

中国人民大学经济学院以研究生毕业同等学力

申请硕士学位论文写作报告

姓 名： 关 浩

资格证号： 71041229

专业名称： 企业经济学

拟定学位论文题目： 数字金融对城商行零售业务

转型升级的影响研究

报告日期： 2022年1月7日

一、选题依据

|  |
| --- |
| 1.目的及意义  中国信息通信研究院发布的《2021年中国数字经济发展白皮书》显示，2020年我国数字经济规模达到39.2万亿元，占GDP比重为38.6%。数字技术已日趋成熟，在金融领域，数字化使得商业银行摆脱了运营过程中时间和空间的限制，进而从整体上促进商业银行经营理念的转变。  国内领先银行较早意识到了转型的必要性，能够结合自身业务规划、信息化基础等现状，从数据分析场景、系统平台建设等方面着手，全面构建符合自身特点的转型升级路径。而城商行作为商业银行里的重要序列，也在积极谋求零售业务的转型升级。  **（1）研究目的**  本研究旨在聚焦于数字金融对城商行零售业务转型升级的影响。在数字经济转型发展的时代背景下，通过对城商行零售业务发展现状及其转型升级过程中存在的问题进行研究分析，从数字金融角度出发，重新审视传统零售业务的优点及存在不足，提出数字金融时代城商行零售业务转型升级的现实策略，助力城商行顺利实现零售业务转型发展。  **（2）研究意义**  **1）理论意义**  本研究的理论意义主要体现在对传统零售业务的分析基础上，通过数字金融视角，重新解读商业银行零售业务的转型升级策略，在城商行现有的业务开展模式上，构建适合时代发展、积极满足客户需求的崭新零售业务模块。  **2）现实意义**  **一是有助于城商行顺应数字金融转型趋势，更为精准地定位自身业务，提升行业竞争力。**通过零售业务转型升级，改变过去商业银行面对面的互动交流方式，突破时间、空间的限制来完成交易，积极适应数字金融发展趋势，重塑商业银行对外服务形象，借助高新技术与市场、与客户积极互动，迎接零售业务的创新转变。  **二是有助于从数字金融视角为城商行零售业务转型升级提供一定参考**。从数字金融对大众消费观念和金融理念的影响出发，加快零售业务转型升级，为市场、为客户提供更具特色的差异化服务。通过数字金融，凭借技术创新和更贴近场景的服务，进一步拓宽银行获客及风险识别渠道，提升客户服务体验，促进零售业务转型升级内生动力产生。 |

