

商业银行零售业务发展的策略分析

纪安香

合肥科技农村商业银行，安徽合肥，230036；

摘要：随着金融市场深化与消费者需求多元化，商业银行零售业务成为银行业发展的关键方向。零售业务涵盖储蓄、贷款、信用卡、理财、保险等，具有客户群体庞大、需求多样、服务个性化等特点，为银行提供稳定资金来源及盈利增长点。然而，当前商业银行零售业务发展仍面临产品同质化、客户关系管理滞后、服务渠道单一及风险管理能力不足等挑战。

关键词：商业银行；零售业务；业务发展；发展路径

DOI：10.69979/3029-2700.25.02.080

本研究深入剖析商业银行零售业务的现状与挑战，通过文献综述与研究分析，揭示零售业务的市场定位、产品设计、客户管理、风险控制等关键要素。研究发现，加强产品创新、推进数字化转型、完善客户服务体系及提升风险管理能力是商业银行零售业务发展的有效路径。产品创新需注重市场调研与客户需求分析，数字化转型需加大技术投入并优化业务流程，客户服务体系需整合线上线下渠道并提供个性化服务，风险管理则需建立健全评估体系并加强灵活应对能力。

1 绪论

1.1 选题背景与问题提出

随着金融市场的不断深化和消费者需求的多元化，商业银行零售业务逐渐成为银行业的重要发展方向。零售业务，作为商业银行面向个人及家庭提供的综合性金融服务，涵盖了储蓄、贷款、信用卡、理财、保险等多个领域，具有客户群体庞大、需求多样化、服务个性化等特点。在市场竞争日益激烈的背景下，零售业务不仅为银行提供了稳定的资金来源，更成为银行实现盈利增长和提升品牌价值的关键途径。

然而，当前商业银行零售业务的发展仍面临诸多挑战。一方面，传统经营理念中对零售业务战略地位和价值贡献的认识存在偏差，导致零售业务未得到足够重视；另一方面，产品同质化严重、客户关系管理和服务滞后、服务渠道单一等问题，限制了零售业务的进一步发展。因此，如何制定有效的零售业务发展策略，提升客户满意度和忠诚度，成为商业银行亟待解决的问题。本文旨在深入分析商业银行零售业务的现状与挑战，并提出相应的发展策略，为商业银行零售业务的转型升级提供参考。

1.2 研究意义

本研究具有重要的理论意义和价值，研究过程中通

过对零售业务的市场定位、产品设计、客户管理、风险控制等方面的深入研究，可以揭示商业银行在零售业务领域的运营规律和成功要素。这不仅丰富了金融学的理论体系，也为银行业发展提供了新的理论视角。同时，研究还能够促进对商业银行零售业务创新机制的理解，为金融创新的学术研究提供实证支持和理论支撑。通过理论分析与实证研究的结合，可以推动金融学科的不断进步，为金融理论的深化和拓展贡献力量。

从实践角度看，商业银行零售业务发展的策略分析具有显著的现实意义。随着金融市场的竞争加剧和消费者需求的多样化，银行需要不断优化零售业务策略，以提升竞争力。研究能够为商业银行提供一套科学、系统的零售业务发展策略，帮助银行明确市场定位，优化产品结构，提升服务质量，从而增强客户满意度和忠诚度。此外，研究还能够为银行业监管机构提供政策制定的参考，促进金融市场的健康、稳定发展。通过实践应用的检验，可以不断修正和完善零售业务发展策略，为银行业的持续繁荣提供有力支持。

1.3 文献综述

1.3.1 国外文献综述

国外商业银行在零售业务发展方面起步较早，积累了丰富的经验。银行零售业务研究可追溯至 18 世纪末，随着银行业及市场环境变化，相关研究不断丰富。部分学者认为，商业银行零售业务转型需以客户为中心，提高客户满意度，因客户需求多元化，银行需提供多样化金融服务以扩大市场。Wruuck 通过研究产品定价与客户满意度、银行利润关系，发现客户满意度与银行收入正相关，客户满意度是确定零售银行资产管理产品价格的关键因素。Robert PVerex 强调贷款业务重要性，尤其零售贷款，倡导在风险可控下通过提前支出未来收益实现收入最大化。Justin Yiqiang Jin 等通过对美国银行研究发现，零售业务存款支撑银行融资策略，其风险低、

