

DOI: 10.12361/2661-3263-06-09-152234

# 金融服务外包的发展趋势与承接策略

叶江峰

江苏汇通金科数据股份有限公司浙江分公司, 中国·浙江 杭州 311100

**【摘要】**金融服务外包作为服务外包产业的重要组成部分,在全球范围内得到了广泛关注。随着金融市场的快速发展,金融服务外包逐渐成为金融企业降低成本、提升效率、提高核心竞争力的重要手段。近年来,我国金融服务外包产业取得了显著的成绩,但仍存在一定的问题和挑战。为了更好地推动我国金融服务外包产业的发展,有必要对金融服务外包的国际发展趋势及其启示进行深入分析。

**【关键词】**金融服务外包; 发展趋势; 承接策略

## The Development Trend and Undertaking Strategy of Financial Service outsourcing

Jiangfeng Ye

Jiangsu Huitong Jinke Data Co., LTD. Zhejiang Branch, Hangzhou 311100, Zhejiang China

**[Abstract]** As an important part of the service outsourcing industry, financial service outsourcing has been widely concerned around the world. With the rapid development of the financial market, financial service outsourcing has gradually become an important means for financial enterprises to reduce costs, improve efficiency and improve core competitiveness. In recent years, China's financial service outsourcing industry has made remarkable achievements, but there are still some problems and challenges. In order to promote the development of China's financial service outsourcing industry, it is necessary to analyze the international development trend of financial service outsourcing and its enlightenment deeply.

**[Keywords]** Financial service outsourcing; Development trend; Undertaking strategy

### 1 金融服务外包的发展历史与现状

#### 1.1 金融服务外包的起源与发展历程

金融服务外包的起源可以追溯到20世纪70年代末期,当时,由于全球化进程加快和信息技术的迅猛发展,金融行业开始出现了向外部专业机构承接业务的趋势。其发展历程经历了起步阶段、快速发展阶段和成熟发展阶段。在起步阶段,金融服务外包主要集中在一些基础性或非核心业务,如数据处理、清算结算等领域。随着金融机构对外包服务的认可和需求的不断增加,外包服务的范围逐渐扩大,逐步涉及到风险管理、客户服务、IT开发等更为关键的业务领域。在快速发展阶段,金融服务外包逐渐成为金融机构提高效率、降低成本的有效途径,得到了广泛的应用和认可。而在成熟发展阶段,金融服务外包已经成为金融机构战略规划和业务运营中不可或缺的重要组成部分,成为金融行业的一大特色和优势。

#### 1.2 金融服务外包的现状与特点

金融服务外包的现状主要表现在外包服务的范围不断拓展、服务模式不断创新和行业竞争格局逐渐形成三个方面。首先,金融服务外包的范围不断拓展,不再局限于传统的后台业务处理,而是逐渐涉及到风险管理、市场拓展、产品创新等更具战略性和核心价值的业务领域。其次,金融服务外包的服务模式不断创新,从最初的单一业务外包逐渐发展为全流程外包、合作外包、战略外包等多种形式,为金融机构提供了更加灵活多样的外包选择。最后,金融服务外包已经形成了一定的行业竞争格局,除了传统的外包服务提供商外,越来越多的科技公司、互联网企业也开始介入金融服务外包领域,加剧了市场竞争,提高了服务质量和水平。

### 2 金融服务外包的影响与挑战

#### 2.1 金融服务外包对金融业的影响

金融服务外包作为金融行业的重要发展趋势之一，对金融业产生了深远的影响。首先，金融服务外包提高了金融机构的效率和灵活性，使其能够更好地应对市场需求的变化。其次，外包服务的引入降低了金融机构的运营成本，释放了资源用于更加核心的业务发展。此外，金融服务外包还为金融机构拓展市场提供了更多的机会，通过引入外部专业服务，金融机构能够更加专注于核心竞争力的构建。总体而言，金融服务外包对金融业的影响是全方位的，从效率、成本到市场拓展都有显著的积极影响。

## 2.2 金融服务外包面临的挑战及风险

然而，随着金融服务外包的不断深入发展，也带来了一些挑战和风险。首先，外包服务的质量稳定性是一个需要重点关注的问题，金融机构需要确保外包服务商的资质和实力，以避免因服务质量不稳定而带来的风险。其次，信息安全和隐私保护是金融服务外包面临的重要挑战，金融机构需要加强对外包服务商信息安全管理监督和评估。此外，外包服务可能会带来一定程度的业务风险，金融机构需要建立完善的风险管理机制，以确保外包服务对业务的稳定性和可持续性没有负面影响。

