

信息时代金融科技在银行数字化运营中的应用

王晓芳

贵州大学, 经济学院, 贵州 贵阳 550025

摘要: 在科学技术飞速发展、全球数字时代来临的背景下, 金融科技已经成为银行业数字化转型发展的主要动力。本文对金融科技的概念以及其所涉及到的主要科技进行阐述, 然后对这几项科技在银行数字化运营当中的具体运用进行详细的分析, 智慧网点以创新科技结合个性化管理来改善顾客服务体验。大数据分析有助于银行在对信贷风险进行有效管理的同时, 洞察客户需求并进行个性化的金融产品与服务推荐。5G技术进而推动金融交易快速、便捷、安全地进行, 给顾客带来更优质的服务体验。

关键词: 信息时代; 金融科技; 银行数字化运营

Application of Fintech in Bank Digital Operation in the Information Age

Wang, Xiaofang

Institute of Economics, Guizhou University, Guiyang, Guizhou, 550025, China

Abstract: Against the backdrop of the rapid development of science and technology and the advent of the global digital era, fintech has become the main driving force for the digital transformation and development of the banking industry. This paper expounds on the concept of fintech and the main technologies it involves, and then conducts a detailed analysis of the specific applications of these technologies in bank digital operation. Smart branches combine innovative technologies with personalized management to improve the customer service experience. Big data analysis helps banks effectively manage credit risks while gaining insights into customer needs and making personalized recommendations for financial products and services. 5G technology further promotes fast, convenient, and secure financial transactions, bringing a better service experience to customers.

Keywords: Information age; Fintech; Bank digital operation

DOI: 10.62639/spsstr26.20250204

前言

随着数字化时代在全球的兴起, 金融科技的热潮席卷了世界各地, 给银行业带来了深刻的变革。信息时代背景下, 金融和科技深度融合已经成为银行业实现数字化转型的主要动力。金融科技在转变传统银行业运作模式的同时, 也在提高服务效率、优化客户体验、促进整个金融生态系统转型。

一、金融科技的概念

金融科技为在金融服务行业中引入创新技术, 目的是提高服务效率、减少成本、加强风险管理, 并进一步扩大金融服务的应用领域。这是金融与技术深度融合发展的结果, 运用大数据, 云计算, 人工智能, 区块链等前沿技术实现了传统金融业态及模式的转型与提升。金融科技以技术手段促进金融发展提质增效, 满足用户不断增长的金融服务需求为核心宗旨。^[1] 在实践上, 金融科技已取得显著效果, 例如移动支付平台崛起大大便利了日常生活, 智能投顾平台给用户带来个性化投资建议等, 以及金融机构运用金融科技手段, 开展更加精准的风险评估等等。在科技进步、应用场景不断扩展的背景下, 金融科技仍将保持较快的发展势头, 并为金融行业创新与

发展提供了强劲动力。

二、金融科技在银行数字化运营发展中的影响

(一) 提升运营效率与降低成本

引进金融科技, 大大提高银行运营效率。自动化流程使烦琐的手动操作简单化, 智能化系统可对大范围数据进行快速加工, 降低人工出错的概率。比如, 银行通过机器人流程自动化实现了大量重复性的后台工作, 解放了员工时间, 让他们集中精力去做更有创意、更有策略的工作。^[2] 与此同时, 云计算的运用使得银行可以灵活地对资源进行调整来适应市场的变化, 同时减少IT基础设施成本。这些技术手段在降低银行运营成本的同时, 也提高了业务的响应速度, 从而增强客户满意度, 增强市场竞争力。

(二) 改变客户体验

金融科技的发展在很大程度上改变着客户和银行之间的相互作用。移动支付、在线银行服务等技术的推广使顾客可以在任何时间、任何地点从事金融交易并得到高度便利。很多银行都推出强大的移动应用程序, 让客户可以通过手机完成账户管理, 支付转账, 申请贷款等各种操作。^[3] 通过数据分析银行能够洞察顾客的行为与喜好, 为顾客提供更多个性化产品推荐与服务。此外,

