

智能化服务在银行消保中的应用与挑战

孙 宇

中信银行沈阳分行 辽宁 沈阳 110020

摘 要：随着人工智能、大数据等智能化技术的快速发展，银行服务正逐步向数字化、智能化转型。在这一背景下，智能化服务在银行消费者权益保护（以下简称“银行消保”）中的应用日益广泛，为提升银行服务质效、增强客户体验提供了有力支撑。然而，智能化服务的应用也伴随着诸多挑战。本文旨在探讨智能化服务在银行消保中的应用现状、成效及面临的挑战，并提出相应的对策建议。

关键词：智能化服务；银行消保；应用；挑战

引言

银行消保是维护金融稳定、促进社会和谐的重要保障。近年来，随着金融科技的迅猛发展，智能化服务在银行消保中的应用逐渐成为行业热点。智能化技术以其独特的数据处理能力、预测分析能力以及自动化决策能力，为银行消保工作带来了前所未有的机遇和挑战。

1 智能化服务在银行消保中的应用

1.1 智能客服系统

智能客服系统是智能化服务在银行消保中最直观且广泛应用的体现。这一系统依托于自然语言处理（NLP）和语音识别技术，实现了对客户咨询的高效、精准响应。客户可以通过多种渠道，如银行APP、官方网站、社交媒体平台等，以文字、语音或视频形式与智能客服系统进行交互。系统首先利用NLP技术解析客户的问题，理解其意图，随后从庞大的知识库中检索相关信息，给出最贴切的答案。智能客服系统的知识库是经过精心设计的，包含了银行业务的方方面面，如账户查询、转账操作、贷款政策、信用卡服务等。对于常见问题，系统能够迅速提供标准答案，大大缩短了客户等待时间。而对于复杂或系统无法直接回答的问题，智能客服能够智能识别并自动转接至人工坐席，确保客户问题得到彻底解决。此外，智能客服系统还具备学习能力，能够根据与客户的互动不断优化知识库，提高回答的准确性。这种自我学习机制使得智能客服系统越来越“懂”客户，能够更好地满足客户的个性化需求。智能客服系统的应用不仅显著提升了客户咨询的效率，还有效降低了银行的人力成本，使银行能够将更多资源投入到其他核心业务中。

1.2 智能风险评估与信贷审批

在信贷业务中，智能风险评估与信贷审批系统的引入是银行业风险管理的一大创新。该系统利用大数据和机器学习技术，对客户的信用记录、交易历史、社交

网络、收入状况等多维度信息进行深度挖掘和分析。通过这些数据，系统能够构建出全面、准确的信用评估模型，综合考虑客户的还款能力、还款意愿以及潜在的违约风险。在信贷审批过程中，智能风险评估系统能够自动化地对客户的申请信息进行审核和校验。例如，系统可以自动验证客户的身份信息、收入证明、资产状况等关键信息，确保数据的真实性和完整性^[1]。同时，系统还能够根据预设的风险规则，对客户的信用评分进行实时计算，为信贷决策提供科学依据。智能风险评估与信贷审批系统的应用大大提高了审批效率和准确性，减少了人为错误和欺诈风险。同时，系统还能够根据市场动态和客户需求的变化，不断调整和优化风险评估模型，确保信贷业务的稳健发展。

1.3 智能投资顾问与财富管理

智能投资顾问系统是智能化服务在银行财富管理领域的又一重要应用。该系统利用大数据和机器学习技术，对客户投资偏好、风险承受能力、投资目标、财务状况等信息进行深入挖掘和分析。通过这些数据，系统能够构建出符合客户需求的投资策略模型，为客户提供个性化的投资建议。智能投资顾问系统还能够实时监控市场动态和资产表现，根据市场情况及时调整投资组合和风险控制措施。例如，当市场出现波动时，系统可以自动调整客户的股票、债券、基金等资产的配置比例，以降低风险并确保投资收益的最大化。在财富管理方面，智能化服务也发挥着重要作用。银行可以利用智能化系统对客户的资产进行智能化配置和管理，根据客户的财务状况和投资目标，为客户提供定制化的财富管理方案。同时，系统还能够提供定期的资产报告和投资建议，帮助客户更好地了解自己的资产状况并做出明智的投资决策。

