

# 后疫情时代个人金融业务与场景建设研究报告

摘要：

关键词：后疫情、个金金融服务、场景建设

## 一、研究背景与研究意义

### （一）研究背景

- 1、新冠疫情对经济社会整体冲击情况。其外部环境（国际上，活动限制，航班中止等）；其内部环境（全国经济下行）；
- 2、对银行个金业务影响概况。

### （二）研究意义

当前，。

旨在（分析影响、捕捉机遇、改进不足、细化措施），为今后我行各项工作的开展提供借鉴意义。

## 二、疫情影响下个人金融业务及场景服务发展现状

### （一）疫情对银行业务的影响

- 1、网点线下业务办理客流变化。调查显示，；
- 2、信用卡偿债不良率，信息核实风险变动。

### （二）疫情为银行业务带来的机遇

- 1、个人业务财务成本支出变动营造盈利空间；
- 2、客户偏好变化（差异性客群喜好、场景选择）
- 3、推动转型升级

## 三、当前存在的问题、不足及成因

- 1、服务范围、客群覆盖问题
- 2、业务结构问题
- 3、服务质量水平问题
- 4、场景建设问题

## 四、通过线上场景搭建满足需求的对策

（一）

（二）

（三）

（四）

## 五、结论与展望

当前，。

今后，。