

互联网金融下传统商业银行业务影响及应对措施

牛龙飞

中国建设银行股份有限公司叶县支行 河南 平顶山 467000

摘要：随着互联网金融的迅猛发展，传统商业银行业务面临深刻变革。互联网金融以其低成本、高效率、便捷性等优势，对传统银行的负债、资产及中间业务形成全面冲击，导致客户分流、盈利空间压缩及服务模式转型压力增大。为应对挑战，传统银行需加速数字化转型，强化科技赋能，通过产品创新、场景嵌入及组织变革等策略，构建线上线下融合生态，提升差异化服务能力，以在金融科技浪潮中实现可持续发展。

关键词：互联网金融；传统商业银行；业务影响；应对措施

引言：在数字化浪潮的席卷之下，互联网金融凭借其便捷、高效、普惠等突出特性迅速崛起，深刻重塑着金融市场的格局。传统商业银行，作为金融体系的中流砥柱，首当其冲受到互联网金融的多维度冲击。从业务结构到盈利模式，从客户行为到技术能力，均面临着前所未有的挑战与变革压力。在此背景下，深入剖析互联网金融对传统商业银行的影响，并探寻切实可行的应对策略，具有重要的现实意义。

1 互联网金融对传统商业银行的核心影响

1.1 业务结构冲击

(1) 负债业务：第三方支付平台的普及严重分流了传统商业银行的活期存款。支付宝、微信支付等凭借便捷的支付体验，成为大众日常交易的主要载体，大量闲置资金沉淀在第三方支付账户中；而余额宝等货币基金产品，以低门槛、高流动性、相对较高收益的优势，进一步降低了银行存款的吸引力，导致银行核心负债来源承压。(2) 资产业务：互联网金融平台精准填补了小微融资缺口。P2P网贷、网络小贷等通过简化审批流程、降低准入门槛，快速对接小微企业和个体工商户的短期融资需求，抢占了银行传统信贷业务的空白市场。这一趋势倒逼银行打破“二八定律”的传统思维，逐步向“长尾市场”倾斜，调整信贷业务结构^[1]。(3) 中间业务：互联网金融对银行中间业务形成全面挤压。移动支付的广泛应用替代了传统的现金结算、银行卡支付等业务，直接影响银行支付结算手续费收入；同时，蚂蚁财富、天天基金等互联网平台凭借流量优势和精准营销，截流了银行大量基金代销、保险销售等中间业务渠道，削弱了银行中间业务的盈利能力。

1.2 盈利模式重构

(1) 利差收窄：互联网金融平台的低利率策略持续挤压传统商业银行的存贷利差空间。网络贷款产品凭借

低成本运营优势，能够提供更低的贷款利率；而货币基金等产品则抬高了银行的负债成本，一降一升之间，传统银行依赖存贷利差的核心盈利模式受到严重冲击。(2) 非息收入竞争：在财富管理、投行业务等非息收入领域，互联网平台凭借技术驱动的精准营销形成显著竞争优势。通过大数据分析用户需求，互联网平台能够精准推送理财产品、投资顾问服务，而传统银行在客户需求挖掘和服务精准度上存在差距，非息收入增长面临较大压力。

1.3 客户行为变迁

(1) 年轻客群流失：以Z世代为代表的年轻客群更青睐“无接触、全天候”的金融服务体验，对传统银行物理网点的依赖度大幅下降。互联网金融平台的线上化、便捷化服务完美契合了年轻客群的消费习惯，导致传统银行面临年轻客群流失的风险，客户结构逐渐老化。(2) 需求分层化：客户金融需求呈现明显的分层特征。高净值客户更加追求个性化、综合化的定制化服务，如家族信托、跨境金融等；而广大长尾客户则聚焦于低成本、高效率的普惠金融服务，对服务门槛和费用敏感度较高，这对银行的差异化服务能力提出了更高要求。

1.4 技术能力差距

(1) 风险控制：两者风险控制模式存在本质差距。互联网金融平台依托大数据、人工智能技术，能够实时采集分析客户多维度数据，实现信用风险的动态评估和精准定价；而传统银行仍较多依赖历史交易数据和抵押物，风险评估的时效性和准确性不足，难以适应小微客户等群体的信用评估需求。(2) 运营效率：互联网平台通过AI客服、智能投顾等自动化工具，实现了金融服务的规模化、低成本运营，大幅降低了单位服务成本；而传统商业银行受物理网点布局、人力密集型运营模式影响，人力成本高企，运营效率远低于互联网金融平台，在服务性价比上处于劣势^[2]。