## 2.3 金融服务外包对金融安全的影响

金融服务外包对金融安全也产生了重要影响。外包服务的引入可能增加金融机构面临的安全风险，包括数据泄露、信息篡改等问题。同时，外包服务商可能面临的安全威胁也会直接影响到金融机构的安全状况。因此，金融机构需要加强对外包服务商的安全评估和监管，确保外包服务不会成为金融安全的短板。同时，金融机构自身也需要加强安全意识和能力建设，以更好地适应金融服务外包带来的安全挑战。

# 3 金融服务外包的发展趋势

## 3.1 金融服务外包的规模发展趋势

据商务部统计，截止2023年10月，全国服务外包市场规模达到18075亿元，总体体量还是非常大的，全国服务外包产业累计吸纳从业人员1551万人，其中大学及以上学历1003万人，占64.6%。

而作为服务外包行业中最主要的金融服务外包来说，2012-2020年我国金融服务外包行业市场规模呈现稳步上升趋势，截止到2020年我国金融服务外包市场规模已经达到2527亿元，2012-2020年期间金融外包行业市场规模复合增长率为18.82%。2021年我国金融服务外包行业市场规模约为2800亿元，2022年已突破3000亿元。

近年来，随着我国消费金融业的迅速发展，金融服务外包市场规模迅速上涨，市场竞争加剧。

## 3.2 金融服务外包的行业发展趋势

金融服务外包作为金融行业的重要组成部分，其发展趋势受到多方面因素的影响。首先，随着全球经济一体化的深入发展，金融服务外包将迎来更多的国际合作机会，跨国金融机构将更倾向于将非核心业务外包给专业机构。其次，随着金融科技的不断创新和发展，金融服务外包行业也将面临着更多的技术更新和升级需求。再次，金融监管架构及政策的不断变化将对金融服务外包行业产生深远影响。国家金融监督管理总局的成立，标志着我国金融监管体制的进一步完善和规范化，有助于加强金融风险的防范和化解，有助于推进金融改革和创新，加强金融服务实体经济的能力，推动金融与实体经济的深度融合，为推进经济高质量发展提供有力支持，外包服务提供商需要不断调整 and 适应监管政策的变化。此外，随着金融市场的不断扩大和深化，金融服务外包将面临更多的市场机遇和挑战。

金融服务外包行业发展趋势还体现在服务范围的不断拓展和丰富。除了传统的后台业务外包，前端业务外包也将成为未来的发展趋势。目前，市场上主要从事金融服务外包的公司较多，部分公司更专注于提供职场、物理坐席，部分公司更专注于金融外包业务，优质服务商能够为金融机构创造更大价值，从而聚集更多优质数据资源。同时，金融服务外包行业还将向多元化方向发展，不仅包括传统的金融机构，还将涉及到新兴金融科技企业和跨界金融机构。在服务内容方面，金融服务外包将不断丰富服务种类，包括数据分析、风险管理、市场营销等多个领域。

## 3.3 金融服务外包的技术发展趋势

随着金融科技的蓬勃发展，金融服务外包行业也将迎来更多的技术发展趋势。首先，人工智能技术将深度融入金融服务外包行业，提升服务效率和质量。通过自然语言处理、机器学习等技术手段，金融服务外包企业将实现更智能化的业务处理和客户服务，提升核心竞争力。其次，区块链技术将为金融服务外包行业带来更多的创新应用，包括供应链金融、数字货币支付等领域。金融服务外包企业需要加强对区块链技术的研究和应用，拓展新的业务领域和服务模式。再次，云计算和大数据技术将成为金融服务外包的重要支撑，帮助企业实现规模化、精细化管理和服务。金融服务外包企业需要加强对云计算和大数据技术的运用，提升业务处理和决策分析能力。金融业的发展为金融外包服务发展提供了机会，金融产品的创新为金融外包带来了更大的需求，金融科技的创新为金融外包打开了广阔的空间，云计算、物联网、移动网络、大数据、人工智能等新技术发展，为服务外包提供新一轮发展的支持和动力。

# 4 金融服务外包的市场需求与机遇

## 4.1 金融服务外包的市场需求分析

金融服务外包作为一种重要的商业模式,受到了金融机构的广泛关注和需求。首先,金融机构在追求效率和降低成本的同时,对外包服务提出了更高的要求。外包可以帮助金融机构专注于核心业务,将非核心业务交给专业的外包服务提供商,从而提高整体运营效率。其次,随着金融市场竞争的日益激烈,金融机构需要不断拓展市场份额,而外包服务可以为其提供更灵活和多样化的业务模式,满足市场需求。此外,金融服务外包还能够帮助金融机构应对市场变化和风险,提高业务的灵活性和适应性。综上所述,金融服务外包市场需求的增加是多方面因素的综合结果,对金融机构而言,外包服务已成为一种必要的选择。