1.4 智能消保审查与投诉管理

在消保领域，智能技术的应用同样取得了显著成效。部分银行已经开始利用人工智能技术构建消保审查系统，通过敏感词语搜索、机器学习等功能，对金融产品和服务进行事前审查，确保合规性。这一系统能够自动识别潜在的风险点，如不公平条款、误导性宣传等，及时提醒相关部门进行修改和完善。同时，智能投诉管理系统也大大提升了银行处理客户投诉的效率和质量。该系统通过多维投诉标签体系和AI大数据模型，实现投诉数据的可视化展示和投诉内容的标签化分类^[2]。这使得银行能够迅速识别投诉的热点问题和重点领域，为产品和服务部门的溯源整改提供有力的数据支持和决策依据。智能投诉管理系统还能够自动化处理部分简单投诉，如账户查询、交易异议等，快速给出处理结果，提高客户满意度。对于复杂投诉，系统能够智能分配至相关部门或专家团队进行处理，确保投诉得到妥善解决。

2 智能化服务在银行消保中的成效

一是提高服务效率与质量：智能化服务的应用显著提高了银行消保工作的效率和质量。智能客服系统能够快速响应客户咨询，解决常见问题，减轻人工坐席的压力。智能风险评估与信贷审批系统能够自动化处理大量客户申请，提高审批速度和准确性。智能投资顾问系统能够为客户提供个性化的投资建议和资产管理方案，提升客户满意度。二是增强客户体验与满意度：智能化服务的应用增强了客户的体验和满意度。客户可以通过多种方式与银行进行交互，获得更加便捷、高效的服务。智能客服系统能够24小时不间断地提供服务，满足客户随时随地的咨询需求。智能投资顾问系统能够根据客户的个性化需求提供投资建议，帮助客户实现财富增值。三是促进合规经营与风险管理：智能化服务的应用促进了银行的合规经营和风险管理。智能消保审查系统能够对金融产品和服务进行事前审查，确保合规性。智能投诉管理系统能够对客户投诉进行及时、有效的处理，降低投诉率。智能风险评估与信贷审批系统能够准确预测客户的还款能力和违约风险，为银行的风险管理提供有力支撑。

3 智能化服务在银行消保中面临的挑战

3.1 数据安全性与隐私保护的挑战

智能化服务的基础是大数据，银行在收集和处理大量客户信息的过程中，数据安全和隐私保护成为了首要挑战。客户信息包括但不限于个人身份信息、财务状况、交易记录等敏感数据，这些数据一旦泄露或被滥用，将给客户带来无法估量的损失。银行在数据存储和传输过程中，必须确保数据的加密和安全性，防止数据

被黑客攻击或非法获取。同时，银行内部的数据访问权限管理也面临严峻考验，必须建立严格的数据访问控制机制，防止内部人员非法访问和泄露客户信息。此外，随着数据量的不断增加，银行还需要应对数据泄露的潜在风险，确保客户数据的合规性和安全性。

3.2 算法偏见与歧视的挑战

智能化服务往往依赖于算法模型进行决策，如智能风险评估、信贷审批等。然而，算法模型并非完全客观公正，可能因数据偏差、设计缺陷或人为因素而产生偏见和歧视。这种偏见可能导致某些客户被不公平地对待，例如被拒绝贷款申请，即使他们实际上具备还款能力。算法偏见的存在，不仅损害了客户的利益，也影响了银行的声誉和公信力。银行需要认识到算法偏见的严重性，并对算法模型进行定期的审查和测试，确保其公平性和准确性。同时，银行还需要建立算法透明机制，向客户解释算法决策的依据和逻辑，增强客户对智能化服务的信任感。

3.3 技术依赖风险的挑战

随着智能化服务的普及，银行对技术的依赖程度越来越高。这种技术依赖带来了运营风险，一旦技术出现故障或更新不及时，可能会影响银行的正常运营和客户体验。例如，智能客服系统的瘫痪可能导致客户无法及时获得帮助，智能风险评估系统的错误可能导致信贷决策失误。技术依赖风险要求银行必须建立健全的技术保障体系，确保智能化服务的稳定性和可靠性。然而，技术的快速发展和不断更新也给银行带来了挑战，银行需要不断投入资源和技术力量，保持与技术发展的同步，确保智能化服务的持续可用性和安全性。

