

# 银行数字化转型：路径重构与价值创造

王琦

河南理工大学，河南焦作，454000；

**摘要：**在当今数字化浪潮汹涌澎湃的时代，商业银行作为金融体系的核心支柱，正经历着一场深刻且意义深远的变革——数字化转型。这一转型并非简单的技术升级，而是涉及到银行商业模式、业务流程、服务方式乃至整个运营理念的全面革新，旨在更好地适应新时代客户的需求和市场竞争格局的变化。通过解构商业银行数字化转型的底层逻辑，分析其技术实现路径、组织变革模式及生态重构策略。研究发现：数字化转型已从渠道优化升级为全价值链重塑，数据资产化与场景嵌入构成核心驱动力，而敏捷组织建设与风险控制体系重构成为关键支撑。

**关键词：**数字化转型；组织变革；生态重组；核心驱动力

**DOI：**10.69979/3029-2700.25.07.021

## 研究背景

金融科技的快速发展对传统商业银行构成了巨大挑战。金融科技公司凭借其创新的技术和灵活的经营模式，迅速在支付结算、信贷融资、财富管理等领域占据了一席之地。例如，一些第三方支付平台通过整合线上线下消费场景，提供了一站式的支付解决方案，极大地分流了商业银行的支付业务。面对这些竞争对手的挑战，商业银行必须通过数字化转型来重塑自身的核心竞争力，以在激烈的市场竞争中立足。宏观经济环境的变化也推动了商业银行的数字化转型。经济全球化、利率市场化以及金融监管政策的不断调整，使得商业银行的传统盈利模式受到挤压。为了降低成本、提高风险管理能力和拓展新的业务增长点，数字化转型成为了商业银行的必然选择。通过构建数字化的业务流程和管理平台，银行可以实现资源的优化配置，提高运营效率。

## 1 多角度因素分析

### 1.1 客户需求端

在当今数字化时代，商业银行的数字化转型已成为金融行业发展的重要趋势。这一转型不仅仅是银行内部业务流程和技术的变革，更是对客户需求端产生深远影响的战略举措。客户不再满足于传统银行提供的标准化产品和服务，而是期望能够获得更加便捷、高效、个性化的金融服务体验。

数字化使商业银行能够提供更加高效的客户服务。通过智能客服系统、在线客服等数字化服务手段，银行可以快速响应客户的咨询和投诉，提高问题解决的效率。

同时，银行还可以通过大数据分析预测客户的需求，提前主动为客户提供服务，进一步提升客户的服务体验，为客户创造更多的价值，推动金融行业的持续健康发展。

### 1.2 技术供给端

金融科技的快速发展为商业银行数字化转型提供了强大的技术支撑。大数据技术作为其中的关键力量，正重塑着银行的业务模式和服务理念。

人工智能技术在商业银行数字化转型中的作用日益凸显。人工智能中的机器学习算法可以对大量的数据进行学习和训练，从而实现智能化的客户服务、信贷审批和投资决策等功能。在客户服务方面，智能客服机器人能够理解客户的问题并提供准确的回答，大大提高了服务效率和响应速度，减少了人工成本。区块链技术为商业银行数字化转型带来了全新的思路和解决方案。区块链的分布式账本特性使得数据具有不可篡改、透明性和安全性，这对于银行在支付结算、供应链金融等领域具有重要意义。为数字化转型提供智力支持，也为金融行业的发展注入了新的活力。

### 1.3 监管政策端

随着商业银行数字化转型的加速推进，监管政策在其中扮演着至关重要的角色。监管政策不仅为银行的数字化进程设定了框架和边界，同时也在引导和塑造着数字化转型的方向，确保金融体系的稳定、安全与可持续发展。核心技术矩阵构建。

在风险管理方面，数字化转型为商业银行带来了更为精准和高效的风险识别、评估与控制手段。利用大数

据技术和机器学习算法，银行可以对海量的客户数据、交易数据和市场数据进行分析挖掘，构建风险预测模型，提前识别潜在的信用风险、市场风险和操作风险。同时，区块链技术的应用可以提高交易的透明度和可追溯性，增强风险管理的有效性，特别是在供应链金融、跨境支付等领域。

