

# 商业银行网上金融服务的发展问题研究

■刘诗语

(渤海大学, 辽宁 锦州, 113006)

在互联网技术飞速发展的新时代,人们对效率的要求越来越高,越来越多的业务可在手机上操作。相比于传统的银行业务,商业银行网上金融服务业务创新能力较强,灵活度较高,相较于传统银行业务有较大优势。同时,商业银行网上金融服务还可以合理控制交易成本,保证服务质量,促进传统银行业务的变革,具有良好的发展前景和空间。它解决了传统银行业发展中存在的问题,信息容量巨大,方便快捷。随着我国手机银行规模的不断扩大,其运作模式也逐渐显现出一些问题。

本文首先介绍了网上银行业务营销的现状,通过对网上银行金融服务业务进行市场调研分析,发现我国网上银行金融服务存在营销手段单一、监管滞后、法规体系不到位、业务发展不均衡、功能不足操作不便等问题,针对这些问题,本文提出了推动商业银行网上金融服务的发展建议。

## 一、商业银行网上金融服务现状研究

### (一) 网上金融服务发展水平分析

近年来,随着教育水平的提高和财经媒体的广泛宣传,我国居民的金融意识和素养也在不断提高。同时,我国网民规模进一步扩大,互联网普及率持续上升。数据显示,到2020年3月,中国拥有9.04亿网民,占总人口的64.5%。人民的受教育程度和理财投资意识的提高,为网络金融服务的发展提供了良好的环境。在“互联网+金融”的浪潮下,为了给人们提供便捷的金融服务,银行业务将与移动互联网相结合,许多金融产品应运而生,商业银行网上金融服务便是其中应用最广的产品之一。

以网络证券业务为例,2020年证券类APP用户规模达到1.29亿人,相对于2019年出现了大幅增长,具体见图1。数据显示,中国证券APP用户规模稳步增长,2019年和2020年分别为1.11亿和1.29亿。在线券商平台可以简化手续,提高交易效率,为客户节约时间,这也是未来平台应用的主要发展方向。金融证券领域的网络券商和互联网公司也会继续丰富经营业务类型,在不久的将来,仍有希望进一步扩大互联网券商的用户覆盖率。由此可见,我国网上金融服务仍会继续发展。



图1 2015-2020年中国证券类APP用户规模

### (二) 商业银行网上金融服务现状分析

在手机联网通信技术逐步走向成熟后,商业银行的线上金融服务将直接面向客户,客户提出的整体服务需求将交由各种功能性业务处理系统进行处理。相比于传统的银行业务,商业银行网上金融业务具有巨大的优势,其业务创新力较强,灵活度较高,还可以合理控制交易成本,保证服务质量,促进传统银行业务的变革,并且逐渐演变出了一些新的业务,包括最常见的网上银行支付,这些业务具有良好的发展前景和空间。商业银行能否保持在手机银行领域的竞争力,决定了其目前的市场份额和未来的发展方向。

相比于其他金融服务渠道,网上金融服务依托于智能手机,已经被大多数用户所接受。手机银行不仅方便了客户的业务办理,提高了银行业务办理的效率,也帮助银行进一步控制了运营成本,这种业务办理模式引起了大众的广泛关注,也将成为银行业今后的发展方向。从可持续发展层面来讲,网络上的便捷自助服务模式占据了较大的市场份额,由此可见,对手机银行金融服务业务的开发是影响未来银行业发展的重要因素。

商业银行网上金融服务的快速发展能逐步缩小我国东西部及城乡间的差距,推动中国中小企业数字化转型,实现数字经济的快速发展。

## 二、商业银行网上金融服务存在的问题

### (一) 营销手段单一

在商业银行的网上金融服务营销中,有些银行对营销缺乏清晰的认知,既不清楚具体的实施办法,

也没有做到全面透彻地学习和掌握信息,在线金融服务营销意识薄弱,重视程度不足,理解不全面。在商业银行逐步转型和同业竞争的推动下,网上金融服务的竞争尤为激烈,但是许多银行并没有树立新型的营销观念。由于相关工作人员对网络金融服务营销认识不够,营销观念落后,又局限于传统的营销理念,没有将新的服务营销理念融入其中,这极大地影响了网上金融服务在商业银行的运用。