2 互联网金融下传统商业银行的应对策略

2.1 数字化转型：构建“线上+线下”融合生态

(1) 渠道升级：以手机银行APP为核心载体，全面优化功能体验与服务场景。重点推进生物识别登录技术的普及，实现指纹、人脸、声纹等多维度身份验证，提升登录便捷性与安全性；搭载智能语音导航系统，精准识别用户需求并直达服务模块，降低操作门槛。同时，整合理财、信贷、支付、保险等多元金融产品，打造“一站式金融超市”，让用户足不出户即可完成全流程金融服务办理，强化线上渠道的核心竞争力。(2) 场景嵌入：打破金融服务的孤立性，积极与电商平台、社交平台、生活服务平台开展深度合作，推动金融服务与高频生活场景深度融合。例如工商银行“工银e生活”平台主动接入美团、滴滴等主流平台，覆盖餐饮外卖、出行打车等场景；同时拓展生活缴费、医疗挂号、教育缴费等民生场景，将支付、信贷等金融服务无缝嵌入场景流程，通过场景引流提升用户粘性，实现从“被动等待客户”到“主动触达客户”的转变^[3]。(3) 数据驱动：依托大数据技术构建精准的客户画像系统，整合用户基本信息、交易记录、行为偏好、风险特征等多维度数据，实现对用户的立体化认知。借助机器学习算法深度挖掘数据价值，精准预测用户金融需求，为个性化服务提供支撑。如招商银行“摩羯智投”系统，基于用户风险偏好、投资期限等数据，智能推荐适配的理财产品组合，提升财富管理服务的精准度与客户满意度。

2.2 产品创新：差异化与普惠化并重

(1) 高端客群：聚焦高净值客户的个性化、多元化需求，发力高端金融服务领域。推出家族信托、财富传承、跨境金融、专属投资顾问等定制化服务，打造高端服务品牌。例如中国银行“私人银行”品牌，针对高净值客户提供涵盖资产配置、税务规划、跨境投融资等一体化解决方案，通过专业化、专属化服务筑牢高端客群壁垒，提升非利息收入占比。(2) 长尾客群：秉持普惠金融理念，针对小微企业、个体工商户及普通个人等长尾客群，开发低门槛、高效率的金融产品。在理财领域，推出1元起购的货币基金对接产品，如建设银行“速盈”，降低理财门槛，满足大众小额理财需求；在信贷领域，打造纯信用、无抵押的消费贷、经营贷产品，借鉴网商银行“网商贷”模式，依托大数据风控实现快速审批、随借随还，精准对接长尾客群的小额融资需求，填补服务空白。

2.3 技术赋能：强化金融科技核心能力

(1) 区块链应用：聚焦跨境支付、供应链金融等痛点领域，积极试点区块链技术应用。区块链的去中心化、

不可篡改特性，可有效解决跨境支付中的清算周期长、手续费高、信息不透明等问题；在供应链金融领域，通过区块链平台实现核心企业信用的多级穿透，为上下游中小微企业提供高效融资服务。如微众银行“区块链供应链金融平台”，已实现对供应链上下游企业的精准赋能，提升融资效率与风险管控水平。(2) AI风控：依托人工智能技术构建全流程、智能化的风险控制体系，重点打造反欺诈模型。通过对用户交易行为、资金流向、身份信息等信息的实时监测与分析，精准识别异常交易信号，提前预警欺诈风险。平安银行“鹰眼系统”便是典型代表，该系统可实时监测全量交易，快速识别虚假交易、盗刷等欺诈行为，大幅提升风控效率与准确性，降低不良贷款率。(3) 云计算部署：加速核心业务系统向云端迁移，依托云计算的弹性扩展、高效协同特性，提升系统运行效率与响应速度。通过云平台实现资源的集约化管理，降低IT运维成本，同时增强系统对海量数据的处理能力与对业务峰值的承载能力。如邮储银行“新一代核心系统”采用云计算架构，实现了业务处理效率的显著提升，为数字化转型提供了坚实的技术支撑^[4]。