4 对策建议

4.1 加强数据安全性与隐私保护

银行在推进智能化服务的过程中，必须高度重视数据安全性与隐私保护。为了建立健全的数据安全和隐私保护机制，银行应全面审视客户数据的全生命周期，包括收集、存储、使用和销毁等环节。在数据收集阶段，银行应明确收集范围，仅收集业务必需的客户信息，避免过度收集导致的数据泄露风险。在数据存储环节，银行应采用先进的加密技术，确保数据在存储过程中的安全性，并建立严格的数据访问权限管理制度，确保只有授权人员才能访问敏感数据。对于数据的使用，银行应规范使用行为，明确数据使用目的和范围，避免数据滥用。在需要共享或披露数据时，银行应严格遵守相关法律法规和监管要求，确保数据使用的合规性。同时，银行还应完善数据销毁流程，对于不再需要的客户信息，

应及时、安全地进行销毁，防止数据泄露或被不法分子利用^[3]。除了技术层面的措施，银行还应加强对员工的数据安全意识和培训。通过定期组织数据安全培训、开展数据安全知识竞赛等方式，提高员工的数据安全意识和操作技能，确保客户信息的安全性和合规性。银行应营造一种全员参与数据安全保护的氛圍，让每一位员工都成为数据安全的守护者。

4.2 优化算法模型与减少偏见

智能化服务的应用往往依赖于算法模型，然而算法模型可能存在偏见和歧视问题。为了优化算法模型并减少偏见，银行应采取多种措施。首先，银行可以引入多元化的算法开发团队，组建包含不同背景、专业和经验的算法开发人员，确保算法设计的多样性和包容性。这样可以源头上减少算法偏见的可能性。其次，银行可以采用不同的功能模块开发方式，将算法模型拆分为多个功能模块，分别由不同团队开发，然后集成测试。这种方式可以降低算法同质化程度，提高算法的多样性和准确性。同时，银行还可以引入独立或外部第三方的监督角色，邀请独立机构或外部专家对算法模型进行审查和评估，提高算法透明度，确保算法决策的公正性和合理性。此外，银行还应建立算法模型监测和评估机制，定期对算法模型进行审查和测试。通过监测算法模型的实际运行效果，及时发现并纠正算法偏见问题。同时，银行还可以积极收集客户反馈意见，了解客户对算法决策的感受和看法，以便进一步优化算法模型，提高客户满意度。

4.3 建立技术保障体系与应急机制

智能化服务的应用使得银行对技术的依赖程度越来越高。为了确保智能化服务的稳定性和可靠性，银行应建立健全的技术保障体系。首先，银行可以建立备份系统，对关键系统和数据进行定期备份。这样，在系统故

障或数据丢失时，银行能够及时恢复系统和数据，确保业务的连续性。其次，银行应定期进行技术测试和维护工作。通过对智能化服务系统进行定期测试和维护，银行可以及时发现并修复潜在的技术问题，确保系统的正常运行。同时，银行还可以建立技术监控机制，实时监控系统的运行状态和性能指标，以便及时发现并处理异常情况^[4]。此外，银行还应建立应急机制，制定详细的应急预案。应急预案应明确应急响应流程和责任分工，确保在出现技术故障或更新不及时等问题时，能够迅速启动应急机制，采取有效的应对措施，确保智能化服务的连续性和稳定性。同时，银行还应定期组织应急演练活动，提高员工的应急处理能力和协作效率。

结语

智能化服务在银行消保中的应用为银行带来了诸多便利和优势，提高了服务效率和质量、增强了客户体验和满意度、促进了合规经营和风险管理。然而，智能化服务的应用也伴随着诸多挑战。银行需要加强数据安全与隐私保护、优化算法模型与减少偏见、建立技术保障体系与应急机制、加强人才培养与培训等方面的工作，以确保智能化服务在银行消保中的合理有效应用。

参考文献

- [1]谢香玲.科技赋能商业银行数字消保建设[J].中国信用卡,2023,(08):24-26.
- [2]付炯赞.以科技促消保，以服务赢客户——平安银行信用卡消费者权益保护工作探索[J].中国信用卡,2022,(04):22-26.
- [3]常淼.商业银行如何构建消保管理新生态[J].中国农村金融,2023,(13):43-45.
- [4]周汐,陶亮.商业银行数字化风控现状、挑战与对策[J].金融纵横,2024,(12):38-44.