#### (1) 监管政策的适应性调整

为适应商业银行数字化转型带来的新变化，监管当局正着手更新传统的监管指标体系。在资本充足率监管上，针对数字化业务可能带来的风险特征差异，对不同类型数字资产的风险权重进行重新界定，使资本要求更能真实反映银行数字化业务的风险状况。

#### (2) 创新与风险平衡的监管导向

监管政策在防范风险的同时，积极鼓励商业银行开展数字化金融创新。通过设立创新试点机制，允许银行在可控范围内尝试新的数字化业务模式和技术应用。在网络安全方面，监管机构制定严格的网络安全标准，要求银行加强网络防护体系建设，定期进行安全评估和漏洞修复，以保障银行信息系统的安全稳定运行。

#### (3) 跨领域协同监管的加强

商业银行数字化转型涉及到多个领域，如金融、科技、信息安全等，因此监管政策强调跨部门协同监管。金融监管部门与科技主管部门、网信部门等加强合作，形成监管合力。商业银行数字化转型监管政策端在保障金融稳定、促进创新发展和加强国际合作等方面发挥着关键作用。通过不断调整和完善监管政策，能够为商业银行数字化转型创造良好的制度环境，实现数字化金融服务的健康发展。

## 2 技术架构演进与业务模式创新

### 2.1 分布式系统与电子银行

随着信息技术的发展，商业银行开始引入分布式系统，逐步从大型主机向分布式架构转型。分布式系统将银行的业务功能分解为多个独立的服务模块，这些模块可以部署在不同的服务器上，提高了系统的可扩展性和灵活性。电子银行的出现打破了时间和空间的限制，客户可以通过互联网或电话银行等渠道随时随地办理部分金融业务，如查询账户余额、进行转账汇款等。这一变化促使银行的业务模式从单纯的线下服务向线上线下结合的方向转变。银行开始意识到客户体验的重要性，通过优化电子银行的界面设计和功能，提高客户的便捷

性和满意度。

### 2.2 云计算与大数据

云计算技术的成熟和大数据技术的发展进一步推动了商业银行技术架构的演进。云计算为银行提供了强大的计算资源和存储资源，使得银行能够更加灵活地应对业务量的变化。银行可以根据业务需求动态调整云计算资源的分配，降低硬件投资成本和运维成本。

大数据技术则使银行能够对海量的客户数据进行采集、存储、分析和挖掘。通过大数据分析，银行可以更深入地了解客户的需求、行为习惯和风险特征，从而实现精准营销、个性化服务和优化风险管理。

### 2.3 区块链技术与开放银行

区块链技术为商业银行的技术架构带来了新的思路。区块链可以实现安全的多方交易和信息共享，无需信任中介，降低了交易成本和信用风险。在跨境支付、供应链金融等领域，区块链技术有着广泛的应用前景。

开放银行理念的提出则是近年来银行业的重要发展趋势。开放银行要求银行将自己的金融服务接口对外开放，与第三方金融科技公司合作，共同打造创新的金融服务生态。这使得商业银行的技术架构需要具备更高的开放性和兼容性，能够与外部合作伙伴的系统进行无缝对接。

## 3 转型过程中的结构性矛盾

### 3.1 数据孤岛

银行内部不同部门和业务系统之间的数据隔离现象严重。客户信息、交易数据、风险数据等分散在各个系统中，形成数据孤岛。这使得银行难以全面、准确地把握客户的整体金融需求和风险状况。例如，在为客户提供综合理财规划时，由于客户在不同业务条线的数据不能有效整合，理财顾问无法获取客户完整的资产负债情况，从而影响理财方案的精准性。

### 3.2 风险识别困难

数字业务的创新速度极快，如金融科技公司推出的各种新型支付方式、数字货币相关业务等。商业银行在参与或跟进这些业务时，传统的风险识别模型往往难以适应。以数字货币交易为例，其价格波动剧烈、交易主体复杂，银行现有的市场风险评估模型无法有效识别其中的潜在风险。

