

# 普惠金融驱动下的商业银行数字化转型与发展

张华康

浙商银行合肥分行, 中国·安徽 合肥 230041

**【摘要】**2023年中央金融工作会议首次提出做好金融五篇大文章, 其中普惠金融作为服务实体经济的重要抓手, 其发展质效直接关系金融强国建设进程。在普惠金融国家战略驱动下, 数字化转型成为商业银行实现高质量发展的重要引擎, 能够有效提升银行的服务能力, 促使银行推出更高品质的金融产品。因此, 商业银行需要了解数字化转型要点, 坚持以客户为中心, 以业务需求为导向, 以安全技术为保障的原则, 高效推动数字化转型任务的落实。本文针对普惠金融驱动下商业银行数字化转型的发展要点, 提出针对性的数字化转型策略, 为商业银行的发展提供参考, 为我国金融事业和社会经济的稳步运行提供助力。

**【关键词】**信息技术; 数字化转型; 银行服务; 商业银行; 普惠驱动

## 引言

普惠金融驱动即通过广泛的金融产品为更多人民群众提供金融服务, 在这一环境下, 商业银行要重视数字化转型, 逐步实现金融服务的可负担性、持续性以及适用性。同时, 在探索数字化转型道路的基础上, 通过构建数据驱动的智能决策体系, 商业银行可实现服务边界的动态扩展、运营效率的指数级提升以及风险定价能力的根本性改善。为银行实现商业可持续的普惠金融服务提供决策支持。

## 一、普惠金融与数字化转型概述

普惠金融, 是指立足机会平等要求和商业可持续原则, 以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。在新时代下, 普惠金融还强调了金融教育的重要性, 对于社会金融事业的普及和现代化发展有关键支撑作用。

数字化转型 (Digital transformation) 是建立在数字化转换 (Digitization)、数字化升级 (Digitalization) 基础上, 进一步触及公司核心业务, 以新建一种商业模式为目标的高层次转型。随着金融技术、信息技术的持续发展, 数字化转型逐渐成为商业银行发展改革的关键。商业银行要了解普惠金融驱动下的金融环境, 并根据自身的发展需求, 落实针对性的数字化转型策略, 为银行发展和金融行业建设打好基础。

## 二、普惠金融驱动下的商业银行发展环境

在普惠金融驱动下, 商业银行的竞争压力越来越大, 金融客户的服务需求在逐步变化, 且金融科技的发展创新越

来越多样。商业银行要结合发展现状, 总结银行数字化转型的要点, 提出针对性的数字化转型策略, 为自身发展提供支持助力。

### (一) 商业银行的竞争压力越来越大

普惠金融虽然促进了金融市场创新, 让诸多金融技术和理念能够推广开来, 并促进金融活动爆发式增长。但是, 普惠金融也为商业银行带来了更大的竞争压力。普惠金融驱动下, 越来越多的非银行金融机构凭借平台优势快速渗透金融市场, 新兴的竞争者不仅具有更低的成本, 且在产品创新、服务优化等方面做得更好。因为服务效率低下以及金融产品类型较少等问题, 商业银行的客户流失情况越来越严重, 其面临的竞争压力也越来越大。

普惠金融驱动使得非银行金融机构具有显著的信息技术优势和“开放、平等、协作、分享”特点, 对商业银行的发展造成了威胁。这种“鲶鱼效应”倒逼商业银行加速数字化转型, 以应对客户分流和利差收窄的双重压力。因此, 商业银行需要制定针对性的转型计划, 以逐步实现发展战略。

### (二) 金融客户的服务需求在逐步变化

普惠金融与传统金融的区别不仅仅在于金融业务、金融产品的形式, 更重要的在于为金融客户提供服务的能力。普惠金融驱动下, 客户对于金融服务的需求已远远超出了传统的存取款和贷款范畴, 而是扩展至理财、保险、投资和支付等多维度的一站式综合性金融解决方案。金融客户需求的变化直接导致商业银行内部的金融产品、服务逐渐

无法适应市场环境。因此，商业银行要通过数字化转型，转变金融业务和产品形式、模式，为用户提供更多样、全面的金融服务。

### （三）金融科技的发展创新越来越多样

在普惠金融驱动下，逐步强化数据治理，创新金融科技，提升在线服务水平并完善业务体系是商业银行持续发展的保障。同时，人工智能技术、大数据技术的发展为金融主体提供了深入挖掘客户数据并为金融业务设计提供决策支持的可能。随着金融科技的创新发展越来越多样，技术研发和应用能够让商业银行在金融市场中稳步提升自身竞争实力。因此，银行要重视金融科技的发展创新，了解不同金融技术在银行发展中的关键作用。同时，商业银行要加强技术研发战略规划，完善内部金融技术创新研究计划，逐步提升自身的金融服务能力。