### (二) 金融产品缺乏创新性

目前,我国商业银行的在线金融产品非常有限,收入来源渠道狭窄,营业收入仍以信用卡业务收入为主,再加上我国商业银行实行分业经营的模式,对商业银行的网上金融业务造成了一定的限制。对保险、证券业务的限制经营,在一定程度上减少了商业银行的利润,也降低了银行的风险承受能力。国外商业银行的线上金融服务业务与线下银行大体相同,其产品创新力度甚至大于线下银行。但是,我国商业银行金融服务类型包括支付、转账、查询、国债交易、信用卡申请等,一些商业银行的线上金融服务功能较少,形式单一,无法为客户提供全面的服务,从而无法有效、快速地促进互联网金融的发展。

### (三) 地区发展不均衡

商业银行网上金融业务的发展提高了国民金融服务的便捷性,但是区域发展的不平衡和东西部城乡的数字鸿沟依旧十分明显。我国多数的农村居民对网上银行金融服务业务的接受度和认同程度较低,对网上银行的使用需求较小,再加上许多银行忽视了对农村地区的推广,使得乡村人口享受网上金融服务的可持续性较低。

随着新一代信息技术的快速发展,东西部及城乡金融服务的普及率差距已经在逐步缩小,但是,城乡之间在商业银行网上金融服务的使用率、普及率层面的不平衡仍然较为明显。

### (四) 服务制度不完善

部分银行未能制定高效运转的服务制度,更没有采取灵活有效的服务营销策略,在商业银行网上金融服务竞争战略上,决策层对新业务和新技术的认识不足,有时候过于保守,无法完全适应信息技术的快速发展。中层以上管理者观念陈旧,产品开发速度过慢,会导致商业银行错失市场发展机会。另外,商业银行各部门之间缺乏有效的交流与沟通,会造成浪费资源的现象,影响整体效益。在服务方面,商业银行在线金融服务的服务质量没有得到切

实提升,更没有合理创新服务方法和措施,导致难以满足客户的需求。

## 三、推动商业银行网上金融服务发展的政策建议

### (一) 拓宽多元营销渠道

网络金融服务营销意识将直接影响银行网络营销的水平和效果,因此,在实施和开展网络金融服务时,必须注重创新和强化营销思想,特别应注重与现代科技信息相结合,增强银行及工作人员的业务服务和营销意识。商业银行要想大力推广网上金融服务业务,就必须做到营销渠道多元化,这是商业银行适应客户需求、市场变化及竞争的必要举措。商业银行要拓展业务领域,全面提升经营层次,满足商业银行在线金融服务可持续发展战略的需要,要以银行为重点,兼顾以银行卡为载体的个人服务,推进商业银行网络金融服务的营销工作。

商业银行网上金融服务营销的总体思路是将商业银行定位在更高的内部管理水平、更大的资金流、更有接受新兴事物的意愿及更灵活有效的营销策略上。在网上银行的竞争战略上,决策者应该对新服务、新技术有更高的认识,充分适应信息技术快速发展的要求。商业银行应改变网上服务的形式和产品推广的方式,根据客户的需求实施银行服务和营销策略,根据客户的需求设计、推出满足客户要求的金融产品。因此,网上银行服务应积极创新和改变营销方法和措施,开发和创新银行产品,拓宽业务范围,增加产品种类,针对不同客户实施不同的营销策略,为不同的客户提供不同的金融服务和产品,改变营销模式,创新营销手段,这样才能使网上银行服务获得良好的营销效果。

