

结合新冠肺炎疫情背景下商业银行的影响机遇及展望

王 珊 万 恒

西南科技大学经济管理学院, 中国·四川 绵阳 621000

【摘 要】 商业银行是一国金融机构体系中面向工商企业和居民个人等社会公众, 具体经办存款、贷款等金融服务的金融机构。而新冠肺炎疫情随之而来的客户交易变化等, 给商业银行带来深刻的影响。商业银行如何在此重大变局下抢抓机遇、推进发展, 是本篇文章的重点。

【关键词】 商业银行; 新冠肺炎疫情; 网络金融

1 新冠肺炎疫情下对我国的部分影响

1.1 社会行业影响

新冠肺炎疫情爆发后, 对旅游、餐饮、文体、娱乐、交通等行业带来了严重影响。除了有关医疗及防疫相关企业正常甚至加班生产以外, 其余组织几乎均没有正常开工, 职员、工人返岗率低, 导致企业无法正常运营, 订单延期、违约、固定成本高等一系列导致企业面临信誉危机和纠纷的事件不断发生。也直接影响了相关行业从业人员的收入水平。

1.2 居民影响

疫情发生以前, 线上活动基本为线下活动的补充。疫情后, 随着社会防控工作的开展, 许多居民纷纷开启了线上活动, 比如线上购物、缴费等, 这样的日常生活线上化, 也在一定程度上促进了互联网商业应用模式的发展, 例如网络支付、短视频等。

2 新冠肺炎疫情对商业银行带来的冲击和影响

2.1 线上支付需求上升冲击

疫情下很多银行不能正常营业, 尤其是对线下网点依赖程度较高的中小型银行而言, 线下业务打击巨大, 加之疫情下人们普遍出行不便, 某些银行科技实力薄弱、线上服务又不够完善, 人们对网上支付的依赖更暴露出商业银行线上服务的不足, 导致其对公和零售业务都难以有效开展。

2.2 疫情导致的信贷风险冲击

除此之外, 在疫情影响下企业和个人的偿债能力均会有所下降, 而信用风险是尤其重要的, 交易双方不履行相关义务均会给网络银行的发展造成影响。新冠疫情加大银行新增信贷业务操作难度, 并且由于银行同时受到利率利息改革变化, 也在一定程度上压缩了银行的净息差空间。

2.3 对商业银行的长期影响

疫情对商业银行运营管理带来了短期直接冲击, 但也促进了用户线上化以及无接触化的交易模式, 而这些变化对商业银行集约运营模式有完善促进作用。长期来看, 未来在疫情得到控制后, 经济会迅速稳定, 在疫情防控期间被抑制的信贷需求将得到释放, 银行业资产规模增速将迅速反弹。

3 新冠肺炎疫情下商业银行的机遇

3.1 利于促进线上线下一体化

在新冠肺炎疫情期间进一步催化了移动互联网的发展。比

如, 客户逐渐由线下办理业务转变为线上、从单一的金融产品需求过渡到综合的金融服务需求、由实物的银行卡使用转化到数字虚拟化的金融媒介等等, 在这些交易渠道、服务要求和介质等的转变中得以体现。

3.2 指导拓展场景应用

疫情发生后, 由于防控工作的需要, 居民的活动不得不更多地转向线上化。由此, 结合疫情实况, 商业银行为了协助客户解决生活问题, 进一步完善线上服务, 可以在众多相关的渠道上如移动 app、公众号等新增特殊时期服务板块, 如投资理财等居家服务、线上缴费等服务, 这也在一定程度上体现了其在特殊时期的社会责任。

3.3 客户群体增加

由于支付活动中, 不管人们是使用微信或者支付宝, 最终的保障始终是银行账户。因此随着我国疫情的好转以及企业的复工, 必定会有更多的客户开通网上银行和手机银行, 这都给商业银行线上渠道的发展以及客户群体的增加带来契机。

4 结合网络金融特点的发展建议

商业银行在新冠疫情的影响下, 应利用并优化自身的网络金融服务渠道, 扩展巩固客户基础、帮助疫情期间受挫的用户和企业, 加快各类金融业务的线上化转型, 推进业务快速转型和发展。

4.1 转型“线上”

新冠肺炎疫情的冲击将进一步推动商业银行加大金融科技布局。疫情发生后, 衍生出客户对线上服务的需求, 也暴露出一些商业银行线上服务模式的不完善, 因此, 商业银行有必要结合大数据等现代信息技术, 运用线上线下一体化的运营思维, 推动传统线下银行服务到新型线上服务的转变。

4.2 拓展场景应用

商业银行想要更好地开展拓展场景应用的业务, 必须进行内外部资源整合以及业务技术创新, 比如以自身手机银行为基础兼容支付模式及规模; 合理规划线上场景建设并进行实施, 比如利用现有线上支付数据, 将其与信贷、理财等业务进行有机结合等。

4.3 增强用户粘性

增强用户粘性, 少不了培养和巩固用户的使用习惯。商业银行在线上场景发展过程中, 需要经过由业务主导到以用户、

场景为主导的理念转变,由此增强客户粘性,与客户建立长期稳定的关系。比如采用H5或API方式,引导用户使用电子钱包账户,由此拓宽线上场景应用、扩大用户规模;打造个人支付账户体系等等。

4.4 满足疫情期间生活场景应用

由于疫情的发生,居民对于日常生活中线下缴费问题过渡到线上化,因此银行结合实地需求、推进自身以及微信银行等缴费平台建设,促进线上银行场景应用,这样不仅可以保留线上缴费客户群体,其安全、便利的特点,还可以吸引其他客户参与到其中,因此,商业银行需要积极开展如实现远程识别、进而更好地方便客户使用线上功能的技术创新满足特殊时期的生活场景应用。

4.5 帮助社会共渡难关

由于疫情的特殊性,商业银行可以适当灵活安排个人及企业的贷款还款业务,如适当地延后还款期限、对贷款的个人及企业放宽条件、鼓励保险机构进行让利延后等。由于疫情对于企业来说也是一个巨大的挑战,因此,银行保险机构可以为企业推出专业咨询、财务管理等特色服务等。由此,在放宽贷款、扩宽业务、加大企业保险等方面帮助个人及企业渡过难关。

参考文献:

[1]赵媛媛.网络金融与电子支付的机遇与挑战[J].经贸实践,2016(01):207.

[2].朱征健:商业银行应对新冠肺炎疫情的措施[J].农村金融研究,2020(03):79.

[3]高寒,李长银,赵婧.移动支付标准竞争:影响、策略及商业银行对策[J].现代管理科学,2017(03):45-47.