### 3.3 合规挑战

随着数字业务的开展,监管政策也在不断更新以适应新环境。商业银行在快速推出数字产品的过程中,容易出现合规滞后的问题。例如,一些银行在与金融科技合作开展联合贷款业务时,未能及时跟上监管对联合放贷各方资质、出资比例等方面的新规定,导致业务存在合规隐患。

### 3.4 科技人才短缺

数字化转型需要大量既懂金融业务又精通信息技术的复合型人才。但传统商业银行的人才储备主要以金融专业背景为主,科技人才相对匮乏。在大数据分析师、人工智能工程师等关键岗位上,人才缺口明显。这导致银行在推进数字化项目时,如大数据分析平台建设、智能客服系统开发等,面临技术力量不足的困境。

## 4 商业银行数字化转型结构性矛盾的破解路径

### 4.1 建立数据中台

数据中台是解决数据孤岛问题的有效手段。银行通过建立数据中台,整合各个业务系统中的数据,实现数据的集中存储、管理和共享。数据中台可以对数据进行清洗、转换和标准化处理,为银行提供统一的数据视图。这样,无论是客户经理在为客户提供个性化服务时,还是风险管理部门在进行风险评估时,都能够方便地获取全面准确的数据。

### 4.2 构建数字化风险管理体系

利用大数据、人工智能等技术构建数字化风险管理体系。通过对海量数据的分析和挖掘,银行可以实时监测和识别数字业务中的各类风险。例如,在信用风险评估方面,除了传统的信用评分模型外,还可以引入替代数据,如客户在互联网上的行为数据、社交关系数据等,利用机器学习算法构建更精准的风险预测模型。

### 4.3 加强合规管理体系建设

商业银行要建立动态的合规管理体系,密切关注监管政策的变化,及时调整数字业务的合规策略。同时,利用技术手段加强对数字业务的合规监测,如采用区块链技术确保交易的可追溯性和透明度,以满足监管要求。

### 4.4 加强科技人才引进与培养

一方面,银行要积极从外部引进科技人才,尤其是具有大数据、人工智能、区块链等前沿技术经验的专业人才。另一方面,加强对内部员工的技术培训,鼓励员工学习新的技术知识和技能,如开设编程课程、数据分析培训课程等,培养一批既懂金融又懂技术的复合型人才。

## 5 结论

商业银行数字化转型的结构性矛盾是当前银行业面临的重要挑战,但通过构建灵活高效的技术架构、强化风险管理与合规能力以及优化人才结构与提升员工数字化素养等破解路径,银行能够逐步克服这些矛盾,实现数字化转型的成功。商业银行数字化转型本质是金融生产关系的革命性调整,需构建“技术-组织-生态”三位一体的转型框架。未来竞争将聚焦于数据要素市场化配置能力与数字生态主导权争夺,建议通过制度创新破解数据权属界定难题,建立差异化的数字化转型成熟度评估体系。从而在数字化时代的金融市场竞争中占据有利地位,为客户提供更优质、高效的金融服务。

### 参考文献

- [1]鲁玉.数字化转型对商业银行盈利能力影响路径分析[D].南京信息工程大学,2021.
- [2]崔华伟.商业银行数字化转型对经营绩效的影响分析[J].企业改革与管理,2024,(14):103-105.
- [3]朱玲.商业银行零售业务智能化场景营销策略研究[D].对外经济贸易大学,2022.
- [4]周子晴.商业银行基于数字化战略的中台模式发展研究[D].北方工业大学,2023.
- [5]何琼.关于人工智能在金融行业中应用的思考[J].上海商业,2024.
- [6]谢治春,赵兴庐,刘媛.金融科技发展与商业银行的数字化战略转型[J].中国软科学,2018,(08):184-192.
- [7]孙娜.新形势下金融科技对商业银行的影响及对策[J].宏观经济管理,2018,(04):72-79.

作者简介:王琦,男,汉,河南省安阳市,河南理工大学硕士研究生,金融科技与创新