

银行AI布局转变 智能体规模化应用加速落地

中经记者 秦玉芳 广州报道

商业银行AI建设正从“点状探索”走向“体系化建设、规模化应用”新阶段。

2026年上半年,上市银行AI建设从“技术探索”加速迈向“价值转化”,多家银行披露智能体落地情

智能体迈向“体系化运营”

银行AI布局的重心已经明确从过去的基础设施与模型能力建设转向场景规模化落地和智能体矩阵构建。

8月,上市银行进入半年报密集披露期。2026年上半年,各银行AI场景应用、业务智能体的布局明显加速。

中信银行(601998.SH)在2026年半年报中明确,报告期内强化人工智能应用能力,重点探索投研分析、智能交易、客户服务等核心领域AI应用,搭建公司级智能体管理平台,推动技术与业务深度融合。

平安银行(000001.SZ)在运营管理上也在拓展AI智能体应用范围,上半年共上线140个运营审核类智能体,覆盖55个业务场景,助力反洗钱尽职调查、账户审核、资金清算、跨境汇款等业务场景的作业效率提升。

南京银行(601009.SH)报告期内新增30个高价值业务智能体,累计建成156个AI智能体,逐步构建起覆盖全行经营场景的智能化应用矩阵,推动智能体场景由单点试用向规模化应用转变,组建AI+数字化敏捷组织,AI能力加快融入营销、运营、风控和办公等重点领域。

中国社会科学院金融研究所支付清算研究中心主任杨涛指出,国有大型银行在智能体数量和能力建设上相对领先,股份制银行更多围绕重点场景形成体系化布局,城商行、农商行和民营银行则侧重特色场景与数字员工。应用效果已在客服、尽职调查、审批、运维和托管等中后台领域得到体现。

微众银行相关业务负责人告诉《中国经营报》记者,目前该行已有80多位数字员工“入职”,这些数

况,以AI底座为核心的智能体场景应用进入全面提速阶段。

分析认为,银行AI布局的重心已经从过去的大模型和算力部署等基础设施建设转向智能体落地、客户旅程重塑以及企业级的能力沉淀,智能体开始成为叙事主角。不过,目前行业总体仍处

于“场景验证向规模化复制”过渡阶段,多数智能体集中于低至中风险环节,真正自主执行核心金融交易的案例较少。未来的关键不是上线智能体的数量,而是围绕客户旅程重塑流程,建设统一的智能体平台,重构端到端运营效率。

何大勇认为,2023至2024年大家普遍更多关注基础大模型部署并做一些基础的知识问答,2025年起出现很多点上的突破,2026年则开始强调智能体的应用以及财务价值的论证,领先银行开始披露AI贡献工时、成本收入比、客户触达提升、审批时长下降等指标,说明AI已从科技部门的创新项目逐步演变为全行业务经营的重要生产工具。

何大勇还表示,当前,领先银行开始关注算力调度、知识工程、智能体评测体系、权限管理等企业级能力,某头部股份制银行已上线200多个智能体,赋能260多个场景,并以统一模型服务平台统筹模型接入、部署、调用、评测和运营,这表明竞争重点正在从场景数量转向平台化建设与企业级能力沉淀。

曾刚则指出,目前行业总体仍处于“场景验证向规模化复制”过渡阶段,多数智能体集中于内部助手、客服辅助、信贷材料处理等低至中风险环节,真正自主执行核心金融交易的案例仍较少。

何大勇也强调,AI在银行业务领域的应用,正在从“生成内容”转向“执行任务”,但在授信、交易、审批等高风险环节并不追求完全无人化,主流做法仍是智能体在一定约束条件下自主运行,关键环节由人工最终把关。

助,向信贷审批、风险定价、尽调、贷后管理、反洗钱等核心流程纵深嵌入。在经营侧,AI被写入战略主线并开始产生可量化的经营价值。

何大勇认为,2023至2024年大家普遍更多关注基础大模型部署并做一些基础的知识问答,2025年起出现很多点上的突破,2026年则开始强调智能体的应用以及财务价值的论证,领先银行开始披露AI贡献工时、成本收入比、客户触达提升、审批时长下降等指标,说明AI已从科技部门的创新项目逐步演变为全行业务经营的重要生产工具。

何大勇还表示,当前,领先银行开始关注算力调度、知识工程、智能体评测体系、权限管理等企业级能力,某头部股份制银行已上线200多个智能体,赋能260多个场景,并以统一模型服务平台统筹模型接入、部署、调用、评测和运营,这表明竞争重点正在从场景数量转向平台化建设与企业级能力沉淀。

