



# “银行金融科技”系列深度之 9：数字化和银行网点转型



## 数字化浪潮下银行网点转型现状：

随着数字化浪潮的到来，银行业务的离柜率正在逐渐走高，商业银行网点面临前所未有的转型压力，2018 年至 2020 年中国银行网点数量连续三年下滑；银行前台柜面人员明显减少；银行网点的改造力度一直居高不下。

纵观银行数字化的转型历程，技术始终是银行转型的主导因素，目前数字化与智能化正在主导银行网点 3.0 升级。

## 银行网点依旧重要：

仍然有很多客户对物理网点具有偏好，此外，物理网点在复杂业务处理、线上线下渠道打通、生态场景融合的角度仍然可以发挥不可替代的角色。

## 智能网点转型趋势：智能化、场景化、轻量化

1) 智能化：借助网点的智能化、自动化设备，联合线上大数据平台实现智能营销、智能安防；2) 场景化：基于融合本地生活场景的“社区化”，与基于吸引流量体验为主的“IP 化”。3) 轻量化：线上线下进一步融合，高效提升获客能力，将线下空间高效利用，节省人力成本，高效运维。

通过招商银行的网点案例来看，银行通过构建“网点+App+场景”

形成银行 3.0 模式，能够在线上获取流量反哺线下渠道；而线下渠道

通过进一步升级改造，能够提供更舒适的环境与更优质的服务，这样的银行网点生态就具备可持续性。

银行网点智能化改造核心：

1) 技术创新：基于信息互联网技术、生物识别技术、多媒体技术等多方面技术进步，为银行网点智能化提供了技术支撑，创造了更多可能。2) 人力优化：深入全员营销的理念、提高网点人员的专项技能、合理高效分配网点内人员结构。

新型网点发展趋势：

1) 数量上：网点数量变化显著体现出银行类型差异和地区差异：

银行间差异体现为国有大型商业银行和股份制商业银行网点减少、城市商业银行和农村商业银行网点增加；地区差异体现为发达地区网点减少、村镇与贫困地区网点增加。

2) 场景化探索：网点金融+生活融合的大趋势不可避免，近年来银行网点在场景创新主要突破的方向为银政互联场景、养老主题场景、惠民社区场景与特色主题场景。

银行网点未来展望：

风险最小的转型方式就是利用渠道优势承担平台类服务业务，例如连接政府、社区和客户，或者基于某一类特定场景（如汽车）连接上游企业

与下游客户。在这种模式下，银行网点可以更好“聚类”客群，结合自身的业务有效转化客户。智慧网点模式下，银行线上与线下的融合（OMO）非常关键。

网点仍然应该利用线上平台的流量拓展“走出去”，互联网时代下，“酒香也怕巷子深”，银行网点也需要互联网流量转化的加持，来实现网点生态场景的良性循环。

关键词：养老 大数据 安防

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1\\_28850](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_28850)