|  |
| --- |
| 2.文献综述  目前，在数字经济与数字时代的背景下，数字金融理念对商业银行零售业务产生了深刻的影响，从业务发展思路到具体实施细节均能感知到数字金融的存在。国内外学者对于数字金融及商业银行零售业务转型升级也展开了丰富的探讨研究，当前研究主要集中在**数字金融的概念、商业银行零售业务的发展趋势、商业银行数字化转型以及商业银行零售业务转型升级的路径**等四个方面。  **（1）数字金融的概念**  黄益平、黄卓（2018）将数字金融总结为传统金融机构与互联网公司利用数字技术实现融资、支付、投资和其他新型金融业务模式。这个概念与中国人民银行等十部委定义的“互联网金融”（传统金融机构与互联网企业利用互联网技术和信息通信技术实现资金融通、支付、投资和信息中介服务的新型金融业务模式）基本相似，与金融稳定理事会（FSB）定义的金融科技（基于大数据、云计算、人工智能、区块链等一系列技术创新，全面应用于支付清算、借贷融资、财富管理、零售银行、保险、交易结算等六大金融领域，是金融业未来的主流趋势）也有相通之处。从概念的字面意义上理解，“互联网金融”强调的点在“互联网”上，从金融角度审视互联网公司以及互联网公司开展的金融相关业务。而“金融科技”落脚点在“科技”上，更强调金融的科技属性，在技术层面上展开对金融的解读。“数字金融”这一概念相较于上述两个概念，没有明显的偏重，平衡了科技与金融之间的相对关系，将两者进行了统一，可以囊括更多概念。同时，随着科学技术的不断发展，数字技术日新月异，数字金融的内涵也在不断发展，变得越来越丰富，时代赋予了数字金融发展新的机遇。  **（2）商业银行零售业务的发展趋势**  目前来看，实务界与学术界都对商业银行零售业务的发展趋势进行了深入的探索、研究：  **从实践发展看**，近几年，随着内外部经济环境的变化，银行业的经营也发生了巨大改变，最直接的体现就是银行的规模及利润情况。而零售业务作为商业银行的重要板块，其发展也面临着前所未有之大变局，同时也迎来了难得的发展机遇（侯晓，2021）。国有大型商业银行积极布局，以重点区域为突破口，旨在以点带面，继而推动自身体系全渠道融合发展。在这个过程中，国有大型商业银行一改过去高高在上的看客心态，重新审视客户体验情况，希冀借助其自身的科技力量驱动创新零售业务的发展模式和拓宽其客户服务半径。根据麦肯锡中国银行业模型分析，中国零售银行业务的总体营业收入已经从2015年的1.6万亿人民币提升到2019年的2.6万亿人民币，年化复合增长率达11.9%，高于行业整体的8.9%增长率。与之对应，零售业务对中国银行业整体营收池的贡献度逐年提升，从2015年的29%上升到了2019年的33%，并有望在2025年达到38%。零售业务对商业银行的重要作用愈加凸显。如何更好发挥零售业务的引领作用，增加利润来源，继而推动商业银行的整体前进显得尤为重要。在前进中求得发展，在发展中不断前进，零售业务转型升级自然地就成为了各大商业银行关注的重要议题。而在零售业务转型升级的过程中，客户管理、多元化发展被大型商业银行多次提及。刘昕（2020）即指出在发展商业银行零售业务的过程之中需要更科学高效地管理客户，而通过技术处理数据库中大容量有用的信息，可以帮助商业银行获得更多优质的信息，更方便地理解顾客，进一步细分客户分类，提供更具体的质量服务。对于现如今的社会发展趋势而言，高效方便而安全的数字金融服务才是被目标客户所接受的服务模式。同时，郭静（2021）提出产品和服务向多元化发展，积极为客户提供定制化的专属金融产品组合，满足客户对金融产品多样化方向发展的需求。除此之外，侯晓（2021）对新发展格局下商业银行零售业务发展的趋势进行了归纳总结，指出“科学+数据”将重构零售业务发展曲线，强调卓越客户体验将成为零售业务未来的竞争护城河，同时指出消费金融业务将成为零售业务转型创新的突破口，财富管理业务将成为零售业务价值创造的新增长点。  **从学界研究看**，学界对于商业银行零售业务的转型发展同样进行进行了大量理论研究研究。陶亮（2020）指出面对市场环境变化，商业银行需要积极应对，顺应市场变化，借机重塑零售业务竞争优势，为此要快速适应市场新形势变化，强化观念转变，改变固有发展理念，推陈出现，在转变中求得发展，积极推行零售优先发展战略，进一步增强营销管理，有效推进公私业务融合，强化源头客户综合营销。巩丽然（2021）提出商业银行零售业务要转变经营理念，转变零售金融模式进行服务创新，其观念与陶亮不谋而合，两者均强调了观念转变对当前商业银行零售业务发展的重要作用。葛轩畅（2021）提出零售业务以资本消耗少、客户收益稳、创新空间广、经营风险低等特点成为了中国银行业转型重点。“得零售者得天下”也已成为目前商业银行的战略共识，零售业务的转型升级也势在必行。不在转型升级中的到发展，必将在故步自封中走向没落。  **（3）商业银行数字化升级转型的主要特点**  针对当前数字金融的发展现状，不同学者归纳出来商业银行数字化转型升级的主要特征。北京大学数字金融研究中心课题组（2016b）通过梳理165家中国商业银行的信息，构建了商业银行互联网转型指数，发现商业银行在利用数字金融技术进行转型过程中都意识到了转型的重要性，但受制于体量原因，中小银行转型力度最大，大型国有银行则相对较小。陈薇贺（2019）对商业银行数字化升级转型的主要特点进行了归纳，一是具有明确清晰的数字化转型战略；二是以客户为中心，改造客户旅程提升客户体验；三是推行全渠道转型，保障客户各种触点的体验一致，让客户可以通过线上线下所有渠道与银行接触，在所有渠道提供统一的客户体验和品牌形象，在各个渠道之间实现无缝迁移，使客户能够随时随地选用自己觉得方便的渠道完成所需的交易或服务；四是打造开放银行体系，建设金融生态，将程序编程接口（API）向合格的外部商业伙伴敞开，共建跨界融合生态，改变传统模式，使客户金融服务需求最大限度地得到有效满足。  **（4）现有研究述评**  现有研究为本研究的顺利开展提供了很好的理论指导与借鉴。在相关概念方面已经有了相对清晰的界定，可以更好地指导论文的写作方向，同时各位研究者在研究商业银行及商业银行零售业务时，都有发现共性问题，并就各自关注点重点做了深刻阐述。这些共性问题，比如客户细节深度管理、零售产品多样化发展等，均是商业银行在发展过程中必然要经历的一个过程。在这个过程中，商业银行没有太多可以参考的对象，只能在摸索中前进，在转变中前进。各研究者研究的侧重点或许不同，有的研究重点在科技，有的研究重点在互联网，殊路同归，最终的目标均是希望能为商业银行的发展探索出新的道路。但总得来看，仍存在以下不足：一是数字金融的影响研究对象主要集中在大型商业银行，鲜有聚焦于城商行的研究。一方面上由于大型商业银行在进行探索实践时可以得到较多的数据支撑，另一方面大型商业银行在资金及技术方面有更多的积累，顾虑较少。而城商行体量较小，在进行创新性探索研究时顾虑较多，资金预算受限；二是在零售业务模块，数字金融所发挥的作用虽然很突出，但依旧没有引起城商行足够多的重视。城商行在面对当前复杂市场时，没有稳定的发展战略，对自身没有相对清晰准确的定位，最终导致零售业务模块在整个城商行体系中地位模糊。鉴于此，本研究提出了“数字金融对城商行零售业务转型升级的影响研究”这一论文课题。 |