曾刚则指出,目前行业总体仍处于“场景验证向规模化复制”过渡阶段,多数智能体集中于内部助手、客服辅助、信贷材料处理等低至中风险环节,真正自主执行核心金融交易的案例仍较少。

何大勇也强调,AI在银行业务领域的应用,正在从“生成内容”转向“执行任务”,但在授信、交易、审批等高风险环节并不追求完全无人化,主流做法仍是智能体在一定约束条件下自主运行,关键环节由人工最终把关。

智能体平台建设是未来关键

围绕客户旅程重塑流程,建设统一的智能体平台,推动常用能力标准化、组件化。

从发展阶段来看,当前商业银行智能体仍处于早期阶段。

何大勇指出,按照《银行转型2035》书中划分的L1至L5五个阶段来评价,当前商业银行处于“广度进入规模化、自治深度仍处早期”的阶段,多数银行的智能体成熟度集中在L1至L2,即知识检索、内容生成、任务辅助和受限工具调用,部分领先银行在部分场景正在探索有人监督的L3,真正实现L4、L5的实践还比较少。

在此背景下,智能体在金融领域的规模化落地与应用仍面临多方面的挑战。在何大勇看来,第一类挑战是“价值与场景”,如果单纯从技术视角出发,容易形成能演示、难运营的试用版,智能体是否值得建设,应同时看业务价值、任务复杂度、数据可得性和治理风险,并在试点前设定基线与价值目标;第二类挑战来自“数据、知识与系统”,银行数据多但语义不统一,隐性经验大量存在于员工和文档中,核心系统又往往缺少标准化接口,没有高质量数据集、可持续更新的知识工程和稳定的工具接口,智能体只能停留在外围问答,无法形成业务闭环;第三类挑战是可信度挑战,智能体不仅可能产生幻觉,还可能越权调用、错误执行,银行需要把身份、权限、审计、人工干预、熔断、回滚和持续监控嵌入设计,而不是上线前做一次合规评审就结束;第四类挑战是“规模化后的治理难题”,如果每个条线分别选模型、搭平台、做知识库,那么智能体越多,技术债和治理成本越高。

何大勇认为,下一步的关键不是继续堆数量,而是围绕客户旅程重塑流程,建设统一的智能体平台,推动常用能力标准化、组件化。

曾刚也强调,未来的突破口

是建立可信数据底座、权限与审计机制、人机协同闭环,以及面向具体任务的评测体系,使智能体从“能对话”走向“可控、可用、可问责”。

何大勇表示,未来行业将出现“少量平台级智能体统筹大量原子能力”的趋势,竞争焦点将从模型能力转向编排能力、知识能力和治理能力。

实际上,从近期披露的上市银行2026年半年报来看,中信银行、浙商银行(601916.SH)等多家银行已明确提出“智能体平台”相关内容的建设进展。

随着智能体平台建设的推进和AI应用向核心业务流程的逐步深入,商业银行组织架构和业务运营模式也在呈现新的变化。

何大勇指出,目前有四类比较明显的变化。第一,AI转型从科技条线上升为全行级战略议题,越来越多的银行由董事长或行长牵头设立AI专班。第二,交付模式从“业务提需求、科技接项目”转向跨职能共创,围绕客户旅程组建跨职能的敏捷工作小组。第三,运营模式转向人机协同,重复检索、材料处理、规则核验和初步分析更多交给智能体,人类员工负责目标设定、例外处理、客户沟通等。第四,人才需求从专业分工转向复合经验,未来最稀缺的不一定是纯算法人员,而是能够把业务问题翻译为智能体目标、把风险要求转化为机器规则、把模型结果转化为经营动作的人。

曾刚强调,AI深度应用正推动银行组织从以部门和系统为中心,转向以客户旅程、业务流程和数据能力为中心。科技部门不再只是交付系统,开始承担模型运营、知识管理、智能体编排、安全治理和成本管理职责,业务部门则更多参与场景定义、规则沉

智能体规模化落地与应用的挑战

1 价值与场景

如果单纯从技术视角出发,容易形成能演示、难运营的试用版,智能体是否值得建设,应同时看业务价值、任务复杂度、数据可得性和治理风险,并在试点前设定基线与价值目标。

2 数据、知识与系统

银行数据多但语义不统一,隐性经验大量存在于员工和文档中,核心系统又往往缺少标准化接口,没有高质量数据集、可持续更新的知识工程和稳定的工具接口,智能体只能停留在外围问答,无法形成业务闭环。