### (二) 创新金融服务产品

网上银行的产品类型包括相应的业务查询、跨账户转账、各种投资服务等。而与国外一些发达国家相比,普遍缺乏相应的中间业务和综合金融服务。如今,社会需要各种各样的服务,商业银行也要及时有效地弥补自身的不足,开发具有先进技术的产品,增加线上服务的内容和扩大服务范围,实现线下和线上业务的结合。开发不同类型的产品和服务,突出线上产品的特色和个性,满足各类客户的不同需求。大力开发和创新网络理财新产品或网上借款等金融产品,满足客户对在线金融服务的多样化需求。

### (三) 扩大农村金融服务领域

与传统银行服务相比,网上银行具有成本低、不受时间限制、不受营业网点限制、能保障金融服

务可持续性等方面的优势,能够满足低收入群体和偏远地区用户的切实需求。目前,农村金融服务薄弱,更需要有安全、方便、快捷的手机银行服务。因此,商业银行要不断优化农村地区的支付服务环境,大力发展多层次、多样化的手机银行服务,以此适应农村农民的特点,更好地为广大农民服务。为了适应迅速变化的市场竞争,商业银行必须将资源集中在合适的领域,积极寻找生存市场,而不应该盲目追求经济效益,忽略了实际发展情况,最终影响商业银行网上金融服务的发展。

#### (四) 积极完善服务方式

银行应根据自身的特点及环境的变化,采取适合自身特点的营销策略,并对所选的营销策略进行合理的创新。其中,营销策略主要分为服务营销策略和营销策略。不同商业银行之间的服务营销策略差异较小,因此,网络金融服务质量的好坏就显得更为重要。只有完善的服务才能加强客户与银行之间的沟通。对此,商业银行应全面了解客户的需求,在产品和服务上满足客户的需求,并对服务进行完善和改进,为客户提供差异化、个性化和多样化的服务。

银行业也要不断完善制度,出台相应的文件,设立相应的监管部门,对制度执行环节进行监管,使员工及管理人员按照制度行事。银行在建立新的管理制度和考核机制,同时,要制定绩效考核指标,对各部门管理人员进行考核,为银行营造良好的管理环境,从而为客户提供更好的服务。

银行应该为员工设置合理的内部薪资制度,只有公平积极的薪资制度才能有力地鼓励员工提高自身的专业技能和服务水平。银行应该首先关注员工专业知识的学习,其次要关注员工职业生涯发展,定期对员工进行培训,提高员工的职业素养与技能,帮助员工实现个人成长,最终达到双赢的效果。

#### 四、结语

移动互联时代移动终端技术的进步,有利于为网上金融服务产品的开发提供支持,尤其是手机银行的普及,将会为金融业今后的发展带来巨大的平台优势。移动互联网技术的进一步发展,有利于传统银行业务的转型升级,为手机银行营造良好的发展环境,使得手机银行的业务不断完善,为银行创造更大的经济效益。本文首先介绍了商业银行网上金融服务的定义,分析了我国目前的网上金融服务发展现状,并通过实际市场调研和对我国银行网上金融服务发展数据的综合分析,发现我国网上银行

金融服务存在营销手段单一、监管滞后、法规体系不完善、业务发展不均衡、功能不足、操作不便等问题。

因此,本文针对这些问题,提出了相应的建议,并对商业银行营销手段单一、金融产品缺乏创新性等问题提出了拓宽多元营销渠道、创新金融服务产品等方法。商业银行应该根据目标客户群体的需要,推出相应的产品,加大推广力度。就营销策略来看,银行要制定适应目标市场发展的营销策略,并与一站式的销售模式进行整合,满足客户的多元化需求,不断提高客户的忠诚度。就银行服务制度来看,银行要创造良好的企业文化发展环境,将用户放在第一位,在服务程序策略上为顾客提供快捷、规范、高质量的服务,根据银行自身的资源特点和总体发展战略,引入差异化服务策略,为客户提供个性化、高水平的服务,切实扩大农村金融服务领域、积极完善服务方式。

【作者简介】刘诗语(1998—),男,河北唐山人,硕士研究生,渤海大学,研究方向为证券投资分析。