二、研究方案

|  |
| --- |
| 1.论证方法及数据来源  本研究主要采用文献分析法、问卷调查法和深度访谈法三种论证方法，具体来看：  （1）文献研究法  通过检索国内外论著数据库、期刊论文数据库以及互联网等信息源，搜集国内外有关数字金融、数字金融发展趋势、商业银行数字化转型、商业银行零售业务转型研究等相关成果，为探讨数字金融对城商行转型升级影响提供了坚实的文献基础，同时也为后续研究提供了重要参考。  （2）问卷调查法  采用问卷调查法对城商行零售业务开展情况进行调研研究，即在现有业务开展情况下设计李克特量表，全面调研数字金融背景下城商行零售业务开展情况及提升转型升级需求等。  （3）深度访谈法  采用访谈法了解城商行零售客户经理对当前零售业务模块数字金融落地的真实感受，为理论框架补充实践要素。同时，结合问卷调查，深入分析城商行零售业务转型升级的制约因素及其原因。 |
| 2.核心观点  （1）数字技术将加速银行转型，推动商业银行更加积极主动拥抱客户，进而形成良性互动，有效拓宽银行获客及风险识别途径，促进银行稳健发展，同时改善银行当前对外服务形象。  （2）零售的本质就是满足不断变化的客户需求。城商行零售业务转型升级是一种必然，是市场化的选择，要认清当前事实，强化思想认识，全方位迎接数字化时代的零售业务。  （3）未来，要从技术赋能、组织制度变革、数字文化塑造等路径进一步促进城商行零售业务转型升级。 |
| 3.创新之处  **一是研究对象的拓展与丰富**。研究聚焦于城商行这一重要商业银行群体。目前关于零售业务转型的相关文献研究主要聚焦于大型商业银行，对于城商行这一特殊群体的关注较少，而这一群体是商业银行的重要组成部分。本研究拓展了零售业务转型升级研究的对象，一定程度弥补了现有研究对城商行数字化转型升级研究的不足。  **二是研究视角的创新。**主要体现在以交叉融合的研究视角对城商行零售业务转型升级开展研究，即融合企业管理、经济学与信息科学等多学科视角。 |