普惠金融驱动下，金融行业的技术应用、用户需求以及竞争环境都在变化，商业银行要了解当前经营中存在的业务问题和服务问题，通过信息技术和数据技术完成用户信息分析，并推出多样化的金融产品和服务，依托数字化转型破解传统服务模式成本高、效率低、覆盖面窄等难题，提升银行的综合竞争实力。同时，商业银行要根据普惠金融驱动下的竞争需要，逐步完成现代化管理和制度建设，充分发挥自身的金融服务优势。

### 三、普惠金融驱动下的商业银行数字化转型的要点

数字化转型（Digital transformation）是开发数字化技术及支持能力以新建一个富有活力的数字化商业模式。在普惠金融驱动下，商业银行要创新金融服务模式，利用信息数据分析强化发展决策，高效完成金融产品服务的数字化，逐步为用户提供更优质的金融产品，提升服务水平，实现数字化转型。

#### （一）创新商业银行的金融服务模式

商业银行的金融服务模式创新是提升银行竞争力，实现数字化转型的关键。借助普惠金融驱动的影响，传统金融服务模式已经无法适应人民群众的发展需求。因此，商业银行要通过信息技术、数据技术分析用户群体的行为特征、产品需要以及金融服务要求，对金融服务方式、形式以及流程进行创新<sup>[1]</sup>。

商业银行要借助多样化的金融服务模式满足不同群体用户的实际需要，并在银行内部，逐步完成金融服务内容

和方式的细化，构建起现代化的金融服务体系，为不同阶层、经济实力的金融用户提供支持帮助，逐步实现银行的发展目标。

#### （二）利用信息数据分析强化发展决策

信息技术和数据技术的应用逐渐成为普惠金融驱动下金融单位发展的基础。商业银行要依托自身强大的经济实力和技术实力，利用信息数据分析强化发展决策。在日常经营以及战略设计的过程中，银行管理者可以加强数据库建设，将信息数据分析共享融入到业务创新和推广中。同时，商业银行可以引入更多样化的金融科技，拓宽申贷办贷数字化渠道，并通过手机银行、微信等线上的申贷渠道，为用户完成金融业务办理，逐步提升金融用户的实际服务体验<sup>[2]</sup>。

#### （三）高效完成金融产品服务的数字化

在普惠金融驱动下，商业银行需要在经营发展的过程中，高效完成金融产品服务的数字化，借助信息技术、数据技术、网络技术和智能化技术，对产品服务进行升级，并构建起线上线下联合的服务平台，逐步实现传统服务方式向现代化服务模式的转变。同时，商业银行要搭建专门的内部管理平台和系统，强化内部信息数据的共享，提升不同部门之间的交流效率，让员工之间的协作能够更顺畅，从而稳步提升服务和质量。

### 四、普惠金融驱动下的商业银行数字化转型发展的策略

普惠金融驱动下，商业银行要针对发展要点积极推动金融科技创新研究和应用，构建符合市场环境的金融合作生态，并稳步提升金融用户的体验和服务质量，从而构建“科技+生态+服务+风控”四位一体的数字化转型体系，通过系统性变革实现服务能力跃升与商业价值再造。

#### （一）积极推动金融科技创新研究和应用

金融科技的创新研究应用是商业银行改变传统运营管理理念，实现数字化转型发展目标的基础。针对普惠金融驱动下的金融市场环境，商业银行应当针对金融服务、金融产品的创新需要，积极引进金融科技，搭建完善的技术研发体系，稳步提升自身的技术优势。比如，商业银行可以结合大数据技术，对市场和行业现状进行数据分析，并在内部建立数据库，将不同用户群体的金融需要进行细化，逐步推出针对性的金融业务和产品。同时，商业银行要结合现代化的管理发展需求，构建一个开放和协同的创新

生态系统，与金融科技公司、科研机构以及其他行业伙伴进行合作，共同探索新的金融科技。商业银行还可以将产品、服务和技术升级与员工激励联系起来，从而提升员工队伍的技术研发热情，为技术创新研究应用提供助力<sup>[3]</sup>。