2.4 组织变革：打破部门壁垒，培育创新文化

(1) 设立金融科技子公司：通过成立独立的金融科技子公司，实现金融科技业务的专业化、市场化运营。如建设银行设立建信金科、兴业银行设立兴业数金等，子公司凭借灵活的市场化机制，可快速响应市场需求，加速技术研发与产品迭代，同时为母行提供定制化的金融科技解决方案，助力整体数字化转型。(2) 推行敏捷开发模式：打破传统银行层级分明、部门割裂的组织架构，推行敏捷开发模式。通过组建跨部门的敏捷项目组，实现产品需求调研、研发、测试、上线全流程的高效协同，大幅缩短产品上线周期。例如平安银行“零售转型2.0”项目组，采用敏捷开发模式，快速推出多款适配零售客户需求的产品与服务，提升了市场响应速度。(3) 打造复合型人才梯队：采用内部培训与外部引进相结合的方式，构建“金融+科技”复合型人才队伍。对内开展金融科技知识培训，提升现有员工的技术素养与创新能力；对外积极引进大数据、人工智能、区块链等领域的专业技术人才，优化人才结构。同时建立完善的激励机制，鼓励员工参与创新项目，营造勇于尝试、宽容失败的创新文化，为转型发展提供人才保障。

3 互联网金融背景下传统商业银行的挑战与未来展望

3.1 短期挑战

(1) 技术投入与产出周期错配：传统商业银行数字化转型离不开核心系统升级、技术人才引进、创新平台

搭建等多维度的大额长期投入，而技术转化为实际产能、实现盈利增长需要较长周期。在转型攻坚期，持续的高投入与短期盈利增长放缓的矛盾凸显，可能对银行短期财务指标和市场信心造成一定冲击。(2) 监管合规风险：随着数字经济监管体系的不断完善，商业银行面临更为严格的合规要求。一方面，《个人信息保护法》《数据安全法》等法律法规对客户数据采集、存储、使用和传输的规范日益严格，银行在数据驱动转型过程中，若存在数据管理漏洞，极易引发合规风险；另一方面，跨境金融业务中，不同国家和地区的监管政策差异较大，可能存在监管套利争议，叠加跨境数据流动限制，进一步提升了合规管理难度。

3.2 长期机遇

(1) 开放银行趋势：开放银行已成为金融行业发展的核心方向，为传统商业银行突破自身资源边界提供了机遇。银行可通过API、SDK等技术手段开放核心金融能力，与电商、社交、物流等第三方平台深度合作，将金融服务嵌入多元场景生态。这种模式不仅能借助第三方流量实现客户规模扩张，还能通过场景融合挖掘新的盈利增长点，构建共生共荣的金融生态体系。(2) 绿色金融与ESG投资：在“双碳”目标引领下，绿色金融市场迎来爆发式增长，为商业银行开辟了新的业务蓝海。银行可聚焦绿色能源、节能环保、碳减排技术等领域，大力发展绿色信贷、绿色债券、绿色保险等产品；同时，依托ESG投资理念，打造ESG主题理财产品，对接机构与个人投资者的绿色投资需求，在践行社会责任的同时，实现业务结构优化与可持续发展。

3.3 未来趋势

(1) 技术融合驱动“无感金融”普及：5G、物联网、人工智能等技术的深度融合，将推动金融服务从“主动

办理”向“无感体验”升级。未来，车载支付、智能家居金融、可穿戴设备支付等场景将逐步普及，银行可通过物联网设备实时采集用户行为数据，精准预判金融需求，实现服务的主动推送与无感完成，大幅提升用户体验与服务效率。(2) 依托数字人民币拓展全球化布局：数字人民币的跨境试点为传统商业银行全球化发展提供了新的突破口。银行可借助数字人民币低成本、高效率、可追溯的优势，优化跨境支付流程，降低汇兑成本与清算风险；同时，以数字人民币为载体，深度参与跨境贸易融资、跨境电商结算等业务，突破传统跨境金融服务的地域与政策限制，提升在全球金融市场的竞争力。

结束语

互联网金融的蓬勃发展，给传统商业银行带来了巨大冲击，但同时也蕴含着转型契机。传统商业银行唯有积极拥抱变革，加速数字化转型，以科技赋能提升业务效率与服务质量；持续创新产品，满足客户多元化需求；强化组织变革，培育创新文化，才能在激烈的市场竞争中站稳脚跟。未来，传统银行与互联网金融有望在竞争与合作中实现融合发展，共同推动金融行业迈向更高水平，为社会经济发展注入更强动力。

参考文献

- [1]董培姍.探究互联网金融对商业银行业务影响及对策[J].上海商业,2021,(11):68-69.
- [2]赵飞.关于互联网金融对商业银行的业务影响研究[J].今日财富,2020,(24):39-40.
- [3]陈新午.互联网金融对传统商业银行的影响及对策分析[J].时代金融,2020,(35):38-40.
- [4]丁旗.互联网金融对商业银行体系的影响及对策研究[J].营销界,2020,(51):69-70.