|  |
| --- |
| 4.参考文献  [1]任迎伟，吕玲，张冰然.数字经济背景下小微企业生存能力的政治经济学分析[J].经济学家，2021(11):33-42.  [2]巩丽然.金融科技背景下商业银行零售业务转型发展策略[J].中国储运，2021(07):151-153.  [3]官印斌.互联网金融背景下商业银行零售业务转型发展策略[J].长江技术经济，2021，5(S1):187-189.  [4]赵滨元.数字经济核心产业对区域创新能力的影响机制研究——数字赋能产业的中介效应[J/OL].科技进步与对策:1-7.  [5]吕罗文.商业银行应如何解决发展互联网金融所面临的难题[J].银行家，2017(10):20-22.  [6]黄大禹，谢获宝，孟祥瑜，张秋艳.数字化转型与企业价值——基于文本分析方法的经验证据[J].经济学家，2021(12):41-51.  [7]史宇鹏，王阳，张文韬.我国企业数字化转型：现状、问题与展望[J].经济学家，2021(12):90-97.  [8]陈薇贺.商业银行零售业务数字化转型路径分析[J].农村金融研究,2019(06):36-40.  [9]郭亦能，肖斌卿.数字经济时代开放银行发展模式与路径：中英两国对比研究[J].河海大学学报(哲学社会科学版)，2021，23(04):51-59+107.  [10]张辉.互联网背景下的商业银行何去何从[J].商，2016(20):191.  [11]李小青，李秉廉，何玮萱，周建.基于扎根理论的企业数字化创新形成路径——多案例研究[J/OL].科技进步与对策:1-9.  [12]葛轩畅.浅议中小城市商业银行零售业务转型[J].商场现代化,2021(14):141-143.  [13]黄益平,黄卓.中国的数字金融发展:现在与未来[J].经济学(季刊),2018,17(04):1489-1502.  [14]姜宇.论互联网金融之法律监管进路——兼及《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》[J].上海商学院学报,2016,17(04):8-17.  [15]王延松.金融科技下沉问题思考[J].通信企业管理,2021(01):49-51.  [16]侯晓.“双循环”背景下商业银行零售业务发展趋势[J].企业经济,2021,40(06):145-152.  [17]刘昕.商业银行零售业务的数字化转型[J].商场现代化,2020(24):112-114.  [18]陶亮.关于商业银行零售业务转型的思考[J].农银学刊,2020(05):8-11.  [19]郭静.商业银行零售业务数字化转型策略探究[J].中国市场,2021(10):15-16.  [20]韩刚，李敏.中小银行数字化转型路径研究[J].新金融，2020(12):28-32.  [21]赵剑波.企业数字化转型的技术范式与关键举措[J/OL].北京工业大学学报(社会科学版):1-12. |

|  |
| --- |
| 5.论文提纲  题 目：**数字金融对城商行零售业务转型升级的影响研究**  主题词：**数字金融 城商行 零售业务 转型升级**  **第1章 绪论**  1.1 研究背景与研究意义  1.1.1 研究背景  1.1.2 研究意义  1.2 研究内容与思路  1.2.1 研究内容  1.2.2 研究思路  1.3 研究方法与技术路线  1.3.1 研究方法  1.3.2 技术路线  1.4 研究不足与可能创新  **第2章 核心概念、理论基础与研究现状**  2.1 核心概念  2.1.1 数字金融  2.1.2 城商行  2.1.3 城商行零售业务  2.1.4 业务转型升级  2.2 理论基础  2.2.1 企业能力理论  2.2.2 组织创新理论  2.2.3 技术嵌入理论  2.3 研究现状  2.3.1 国外研究现状  2.3.2 国内研究现状  2.3.3 研究述评  **第3章 数字金融对城商行零售业务转型升级影响的模型构建**  3.1 城商行零售业务转型升级影响的评价指标体系构建  3.1.1 零售业务转型升级评价指标选取  3.1.2 零售业务转型升级评价指标说明  3.1.3 零售业务转型升级评价指标系数确定  3.2 数字金融对城商行零售业务转型升级影响的基本维度  3.2.1 对零售业务流程创新的作用机理  3.2.2 对零售业务宣传创新的作用机理  3.2.3 对零售业务精准营销的作用机理  3.2.4 对零售业务产品创新的作用机理  3.3 数字金融对城商行零售业务转型影响的模型构建  **第4章 数字金融对城商行零售业务转型升级影响的实证分析**  4.1 问卷设计  4.1.1 问卷设计原则  4.1.2 问卷设计过程  4.2 变量测量  4.2.1 数字金融发展水平的测量  4.2.2 零售业务升级转型的测量  4.3 数据采集  4.4 假设验证  4.5 结果讨论  **第5章 数字金融背景下城商行零售业务转型升级研究结论与对策建议**  5.1 城商行零售业务转型升级存在的问题  5.2 城商行零售业务转型升级的现实对策  5.3 城商行零售业务转型升级方案的保障措施  **参考文献**  **致谢**  附录A 城商行零售业务开展情况内部测度调查表  附录B 针对城商行零售客户经理数字金融落地开展情况访谈提纲 |