## （二）构建符合市场环境的金融合作生态

构建符合市场环境的金融合作生态，能够为商业银行数字化转型的实现提供支持。在金融科技不断发展，金融产品和服务逐步创新的基础上，传统的发展模式让商业银行注定无法利用所有的金融科技。因此，商业银行可以通过与外部合作伙伴建立合作关系，提升金融技术的利用效率，并在内部对信用风险、操作风险以及流动性风险等进行全面的监测、识别和预警，稳步提升自身的服务能力和发展能力。例如通过API开放银行模式对接政务数据平台、产业链核心企业ERP系统，形成“场景+金融”的生态闭环。同时，商业银行需要根据具体的法律法规，在资源、产品、技术等方面和合作企业进行共享，并建立统一的共享标准，实现长久的合作。

商业银行还要重视风险监管，在建立隐私数据、敏感数据保护制度的同时，逐步完善防御体系，让技术、产品共享能够持续。同时，对于信息数据以及业务活动也要规范管理，在构建金融合作生态的同时，逐步优化内部信息数据管理应用模式，为商业银行的持续发展做出贡献<sup>[4]</sup>。

## （三）稳步提升金融用户的体验和服务质量

商业银行要提升金融用户的体验和服务质量，在对内部人力资源管理进行调整的基础上，组织高素质的人才队伍，让金融服务队伍能够满足市场的需求。同时，商业银行需要总结金融服务的发展经验，将数据技术、信息技术、智能技术作为人才培训的关键内容，设计“数字领导力-专业能力-数字素养”三级培训体系，稳步提升人才队伍的服务能力。

银行服务人员则需要重视自身的“数字营销”能力，在对客户信息数据分析的基础上，调整自身的服务方式，为不同客户群体提供针对性服务，让金融服务能够适应市场、用户需求。商业银行还要重视激励机制的建设和完善，提升人才队伍自我发展建设的积极性，为组织起高素质的人才提供助力<sup>[5]</sup>。

## （四）加强金融业务运营管理建设

普惠金融驱动对金融市场的影响在逐步扩大，商业银

行需要规范运营管理建设，逐步提升自身的竞争实力。因此，商业银行要重视金融科技、现代化管理理念在运营管理中的作用，结合银行经营现存的问题，加强金融业务运营管理建设，通过制度和体系优化，提升运营管理水准。商业银行还要能够利用外部资源和能力加速自身的数字化转型，更好地服务于普惠金融的目标，为广大客户提供更加高效便捷和多样化的金融服务<sup>[6]</sup>。

商业银行要改变传统业务服务模式，积极调整自身的技术研发、产品设计工作，在提升银行业务水准的同时，和合作伙伴建立起长远稳定的合作关系，逐步提升技术应用研发实力。同时，银行要重视人才管理和制度建设，通过高素质的人才队伍为服务管理提供助力，促进自身发展目标的实现。

## 五、结语

在普惠金融国家战略的纵深推进下，商业银行的数字化转型已从“可选项”转变为“必选项”，成为实现高质量发展、服务实体经济的重要路径。当前，商业银行既面临非银机构竞争加剧、客户需求多元化、技术迭代加速等挑战，也迎来金融科技赋能、生态化合作、数据价值释放等机遇。因此，商业银行要创新商业银行的金融服务模式，利用信息数据分析强化发展决策，高效完成金融产品服务的数字化，逐步为用户提供更优质的金融产品。商业银行还要针对发展要点积极推动金融科技创新研究和应用，构建符合市场环境的金融合作生态，并稳步提升金融用户的体验和服务质量，提升自身竞争实力，实现可持续发展。

## 参考文献：

- [1] 王洁. 数字普惠金融发展对地方性商业银行的影响路径研究[D]. 浙江财经大学, 2020.
- [2] 赵丹. 普惠金融视角下农村商业银行数字化转型[J]. 中国市场, 2024, (02): 45-48.
- [3] 朱跃军. 数字经营推动商业银行业务发展探析[J]. 现代商业研究, 2023, (10): 65-67.
- [4] 朱骅. 金融科技视域下商业银行发展路径探析[J]. 全国流通经济, 2023, (22): 189-192.
- [5] 张轶达. 商业银行数字化转型的优势及发展路径研究[J]. 营销界, 2023, (19): 38-40.
- [6] 贾玲俊. 金融科技趋势下商业银行数字化转型发展研究[J]. 山东纺织经济, 2023, 40(09): 31-34.