

数字赋能金融服务新生态 银行业如何革新？

□本报记者 黄敏

从纸质书信到即时通信，从实体购物到在线电商……当下，随着大数据、人工智能、区块链等尖端科技的迅猛发展，众多领域正以不可阻挡之势，加速数字化进程。

金融业作为国民经济的血脉，自然无法置身事外。特别是银行这个曾以实体网点、人工服务为基石的行业，如今正在数字化浪潮中踔厉前行，转型成为能够提供个性化、智能化金融服务的智慧平台。从智能客服到在线贷款，从移动支付到区块链金融，银行业逐步突破传统框架，打造一个更高效、更便捷、更安全的金融服务新生态。这一转变，不仅是技术层面的革新，更是银行业顺应时代发展、响应社会需求的必然选择。

桂林的金融行业同样在这场变革中砥砺前行。从初期利用科技手段改变手工作业模式，通过实现自动化、终端化提高效率、降低成本，到如今数字化技术正在重塑银行的经营与管理体系，助力银行业优化经营策略、产品服务方式和组织协同机制，“数智赋能”的含义与深度已不可同日而语。而在做好金融“五篇大文章”大背景下，我市银行业正积极探索数字金融，走出适合自身发展的差异化路径。桂林银行便是其中颇具特色的一家。

丰富“人工智能+”应用场景，落实“金融为民”理念

金融拥抱数字化变革浪潮和数字技术推动“金融革命”的根本体现，就是数字金融的大发展。数字技术作为一种通用目的技术（GPT），代表着新质生产力的发展方向，深刻影响着金融服务供给模式的变革。近年来，桂林银行运用人工智能和大数据技术，不断深化场景金融数字化服务。

不久前，在桂林银行2024数据应用创新大赛决赛现场，全区域商行首个数字3D卡通形象“桂小知”和真人形象“小漓”正式亮相，它们之间进行了这样一段对话：

小漓：桂小知，现在只需告诉我“预定会议室”“报账”或“用印”，我就能帮你处理，让你感受一下“智能助手”的魅力！

桂小知：那麻烦帮我预定明天上午9点至11点的1006会议室吧！如果能通过一句话就帮我定好会议室，那真是太方便了，解放双手，我就有时间处理更多的工作。

小漓：这个会议室已经被占用了，建议您更换906会议室，请问您是否需要预定？

桂小知：好呀。

小漓：已经为您预定成功啦！请记得按时参会哦！

“桂小知”和“小漓”以对话方式实现数据智能查询及会议室预定等功能，展示出其数字员工的能力，为桂林银行开启智能办公新时代大门奠定了坚实基础。这不仅是桂林银行在数字技术应用领域的一次新突破，也是迈向数智时代的坚实一步，更是桂林银行深入贯彻中央关于做好金融“五篇大文章”的决策部署，进一步践行新发展理念的生动实践。

不仅如此，在2024年桂林马拉松活动期间，桂林银行数字人也曾作为“志愿者”，提供了包括“赛道路线”“物

资领取”“景区推荐”等桂林马拉松热门问题问答及个人信息安全保护专题知识问答服务，为参赛选手及客户提供了便捷的信息获取途径。活动期间，数字人均访问量较日常提升10倍以上，桂林马拉松相关问题访问量占比43.9%。数字人在桂林马拉松活动中的成功应用，不仅是金融服务与体育赛事跨界融合的有效探索，也是桂林银行落实“金融为民”理念的重要体现。

如今，依托手机银行，桂林银行数字人能够为客户提供基础金融服务、投资理财、生活服务等8大功能模块超100个业务场景服务，极大提升了金融产品的易用性和金融适老化服务能力，辐射客户超过590万人。

构建“云上乡村”数智平台，让数字金融直通农村

作为推动金融高质量发展的利器，数字金融肩负着推动金融业数字化转型、提升金融服务效率和普惠性的重任。通过数字技术的深度应用，数字金融可以有效覆盖传统金融服务难以触及的区域和人群，增强金融服务的广泛性和便捷性，为经济社会高质量发展提供坚实的支持和保障。

作为乡村金融的倡导者，桂林银行在数字化浪潮的推动下，积极探索寻找数字化与乡村金融的最佳契合点，以创新的科技金融、数字金融建设，全方位助推构建乡村金融数字生态，为乡村振兴注入新动能。

其中最值得一提的，是桂林银行构建起“市—县—乡—村”四级服务网络，并以此为依托打造了“云上乡村”数智平台，通过数字科技向广大农村地区客户源源不断输送金融服务。

据了解，“云上乡村”数智平台通过将客户经理作为使用对象，在CRM系统开发服务点功能应用，用于客户经理便捷维护管户服务点。再通过将服务点站长作为使用对象，在站长端企业微信开发了站长工作台应用，用于站长日常行为工作管理和辅助展业工具。以此立体式构建起要素集成、开放融通、合作共赢的“金融+”生态圈，以数据赋能服务点，借助服务点建设乡村数字金融生态。

通过构建“云上乡村”数智平台，桂林银行利用数据治理、大数据、大模型等手段，整合了近7000家农村普惠金融综合服务点的数据资源，打造了广西极具价值的乡村金融数据库。他们将数据融入各渠道及业务条线进行数据应用，打造应用场景，突出数据资源价值，推动数据资产化，并通过数据开放、协作和融合，精准地为村民提供个性化、定制化和智能化金融服务。

有业内人士分析说，数字技术的进步和企业家的创新精神是从供给侧推动数字金融发展的两大核心驱动



▲桂林银行开展“激情桂马，数字解‘马’”数字人主题活动。

力。致力于“做中国乡村金融的倡导者”的桂林银行，也逐渐意识到了这一点。

据了解，下一步，桂林银行将激发数据要素释放更大价值，加强对数字技术的运用，依托数字生态建设和运营，有效促进主营业务发展，加大对数字经济核心产业和传统行业转型升级支持力度；并强化复合型数字金融人才培养，打造分层分级的数字化人才培养体系，着重培养从业务人员科技创新意识与业务创新能力，打造一批既懂金融又懂科技的复合型人才，为全行数字化转型发展提供人才保障。

放眼未来，或许会如桂银人所期待的那样——心怀打造服务乡村振兴标杆银行的伟大愿景，插上“数字的翅膀”，前景无限光明，未来大有可为。

（本文图片由桂林银行提供）



▲桂林银行举办2024数据应用创新大赛。

在这里 读懂桂林

《桂林日报》468元/年

《桂林晚报》252元/年（周五刊）

订报总热线：2825092



扫码订报 一键搞定

秀峰发行站 八桂路1号

高新发行站 漓江路3号三星大厦1-9号门面

联系电话：2802844

联系电话：5819227

象山发行站 雉山路9号桂林日报社宿舍门面

叠彩发行站 清风路清风小区23C栋门面

联系电话：3823881

联系电话：2627070