(稿件编号: SSTR-25-4-1029)

作者简介: 王晓芳 (1974-), 女, 汉, 贵州思南人, 贵州大学经济学院副教授, 主要研究方向为财务会计、金融理财。

建立实时反馈机制,使顾客在服务使用过程中立即得到支持与推荐,提高顾客参与感与满意度,并最终促使顾客忠诚度提高。

(三) 创新风险管理

新型信用评分模型在充分考虑顾客信用历史的同时,能够对社交媒体活动和交易行为进行多维度的实时数据分析,为风险评估提供更加综合的依据。^[4]引入区块链技术提高交易透明性与安全性,以去中心化记录方式减少数据篡改与欺诈风险。这些技巧的运用使银行面对市场波动与信用风险可以更从容。

(四) 推动竞争格局变化

金融科技快速兴起,深刻地影响着银行竞争格局。新兴的金融科技以其灵活多样的商业模式,不断创新的技术手段快速占据市场份额,对传统银行提出前所未有的挑战。这类企业一般都有对市场需求迅速作出反应,并能更大胆地革新产品与服务。^[5]面对这一竞争,银行有必要对其市场定位及竞争策略进行重新审视,主动拥抱技术创新以提高其数字化水平,并在此基础上联合金融科技进行联合创新以保持市场竞争力的。

三、金融科技在银行数字化运营发展中的具体应用

(一) 移动支付

在移动支付技术快速发展的背景下,人们的传统支付方式发生了巨大的改变,银行支付结算体系受到深刻的冲击。银行联手第三方支付平台或独立研发移动支付应用等方式,给用户带来无缝支付体验。如今,顾客只要用智能手机就可以很方便地完成付款,不再为带现金和银行卡不方便而烦恼。这一支付方式所具有的便捷性在大大提高支付效率的同时,也推动了金融普及与普惠,使银行可以接触更多的客户。移动支付的广泛传播进一步促进银行将其运用到跨境支付,线上购物以及公共交通缴费等诸多领域,从而为用户提供更加方便且综合的支付服务。银行通过移动支付可以实时采集客户支付数据,为精准营销、提供个性化服务等提供扎实的数据支撑。^[6]与此同时,人们对移动支付安全性要求越来越高,银行运用先进加密技术及生物识别等验证手段来切实保证客户资金安全,使顾客既可以享受到便捷支付又可以安心资金安全。移动支付的崛起也促使银行业务不断革新和提升。比如有的银行已经开始引入以移动支付为核心的虚拟信用卡业务,顾客只要通过手机进行简单的操作就可以申请虚拟信用卡进行线上消费。这样不但使信用卡申请过程简单化,而且大大提升信用卡使用的便捷性。另外,移动支付也推动银行业务和社交媒体融合发展,银行可借助社交媒体平台向顾客提供支付服务,不仅加强与顾客之间的交互,还增加客户粘性,给银行增加经营机会。移动支付大潮中,银行业务模式正发生深刻变化。银行已经不仅仅限于传统存贷业务,还借助移动支付技术扩展出

更多增值服务与金融产品。比如银行可借助移动支付平台向用户提供理财,保险和贷款等全方位金融服务以满足用户多样化金融需求。移动支付的推广也使银行可以较好地优化配置金融资源,增加金融服务覆盖面与渗透率。此外,移动支付技术的发展还促进了银行内部运营效率的提升。^[7]通过移动支付系统可以使银行进行快速资金清算与清算,极大地缩短交易办理时间并提高资金使用效益。同时移动支付也给银行带来了大量的客户行为数据以帮助银行深入理解客户需求、优化产品设计、提高服务质量。银行可借助大数据分析技术深入剖析顾客交易行为,为顾客提供更准确的金融建议与个性化服务方案。

