

中级经济师

金融专业知识和实务

教材精讲班

第二节 商业银行经营

- 1、商业银行业务运营模式
- 2、商业银行市场营销策略
- 3、商业银行负债业务
- 4、商业银行贷款业务
- 5、商业银行中间业务和表外业务
- 6、商业银行理财业务

【概念】**商业银行的经营**：对其所开展的各种业务活动的组织和营销。

1、业务的组织：经营活动在机构、人员、设施等方面的组合、构成，其表现形式就是业务的运营，包括前台的服务、后台的核算以及前后台的关系等，更多地表现为**物质方面的组合**。

2、业务的营销：经营活动在市场开拓，新产品创造、推销、新客户争取等方面的体现，更多地表现为**脑力活动和无形资产的创造**。

考点 1：商业银行业务运营模式

（一）传统的业务运营模式

传统的业务运营模式是以层级管理为特征，以层级中的每一个业务单位（网点）为基础，以**业务前后台**一体为核心的方式。

前台：直接业务部门，主要包括客户部门和产品部门，直接面对客户，服务客户，负责设计和营销产品，赚取利润。

中台：包括风险管理部门、法律合规部门等，独立于前台，制定风险政策，提供风险和合规管理工具，既支持前台业务发展，又对前台进行管理和监控。

后台：一般包括信息技术部门、运营部门、人力资源部门等支持服务和具体操作部门。

优点：前台后台在空间上一体，业务处理快捷，管理半径短，方便灵活，适合工具简单、业务种类不多、业务处理程序不复杂的状况。

缺点：由于风险控制的要求，网点内部在后台各个流程环节都必须配备人员，单人业务量不饱满，人工成本高。

（二）新型的业务运营模式

新型的业务运营模式是在信息技术的有效支持下，将前台和中后台分离。

前台的营业网点从会计核算型向服务营销型转变，其主要职责是产品营销、柜台服务；

中后台主要职责是风险管理、合规管理、核心业务系统运行维护、集中处理非实时业务批量交易、财务核算以及业务稽核监督，包括集中运行、集中录入、集中交易、集中核算、集中金库和集中监督等事项。

新型业务运营模式的优点：

- 1) 前台营业网点业务操作规范化、工序化；
- 2) 实现业务集约化处理；
- 3) 实现运营效率有效提升；
- 4) 提高风险防范能力；
- 5) 可以大幅降低成本。

（三）商业银行业务运营模式的最新发展

2022年变化

在“互联网+”的浪潮下，商业银行不断探索通过在线业务平台，利用互联网或移动终端，实现资产端、交易端、支付端、资金端等业务的互联互通。

在**财富管理领域**，理财产品在网销售、理财顾问智能评测的技术创新步伐不断加快；在中小企业和个人信贷领域，策略化、自动化的业务流程持续完善；

在**交易银行领域**，基于电商技术的供应链金融、跨境金融不断发展；

在**资产证券化领域**，简单、透明的资产证券化产品保持着较快增长，互联网金融交易所等创新交易方式、区块链等创新交易技术持续取得新的突破。

同时需要注意到，互联网与金融的融合，虽然对金融产品、业务、组织和服务等方面产生了深刻的影响，但其**本质仍属于金融**，并没有改变金融风险隐蔽性、传染性、广泛性和突发性的特点。

2022年变化

（四）商业银行运营模式的未来发展

随着以第五代移动通信技术（5G）、区块链、物联网、大数据、云计算、人工智能等数字科技为引领的第四次工业革命的兴起，商业银行必须以有限的人力、物力等资源，以创新的金融服务快速响应客户不确定的金融需求。

商业银行数字化转型的根本动机，是以数据流动的自动化来化解复杂环境的不确定性。

2022年，《中国银保监会办公厅关于银行业保险业数字化转型的指导意见》发布，要求银行保险机构从发展产业数字金融，推进个人金融服务数字化转型，提升金融市场交易业务数字化水平，建设数字化运营服务体系，构建安全高效、合作共赢的金融服务生态和加强数字化风控能力建设等方面推进业务经营管理数字化转型，同时要从健全数据治理体系能力、加强数据质量控制、提高数据应用能力等方面全面提升数据治理与应用能力。

未来在“数据+算法”定义的世界中，商业银行以数据流动的自动化化解复杂系统的不确定性，对外部环境变化作出高效响应，最终提高资源配置的效率。

【考题再现-1】商业银行的新型业务运营模式区别于传统业务运营模式的核心是（ ）。

- A.集中核算
- B.业务外包
- C.前后台分离
- D.综合经营

网校答案：C

网校解析：本题考查商业银行新型业务运营模式的特点。商业银行的新型业务运营模式的核心就是前后台分离。

考点 2：商业银行市场营销策略

市场营销：商业银行以金融市场为导向，利用自己的资源优势，通过运用各种营销手段，把可盈利的银行金融产品和服务销售给客户，以满足客户的需求并实现银行盈利最大化目标的一系列活动。

（二）商业银行的市场营销策略

时间	策略	内容	导向
20 世纪 70 年代之前	4P	产品（Product） 价格（Price） 渠道（Place） 促销（Promotion）	金融产品
20 世纪 70 年代之后	4C	消费者（Consumer） 成本（Cost）	客户需求 以追求顾客满意为目

		便利 (Convenience) 沟通 (Communication)	标
--	--	--	---

进入 21 世纪之后:

关系营销: 将商业银行与客户关系的建立、培养、发展作为营销的对象, 不断发现和满足顾客的需求, 帮助顾客实现和扩大其价值, 并建成一种长期的良好的关系基础。



时间	策略	内容	导向
21 世纪之后	4R	关联 (Relativity) 反应 (Reaction) 关系 (Relation) 回报 (Retribution)	以竞争为导向, 不仅积极地适应顾客的需求, 而且主动地创造需求

【考题再现-1】商业银行的营销主要表现为服务营销, 其中心是 ()。

- A. 金融产品
- B. 营销渠道
- C. 客户
- D. 银行盈利

网校答案: C

网校解析: 本题考查商业银行营销的中心。商业银行的营销的中心是客户。

【考题再现-2】在对客户进行营销时, 商业银行采用的“4C”营销策略包括 ()。

- A. 成本
- B. 能力
- C. 便利
- D. 消费者
- E. 沟通

网校答案: ACDE

网校解析: 本题考查商业银行的“4C”营销组合策略。“4C”营销策略包括消费者、成本、便利、沟通。

考点 3: 商业银行负债业务

负债是商业银行形成**资金来源**的业务, 是商业银行开展各项经营活动的重要基础。

商业银行的负债主要包括**存款和借款**, 其中最主要的是**存款**。

