

人工智能如何助力银行更“智慧”

为更直白地辅助理解人工智能在银行领域的应用和带来的影响，就以在交通银行办理业务为例来讲解。

当你想了解该银行业务时，可以试着和交通银行智能机器人“娇娇”交流，在一问一答间你就可以轻松完成对业务的详细了解；还可以使用交通银行“沃德理财顾问”，获取智能理财咨询服务等，这样就可以免受漫长的排队叫号所带来的煎熬了。还有接触较多的智能客服，可以同时处理万人规模的客服申请，减少客户等待时间，可以创造更好的客户体验。这些只是人工智能+金融创新融合所带来的服务质量提升的一角。

近年来，银行业在身份识别、风控管理、流程优化等领域逐渐引入AI技术，“智慧化”进程得以大幅推进。同时，银行业在积极探索人工智能与银行业务的应用触点，在计算视觉、目标检测、语言对话和语音识别等领域开展了数量众多的研究项目。

但面对开发项目多、精度与安全性要求高，计算资源消耗的快速增长，资源挤占、训练排队的现象时有发生。此时浪潮AStation这一面向人工智能企业训练与推理场景开发的高效人工智能资源平台应需出现，目前已助力交通银行太平洋信用卡中心百人规模人工智能开发团队的整个计算集群利用率提高30%以上，帮助运维人员工作效率提高50%，辅助为客户带来更流畅、便捷、智能的金融服务。

人工智能可能在不久的将来会重塑银行业务的运营方式，浪潮AStation正通过简化人工智能的研发与生产，来加速人工智能+金融的融合创新，推动银行业智慧化的普及。

机器人及人工智能在银行营业厅可以发挥哪些作用

就银行工作人员提供的反映情况来看，服务机器人具备以下优点：

1.提供咨询服务。

对于自然人，机器人能更快接受产品、服务的更新，回答客户各种业务咨询，不仅能一字不落地背出来，而且一字不差。而且，用萌萌哒的声音讲出的银行新活动，对于某些客户而言，更有吸引力。

2.提供指引服务。一旦明确了客户的基本需求，机器人就能进行业务分类，该去柜台的指引到柜台，可以自助解决的就自助解决，出错率几乎是零，它的“风火轮”

也更快。

3.活跃大厅氛围。大部分人对于银行大厅的感觉就是各忙各的、各等各的，很少互动也很无聊，但机器人出现后，不仅能给出妙趣横生的回答，而且人脸识别系统还能给客户以亲切感。

人工智能对多国银行的影响

在银行业的“二八”定律被打破后，零售业务将逐渐成为银行转型发展的重点和盈利的重要引擎。客户群体的快速扩张使得银行业的人工需求大幅增加。

在当前人口红利逐渐消失、工资成本攀升的阶段，快速扩张员工队伍支撑零售业务的发展必然导致银行财务负担的快速增长。调查显示，国内银行零售业务的成本收入比高达60%~80%，发展零售业务面临巨大的成本控制压力。

人工智能技术则可以通过语音识别、自然语言处理和图像识别系统提供智能机器服务，将客服中心和柜台的大量人工解放出来，还可通过智能巡检替代人工监控，从而促使商业银行的零售业务由劳动密集型转变为资本密集和智力密集型，大幅提升运营效率，降低服务成本。

典型的应用场景有基于语音识别和人脸识别技术的智能客服、柜员业务辅助、大堂智能引导等。

目前，在国外已有欧洲的英国苏格兰皇家银行、瑞典北欧斯安银行、西班牙桑坦德银行等开始使用人工智能客服，日本软件银行也启动机器人pepper与客户交流互动，三菱东京UFJ银行推出机器人NAO接待顾客等。

在我国，已有工商银行推出智能机器人解答客户咨询，建设银行启用智慧柜员机STM为客户提供智能服务，招商银行推出微信客服机器人等。

基于人工智能技术的人机交互服务方式大大降低了银行的运营成本，提升了服务效率。例如，瑞典银行的人工智能客服Nina可同时处理超过350个客户的提问；中国建设银行的智慧柜员机业务办理效率较柜面平均提升5倍多。

人工智能对商业银行的影响有哪些领域

人工智能对商业银行的影响涵盖多个领域。首先，人工智能可以提高风险管理能力，通过分析大量数据和模式识别，帮助银行更准确地评估风险并预测潜在问题。

其次，人工智能可以改善客户服务，通过智能聊天机器人和虚拟助手提供个性化的服务和解答客户问题。

此外，人工智能还可以优化运营效率，自动化和智能化处理日常任务，减少人力成本和时间。

最后，人工智能还可以改善反洗钱和欺诈检测，通过分析大量交易数据和行为模式，及时发现异常活动并采取相应措施。总之，人工智能在风险管理、客户服务、运营效率和反洗钱等方面对商业银行产生了深远的影响。

人工智能数字货币的发展会对商业银行产生何种影响

人工智能数字货币成为商业银行重要获客途径，推动业务数字化转型升级，催生同业竞争协作新机会。

指定运营商业银行作为数字货币的直接入口，将有望依托数字货币生态场景建设，使被第三方支付机构占据的C端用户流量重回银行体系。

数字人货币也将提升银行线上业务规模的占比，虽然会对银行网点的传统业务带来冲击，但同时也将节省大量的数字化货币运营管理成本，并衍生出新的盈利增长点

。

此外，数字货币与银行传统业务的联合运营也将催化出新的业务模式，并从数据安全、风险管理的角度对商业银行的数字治理能力提出更高要求。