开放银行建设

开放银行是金融行业数字化转型中的重要趋势，通过开放接口、共享数据与第三方合作伙伴协同创新，银行能够提供更加丰富和便捷的金融服务，提升客户体验并拓展业务边界。例如，银行应开发标准化的 API 接口，允许第三方应用访问银行的核心功能，如支付、账户查询、信用评估等；积极与金融科技公司、电商平台、社交媒体、物流公司等多方合作伙伴建立合作关系，共同开发和提供创新金融服务等。

3.2 业务创新：开发新兴业务

新质生产力背景下，商业银行的数字化转型不仅需要技术驱动，更需要在业务层面进行创新，以应对市场变化和客户需求的多样化，开发新兴业务是商业银行实现业务增长和市场扩张的重要路径。

3.2.1 精准定位客户需求

商业银行的业务创新需要以客户需求为导向，精准定位客户需求是开发新兴业务的第一步，也是确保业务成功的关键。银行可利用大数据技术分析客户的行为数据和偏好，识别潜在的市场机会，同时通过用户调研和访谈，更准确地识别客户的痛点和潜在需求，开发出更具市场竞争力的金融服务。

3.2.2 开发创新金融产品

商业银行应基于新质生产力背景，利用金融科技手段开发具有创新性和竞争力的金融产品。例如，利用人工智能技术开发智能投顾、智能理财等智能化金融产品；通过区块链技术提升产品的透明性和安全性，降低交易成本；通过大数据技术进行风险评估和客户画像，开发个性化的金融产品。同时，银行应加强对市场趋势和客户需求的研究和分析，不断推出符合市场需求和客户需求的创新金融产品。

3.2.3 拓展场景化金融服务

商业银行需要从客户的实际生活场景出发，提供更加便捷、个性化的金融服务。例如，引入区块链技术能

够有效提升金融交易的安全性和可信度，从而增强客户对银行服务的信任。针对小微企业的特殊需求，银行可以提供差异化的金融服务，定制开发融资和结算解决方案，以此满足小微企业的融资需求。同时，利用大数据分析和人工智能技术，银行能够更精准地洞察客户需求，开发出更加个性化的金融产品和服务，为银行的业务增长提供有力支撑。

3.3 合规管理：加强数据隐私保护

随着数字化转型的深入推进，银行收集、存储和处理的客户数据量呈指数级增长。这些数据不仅包括基本的个人信息，还涉及金融交易行为、信用记录等敏感信息。如何在数据驱动的业务模式下保护客户隐私，成为银行合规管理的核心课题。

3.3.1 构建多层次的技术防护体系

技术手段是保障数据隐私保护的关键。银行需要通过多层次的技术手段，确保数据在存储、传输和使用过程中的安全性和隐私性。例如，采用端到端加密、AES 加密算法等技术，确保数据在传输和存储过程中不被未经授权的第三方窃取或篡改；实施严格的访问控制策略，确保只有授权人员或系统才能访问敏感数据，同时，采用最小权限原则，限制数据访问范围；在数据分析和处理过程中，通过数据脱敏、匿名化处理等技术，确保数据的使用不泄露个人隐私；通过定期的安全漏洞扫描和实时监控系統，及时发现和修复可能的安全隐患，防止数据泄露事件发生。

3.3.2 优化内部管理机制

商业银行需要从组织、流程和人员层面构建完善的合规管理体系。一是对银行收集和处理的进行分类和分级管理，明确不同类型数据的保护级别和访问权限。例如，客户的个人身份信息、金融交易记录等敏感数据需要更高的保护级别。二是制定严格的数据使用和共享授权流程，确保数据的使用符合业务需求和合规要求。例如，数据共享必须经过审批，并签订数据使用协议。三是定期对数据处理流程进行内部审计，评估数据隐私保护的合规性和有效性。通过风险评估，发现潜在的问题并及时改进。四是加强对员工的数据隐私保护培训，

提升员工的合规意识和技能，避免因人为错误导致的数据泄露。

3.4 人才培养与引进：培养数字化复合型人才

数字化复合型人才指既熟悉金融业务，又精通数字化技术的专业人士，其能够推动银行的业务创新、技术应用和模式变革。在商业银行的数字化转型进程中，人才培养与引进是银行实现业务升级和竞争力提升的关键。银行应注重内部员工的培养，通过系统化的培训和实践机会，培养数字化复合型人才。一是建立数字化技能培训体系，通过设计针对性的培训课程，包括数字化技术基础（如大数据分析、人工智能、云计算等）金融业务知识以及数字化工具的实际应用。二是推动跨部门学习与交流，通过跨部门轮岗、项目组合作等方式，促进员工在不同业务领域和技术领域的知识融合，提升他们的综合能力。三是数字化思维培养，通过在培训中融入设计思维、敏捷开发、用户体验优化等内容，培养员工的数字化思维方式和创新能力。四是激励与认证机制，通过绩效考核、技能认证和晋升机制，激励员工参与数字化学习和实践，形成内部竞争和成长的动力。

参考文献

- [1] 刘伟. 科学认识与切实发展新质生产力[J]. 经济研究, 2024, 59 (03): 4-11.
- [2] 段钢, 刘贤铤, 黄悦. 数字基础设施建设如何影响企业新质生产力发展[J]. 金融与经济, 2024, (11): 36-48.
- [3] 王树斌, 侯博文, 李彦昭. 新质生产力要素机制、创新逻辑与路径突破——基于系统论视角[J]. 当代经济科学, 2025, 47 (01): 120-33.
- [4] 葛和平, 陆岷峰. 高等院校构建以金融科技为核心的金融学科建设路径研究[J]. 金融理论与实践, 2021 (06): 46-54.
- [5] 施志晖. 商业银行数字资产入表影响与对策研究[J]. 北方金融, 2024 (02): 03-08.
- [6] 安丛梅. 农村数字普惠金融的模式研究：理论机制与实践总结 [J]. 西南金融, 2023, (10): 42-54.