(二) 区块链

区块链技术以其去中心化,透明性以及不可篡改等特殊属性,对银行数字化运营起到了关键作用,使银行实现跨境支付实时结算成为可能,降低了交易成本,也促进了交易快捷高效。借助区块链技术银行可以借助智能合约的应用,实现合同条款的自动履行和人工干预的减少,进一步降低了运营成本。区块链技术具有透明性、不可篡改性等特点,因此区块链技术是预防欺诈的有力手段。银行可使用该技术对每笔交易进行记录与跟踪,对可疑活动进行实时监测与鉴别,显著增强了反欺诈能力。同时,区块链的推出也可以显著提升银行信任度与信誉。传统金融体系下信息不对称、信任缺失等问题往往会使顾客花费大量时间、精力去核查银行是否可靠、交易是否安全。区块链技术应运而生,它将各项交易记录到公开透明的链条中,没有人可以对其进行篡改或者删除,从而大大提升银行透明度与公信力。由此,顾客对于银行的信任程度也会增加,倾向于和银行发展长期稳定的关系。^[8]此外,区块链技术在银行数字化运营中还能够促进供应链金融的发展。银行借助区块链技术能够建立起更有效,更安全和更透明的供应链金融生态系统。在这一生态环境下,供应链中的每一个参与者,无论是供应商、制造商、分销商还是零售商,都有能力实时地分享信息,从而达到供应链管理的透明度。银行也可借助区块链智能合约功能实现供应链中企业融资解决方案自动化,以达到降低融资成本、提升融资效率的目的。这样既有利于提高供应链整体竞争力,也有利于推动银行和供应链中企业之间更密切,更互惠互利的关系。

(三) 人工智能

将人工智能技术运用到银行数字化运营当中,已显得十分广泛和深入。尤其在客户服务方面,智能客服机器人可以全天候在线、随时解答客户提问、办理各类普通银行业务等,大大提高服务效率,明显降低顾客等待时间以提高顾客满意度。在风险管理中,银行可以通过使用机器学习算法对大量数据进行分析处理,确定可能存在的风险因素并对顾客违约可能性进行预测,然后制定更准确、更高效的风险控制策略。从投资管理角度来看,人工智能技术可以对市场趋势进行分析,对资产价格趋势进行预测,有利于客户

其投资组合进行优化,从而达到财富增值。在此基础上,将人工智能运用到量化交易策略制定与实施中,通过对海量金融数据与市场信息分析,确定交易机会与走势,实现交易策略自动实施并可实时调整。信贷审批中,人工智能技术应用使贷款申请自动化处理得以实现,可对申请人信用状况、风险等级等信息进行快速评价,显著提升审批效率。与此同时,人工智能技术对于预防欺诈行为也起到至关重要的作用,对申请人交易记录以及身份信息进行分析可以及时发现异常情况,进而确保银行资产安全。^[9]另外,人工智能技术能够辅助银行对市场的分析与预测,有利于银行更准确地制定市场策略,增强其市场竞争力。人工智能技术应用于银行数字化运营,也表现为个性化服务。通过对顾客交易历史,消费习惯,风险偏好以及其他个人信息进行分析,人工智能技术可以为顾客提供定制金融产品与服务,这一个性化服务在提高顾客满意度的同时也提高了顾客对银行忠诚度。另外,人工智能技术对于银行内部运营有着重要的影响,比如在人力资源管理领域,人工智能技术可以帮助银行对招聘流程进行优化,本实用新型提高了招聘效率,而且通过分析员工绩效数据,人工智能技术也可以给银行在员工培训与开发方面提供意见,进而促进银行整体运营效率。在财务管理中,人工智能技术可以对各类财务报表进行自动化处理,为银行提供精准的财务分析与预测,有助于银行作出更正确的决定。