稳定性好,可冲销不良贷款,保证盈利质量。此外,经济学人指出数字化是未来趋势,但需提供人性化服务及保障客户资金和数据安全,银行应向更灵活方向发展。

1.3.2 国内文献综述

黄在国内学术界,商业银行零售业务的发展策略一直是研究热点。徐镇(2024)探讨了代客外汇交易业务的发展策略,强调了风险管理和产品创新的重要性。李灿宙等人(2024)则聚焦于私人银行业务的高质量发展,提出服务升级和客户关系管理的关键路径。单进(2024)在数字化转型背景下,分析了零售业务的现状及发展策略,指出技术革新对业务转型的推动作用。邱永昌(2023)研究了国际贸易融资业务的发展现状及策略,强调了市场细分和风控。谢颖洁等人(2023)对碳资产质押融资业务的发展策略进行了分析,提出了绿色金融创新的方向。

2 商业银行零售业务发展的重要性

2.1 提升客户满意度与银行收入

商业银行在实际的运营发展过程中,客户满意度至关重要,其中,零售业务发展能够显著提升客户满意度,进而增加银行收入。客户满意度是衡量银行经营状况的重要指标,高客户满意度通常意味着客户对银行服务的认可和忠诚度的提高。而且银行零售业务的主要特点就是灵活,商业银行可以通过提供多样化的金融产品和服务,如信用卡、个人贷款、财富管理等,银行能够满足不同客户的需求,从而吸引更多的客户。例如,信用卡是商业银行零售业务的重要引客抓手,通过提供丰富的持卡权益和福利,银行能够吸引大量客户,进而增加信用卡使用频率和消费额,从而提高银行的手续费收入和利息收入,客户满意度的提升还能够降低客户流失率,提高客户粘性,为银行带来长期稳定的收入来源。

2.2 增强业务稳定性和抗风险能力

与商业银行的大单业务相较,零售业务具备稳定性和抗风险能力的重要优势。与公司业务相比,零售业务客户数量众多,单个客户的风险相对较小,整体风险分散度高,可以使得商业银行在发展过程中规避风险,或者是最大程度上降低风险的影响。即使在经济周期波动或市场不稳定的情况下,零售业务的业绩波动也相对较小。

例如,个人住房贷款、个人经营贷款等零售贷款业务,虽然在经济下行期可能会面临一定的不良率上升压力,但由于其分散性,整体风险可控。此外,零售业务的客户基础广泛,商业银行在建立起稳定的客户群体之后,业务规模和收入相对稳定,能够为银行提供持续的现金流支持。例如,活期存款占比高的商业银行银行,其客户满意度高、客户基础稳固、资金来源稳定,这能

够为银行的日常运营和资金调配提供有力保障。

2.3 推动银行数字化转型

在过往的商业银行运营发展过程中,之所以在零售业务发展方面存在不足,主要原因就是用户众多,而银行自身的辐射力和人力资源都是有限的。而在当代数字化环境和背景之下,商业银行得以通过数字化转型,能够提供更加个性化、多样化的金融服务,满足客户在不同场景下的需求。例如,通过手机银行、网上银行等线上渠道,客户可以随时随地办理转账、支付、理财等业务,大大提高了服务效率和客户体验。并且在这一过程中,零售业务不再是线下银行营业点的专属,而是零售业务用户可以随时随地的选择,从中也不难看出,商业银行零售业务的发展过程中,数字化转型可以提供重要助力,产生的效益后期可以进一步推进数字化转型,对于商业银行发展具有重要现实意义。

3 国内商业银行零售业务发展现状

3.1 产品创新存在不足

目前来看,国内部分商业银行在零售业务领域的产品创新步伐相对缓慢。尽管近年来银行不断推出新的金融产品和服务,但整体上仍显得较为传统,缺乏足够的创新力度。产品的同质化现象严重,难以满足消费者日益多样化的需求。同时,银行在创新过程中往往过于注重短期利益,而忽视长期战略价值,导致创新成果难以持续,市场竞争力不足,甚至还会出现恶性竞争,对于国内商业银行零售业务发展十分不利。

3.2 数字化转型滞后

在当代的数字化时代背景下,数字化转型是商业银行零售业务发展的重要趋势,但国内部分商业银行在这一方面的进展并不尽如人意,具体包含在数字化转型上投入不足,技术应用不够广泛深入,导致业务流程繁琐、客户体验不佳。此外,银行在数据治理、信息安全等方面也存在短板,制约其数字化转型的步伐,并且相关因素共同影响商业银行零售业务的竞争力和市场份额。

3.3 客户服务体系不完善

国内商业银行在零售业务的客户服务体系上仍有待完善。一方面,银行的服务渠道相对单一,线上和线下服务未能有效融合,导致客户体验割裂。另一方面,银行在客户服务上的个性化程度不足,难以满足客户的差异化需求。此外,银行在客户反馈机制上的建设也不够完善,难以及时获取并响应客户的意见和建议。