#### 4.2 金融服务外包的市场机遇展望

金融服务外包市场在当前的发展趋势下,面临着诸多机遇和发展空间。首先,随着金融科技的快速发展,金融服务外包可以借助先进的科技手段,提供更高效、更精准的服务,满足金融机构的不断升级需求。其次,随着全球经济一体化的深入,金融服务外包可以跨越地域限制,为金融机构提供全球化的服务网络,拓展市场空间。再者,金融服务外包也能够为金融机构提供更丰富的服务种类,满足多样化的金融需求,为金融机构创造更多的商机和利润空间。总的来说,金融服务外包市场展望广阔,充满着各种机遇和发展潜力,对于金融机构和外包服务提供商而言,都将迎来更多的发展机遇。

#### 4.3 金融服务外包的市场竞争格局分析

金融服务外包市场的竞争格局呈现出多层次、多元化的特点。首先,国际外包服务提供商的进入加剧了金融服务外包市场的竞争程度,国际化的服务水平和规模效应对国内外外包服务提供商形成了一定的竞争压力。其次,国内外外包服务提供商之间的竞争也日益激烈,技术实力、服务质量、成本控制等方面的竞争成为市场竞争的重要因素。再者,不同金融业务领域的外包服务提供商之间也存在激烈竞争,各自特长和专业领域的竞争使得市场竞争更加多样化和复杂化。综上所述,金融服务外包市场的竞争格局呈现出多样性和复杂性,对于金融机构和外包服务提供商而言,需要在激烈的市场竞争中不断提升自身实力,寻求更多的合作机会和发展空间。

### 5 金融服务外包的风险管理与监管

#### 5.1 金融服务外包的风险管理策略

在金融服务外包的实践中,风险管理策略是至关重要的一环。首先,金融服务外包所涉及的业务范围广泛,包括但不限于数据处理、客户服务、市场营销等多个领域,因此,针对不同类型的业务,需要制定相应的风险管理策略。其次,金融服务外包的风险主要包括合规风险、操作

风险、市场风险和声誉风险等多个方面,因此,风险管理策略需要综合考虑多个维度的风险因素。再次,金融服务外包可能涉及多方合作,涉及多个环节和多个主体,因此,风险管理策略需要在多方协作、信息共享和风险分担等方面进行全面考量。最后,金融服务外包的风险管理策略还需要结合监管要求和行业标准,确保风险管理工作符合法律法规和行业规范。

#### 5.2 金融服务外包的监管机制及趋势

金融服务外包的监管机制是保障金融市场稳定和金融机构安全的重要保障。当前,金融服务外包的监管机制主要包括政府监管、行业自律和公司内部监管等多个层面。在政府监管方面,相关部门会制定一系列法律法规和政策文件,规范金融服务外包的市场准入、合规经营、风险防范等方面的要求。在行业自律方面,行业协会会制定行业标准和自律规范,引导金融机构和外包服务提供商遵循规范,保障市场秩序和行业稳定。在公司内部监管方面,金融机构需要建立健全的内部控制和风险管理机制,确保外包业务的合规运行和风险可控。

#### 5.3 金融服务外包的合规性挑战与应对

金融服务外包的合规性挑战主要体现在法律法规的不确定性、合同权责的界定、数据隐私保护等方面。在外包合作中,金融机构和外包服务提供商需要遵循国家法律法规的要求,但是由于法律法规的不确定性和变化性,金融机构在外包过程中面临着合规性风险。此外,外包合同中的权责界定也是一个重要挑战,需要明确双方的权利和义务,规避合同履行中的纠纷和风险。同时,数据隐私保护也是一个亟待解决的问题,金融机构需要加强对客户数据和敏感信息的保护,确保数据不被泄露和滥用。

### 6 结束语

金融服务外包作为现代服务业的重要组成部分,对推动经济发展、优化金融资源配置具有重要意义。面对国际发展趋势和我国金融服务外包产业现状,应积极采取承接策略,推动金融服务外包产业高质量发展。在此基础上,我国金融服务外包产业有望实现跨越式发展,为金融市场的稳定繁荣做出更大贡献。

#### 参考文献:

- [1] 薛彤. 国际离岸金融服务外包发展趋势与中国的策略选择[J]. 商业时代, 2020, (31): 44-45.
- [2] 姜荣春. 全球金融服务外包产业发展最新趋势及中国策略[J]. 上海金融, 2020, (03): 38-41+29.
- [3] 王铁山, 郭根龙, 冯宗宪. 金融服务外包的发展趋势与承接策略[J]. 国际经济合作, 2020, (08): 14-17.