(四) 云平台与平台化战略

在技术不断进步的背景下,银行机构纷纷通过强化云平台建设以优化自身IT资源供给方式。该流程基于虚拟化技术,逐渐实现总行至分行云平台的搭建,使其能够更加高效地支持银行所有业务的顺利进行。同时,银行也根据自身业务发展实际需要积极推行平台化战略,以促进以业务为导向的IT架构变革。银行可以通过利用生物识别技术、智能语音和文字系统、以及区块链技术等先进的技术平台,更加有效地满足客户对个性化和多元化金融服务的需求。这些新技术应用使云平台构建得到进一步优化,显著增强云平台对用户需求响应能力。在云平台与平台化战略联合引导下,银行既能集中管理与高效利用IT资源,又能显著增强业务流程灵活性与可扩展性。云平台的构建给银行带来了有力的技术支撑,使得银行可以快速地进行新产品的部署与迭代,进而可以快速地适应市场变化,并对客户需求进行快速反应。另外,银行还通过平台化战略的实施,成功实现了从传统基于产品的IT架构向基于服务的架构的变革,这种变革大大推动了企业敏捷性与创新能力的提升。^[10]在生物识别技术平台上,银行采纳了尖端的生物识别方法,如指纹和面部识别技术,这大大增强了客户身份验证的精确度和保密性,给客户带来更方便、更安全的金融服务环境。智能语音与文字平台借助自然语言处理以及语音识别技术与顾客进行智能交互,大幅提升客户服务效率与满意度。从安全性与合规性来

看,银行借助云平台建设加强数据保护与风险控制能力。采用先进加密技术及访问控制机制保证客户数据安全及隐私保护。同时,云平台集中式安全监控与管理使银行能及时发现并处理潜在安全威胁,确保业务持续稳定。另外,通过云平台,银行实现业务流程实时监测与分析,增强市场风险与操作风险管理能力,有力地支撑银行稳健经营。在数字化转型不断深化的背景下,银行也重视提高员工技能与知识水平来应对新技术环境的影响。通过定期培训、制定技能提升计划等方式,使银行员工能熟练运用云平台及其相关技术,以更好地为客户服务、提高效率。银行亦鼓励创新思维及跨部门合作。通过成立创新实验室及项目小组来刺激员工创造力及促进新技术运用于银行业务。

四、总结语

信息时代金融科技已经成为驱动银行业数字化经营的主要动力。通过挖掘金融科技对银行数字化运营的广泛运用和深刻影响,论证金融科技对提高服务效率,优化客户体验,重构业务流程和风险管理体系所取得的显著效果。通过移动支付,区块链和人工智能的推出,银行在实现支付结算体系创新的同时,也大大推动金融普惠和客户基础拓展。与此同时,金融科技技术还为银行在实现自动化和智能化风险管理手段的前提下,提供更有效和更透明化跨境支付解决方案。在客户服务上,智能客服机器人实现全天候上线,极大地提高服务效率和客户满意度。而投资管理方面,人工智能应用则更能给客户更准确的投资建议和帮助财富增值。

参考文献:

- [1] 刘彬. 金融科技驱动下商业银行信贷业务的数字化转型策略[J]. 中国市场, 2023(18): 43-46.
- [2] 郑卉. 金融科技时代银行财务会计向管理会计转型举措[J]. 经济研究导刊, 2023(1): 101-103.
- [3] 黄磊, 黄思刚, 杨承佳. 金融科技对绿色信贷的影响及作用机制——基于商业银行金融科技视角[J]. 金融发展研究, 2023(7): 73-82.
- [4] 李慧龙. 农商银行小微金融数字化转型背景下的业务创新研究[J]. 全国流通经济, 2023(19): 157-160.
- [5] 徐巧丽, 李爱芳. 新时代背景下金融企业财会人员存在的问题、面临的挑战及如何正确应对[J]. 经济师, 2023(8): 70-72.
- [6] 张森凯. 金融科技推动商业银行数字化转型[J]. 电脑爱好者(校园版), 2023(3): 92-94.
- [7] 周闯, 汪洋, 马梦妮. 金融科技会影响货币政策银行风险承担渠道吗? ——来自中国商业银行的经验证据[J]. 学习与实践, 2023(11): 71-80.
- [8] 吕云松. 数字经济时代银行信用风险管理困局与对策[J]. 品牌研究, 2023(17): 82-84.
- [9] 孙明明. 人民银行信息化结构性问题研究及对策[J]. 金融科技时代, 2023(8): 43-48.
- [10] 朱广娇. 隐私计算: 数据安全可信流通助力商业银行数字化转型[J]. 金融博览, 2023(5): 30-36.