3.4 风险管理能力欠缺

风险管理是商业银行零售业务发展的关键环节。然

而,国内部分银行在风险管理上仍存在明显不足。首当其冲的银行的风险评估体系不够健全,难以准确识别和控制潜在风险。另外,银行在风险应对上的灵活性和及时性不足,导致风险事件发生时难以迅速做出有效应对。这无疑大大增加银行零售业务的风险水平,影响商业银行零售业务的稳健发展。

4 商业银行零售业务发展的有效路径

4.1 加强产品创新

伴随着时间推移和消费者自身消费能力的提升,其消费类型方面也朝向多元化的方向进行发展,在商业银行的零售业务方面亦是如此。因此,在新时期商业银行零售业务的发展过程中,需要加强产品创新,以满足消费者日益多样化的需求。商业银行可以建立专门的产品创新团队,团队需要具备跨部门协作能力,能够整合不同业务线的资源和经验,共同开发创新产品。另外,商业银行在零售业务创新过程中,需要注重市场调研,深入了解客户需求和市场趋势,通过客户反馈和市场数据分析,设计出更具针对性和个性化的产品。

例如,针对商业银行中的年轻客户群体,可以推出具有互联网特色的金融产品,如虚拟信用卡、数字货币钱包等。此外,银行在发展过程中需要鼓励员工创新,建立创新激励机制,对提出创新想法和成功实施创新项目的员工给予奖励。通过创新和变革,银行可以逐步摆脱产品同质化的困境,提升市场竞争力。

4.2 推进数字化转型

在数字化时代,商业银行需大力推进数字化转型,以提升业务效率和客户体验,这也是商业银行零售业务发展的一条必经之路。商业银行需要增加对数字化技术的投入,包括大数据、人工智能、区块链等前沿技术的应用。通过大数据分析,银行可以实现精准营销,为客户提供个性化的产品和服务。

例如,商业银行可以利用客户交易数据和行为数据,进而预测客户的金融需求,提前推荐适合的金融产品。同时,银行应优化业务流程,减少不必要的环节,提高业务处理速度。在这一过程中,商业银行通过自动化审批系统,银行可以快速处理贷款申请,提高客户满意度。除此之外,银行需加强数据治理和信息安全建设,确保客户数据的安全和隐私,进而全面提升数字化转型的成效,增强市场竞争力。

4.3 完善客户服务体系

银行的零售业务具有多样化的特征,这也意味着客户具有更加多样化的选择。因此,商业银行需要积极主动完善客户服务体系,以提升客户满意度和忠诚度。其

中,商业银行需整合线上和线下服务渠道,实现无缝对接。

例如,客户在手机银行上发起的业务,可以在线下网点继续办理,反之亦然。在此基础上,商业银行需要提升服务的个性化程度,根据客户的资产规模、交易习惯和偏好,提供定制化的服务方案。例如,为高净值客户提供专属的财富管理服务,为中小企业客户提供定制化的融资方案。此外,商业银行还可以建立完善的客户反馈机制,及时收集和响应客户的意见和建议。例如,通过客户满意度调查、在线客服、社交媒体等渠道,银行可以及时了解客户的需求和问题,并迅速采取措施加以解决,由此就能够全面提升客户服务质量,增强客户粘性。

4.4 提升风险管理能力

风险管理是商业银行零售业务发展的关键环节。在现代市场经济变化频繁的背景下,商业银行可以建立健全的风险评估体系,采用先进的风险评估模型和工具,准确识别和评估潜在风险。例如,商业银行可以通过大数据分析和机器学习算法,银行可以更准确地评估客户的信用风险,降低不良贷款率,在这一过程中,银行需要加强风险应对的灵活性和及时性,建立快速反应机制,一旦发现风险事件,能够迅速采取措施进行处置。例如,建立风险预警系统,实时监测客户的交易行为和信用状况,一旦发现异常,立即启动应急预案。此外,银行应加强风险管理人才的培养和引进,提升风险管理团队的专业素质和业务能力,保障零售业务的稳健发展。

5 总结

本研究为商业银行零售业务的转型升级提供理论支撑与实践指导,有助于银行明确市场定位、优化产品结构、提升服务质量,从而增强客户满意度与忠诚度,促进商业银行零售业务的健康、稳定发展。

参考文献

- [1]徐镇. 商业银行代客外汇交易业务发展策略分析[J]. 市场瞭望, 2024, (15): 45-47.
- [2]李灿宙, 李宁果, 骆俊杰, 等. 我国商业银行的私人银行业务高质量发展策略分析[J]. 新金融, 2024, (04): 29-36.
- [3]单进. 数字化转型背景下商业银行零售业务现状及发展策略[J]. 中阿科技论坛(中英文), 2024, (04): 73-77.

作者简介: 纪安香(1979年2月)女, 安徽天长, 硕士研究生, 汉, 职称: 中级经济师, 研究方向: 农村商业银行零售转型。