

4月13日，第六届零售银行发展大会在上海举办。来自零售及科技条线的领导专家齐聚一堂。期间，中电金信移动金融与数字化营销事业部总经理曹利娟发表主旨演讲。

会上，中电金信《商业银行大零售数字化转型白皮书》（以下简称：白皮书）发布。白皮书就商业银行大零售数字化转型中的挑战给出建设性思路，倡导商业银行能够结合自身发展现状、有序平稳地推动数字化转型。

大零售数字化转型之路面临三大挑战

在利差收窄、金融脱媒、以及国内消费经济日益活跃背景下，零售业务成为商业银行新增利润突破口和重要盈利来源。而零售业务客群数量巨大、需求多样化，商业银行无法结构化地识别客户、深入洞察客户需求，需要通过数字化的应用来提升运营效率和客户体验，以期实现大零售数字化转型。

在这个过程中，商业银行面临顶层设计与执行不到位、应用层面数字化手段亟待提升、数据和IT基础设施能力有待提高三大挑战。

强大脑、健四肢、筑骨骼 破题行业痛点

为行业发展破题，基于对商业银行零售业务的理解，和对行业创新发展趋势的研判，中电金信在白皮书中总结了数字化转型的宏观环境、商业银行零售业务主要特点，并调研分析了数十家国有大行、股份制银行、地方城农商行的发展历程，提出“强大脑、健四肢、筑骨骼”体系化的商业银行大零售数字化转型能力提升重点举措。

。