3 可信度

智能体不仅可能产生幻觉,还可能越权调用、错误执行,银行需要把身份、权限、审计、人工干预、熔断、回滚和持续监控嵌入设计,而不是上线前做一次合规评审就结束。

4 规模化后的治理难题

如果每个条线分别选模型、搭平台、做知识库,那么智能体越多,技术债和治理成本越高。



刘洋/制图

淀与效果评估,从而形成业务、科技、风险合规共同负责的机制。在运营上,重复性人工处理逐渐由“人审人办”转为“AI预处理、人工复核、系统留痕”,后台作业向集中化、实时化和例外管理演进。

曾刚认为,值得关注的是,多智能体协同是否能打通营销、授信、贷后等链条,以及银行能否建立统一的模型治理、身份权限、数据目录和价值核算体系。“真正的分水岭不是上线多少智能体,而是能否在安全合规前提下重构端到端运营效率。”

推广试点经验 已故人士金融资产查询全国扩围

查询范围覆盖存款、国债、黄金积存金等

浙江省、青岛市的实践经验,为全国优化已故人士金融账户查询服务提供了范本。

据了解,浙江省、青岛市依托当地政务系统,建设完善“个人身后一件事”联办平台,构建多部门综合服务体系,并将个人身后金融事办理纳入联办事项。目前,已试点“一站式”查询已故人士银行、保险等金融资产信息,便捷提取符合条件的小额存款,切实解决了群众在办理相关业务时面临的流程繁、材料多、证明难、多头跑等难点问题。

《通知》指出,浙江省、青岛市分别依托“浙里办”“爱山东”地方政务平台,由公安、民政、司法行政、数据管理、金融监管等部门共建“个人身后一件事”联办机制,构建多部门综合服务体系,并将个人身后金融事查询纳入联办事项,实

部分机构已推广落地相关服务

记者注意到,部分机构已将已故人士金融账户查询服务试点逐步推广至其他区域。例如,农业银行(601288.SH)北京、山西等16家分行与中国银联合作,由网点协助审核客户查询资格,通过“云闪付”App查询已故客户在全国各银行的银行卡开户情况。农业银行浙江、青海等15家分行积极参与当地民政、金融监管部门主导的已故客户金融资产跨行查询提取工作。其中,浙江、青海分行通过政务服务平台,实现了已故客户金融资产线上查询,其余分行相关查询提取服务按照政府实施步骤有序

推进。

8月20日,国家金融监督管理总局临沂监管分局推出《临沂辖区已故人士金融身后事办理服务指南》显示,农业银行临沂分行试点开展已故人员银行卡账户线索查询便民服务,依托云闪付App“一键查卡”功能,为群众提供高效、便捷的账户线索检索渠道。该项试点服务可查询已故人员名下银行卡开户机构、持卡数量等基础线索,有效解决群众“找卡难、查户难”问题,快速摸清逝者银行卡开户情况。

陆岷峰告诉记者,商业银行作为金融服务落地的终端,必须从系统重构与流程再造两个维度同时发力。在系统端,各商业银行总行层面应当统一技术接口标准,主动对接地方政务服务平台,将储蓄存款、理财、基金、保险及贵金属等各类金融资产纳入“一站式”查询返回包,解决过去只“查存款不查理财”的碎片化做法。

在流程端,应进一步改造内部审批链条,将原本分散在各支行的核实权限上收或平移至后台管理中心,依据平台推送的电子版死亡证明与亲属关系证明,建立标准化的自动比对与反馈机制,大幅度压

账户信息处于一种完全割裂的状态,形成了比较典型的“数据孤岛”。这种割裂的后果,直接导致群众在查询环节经常面临“证明反复、循环”的情况。

陆岷峰同时指出,不同金融机构间的系统接口标准不一致,部分中小银行及保险机构的系统由于改造相对滞后,难以实现全量金融资产线上归集。更为关键的是,在处理隐私保护与便民服务的关系平衡点上,各地对《中华人民共和国个人信息保护法》的理解和执行尺度差距较大,导致一些基层机构网点出于免责的考虑,宁肯多要材料也不愿简化业务流程,导致“数据多跑路、群众少跑腿”在实操中打折扣。

苏商银行特约研究员武泽伟告诉记者,当前全国推进金融领域“个人身后一件事”,现存堵点集中在部门数据协同、业务流程和制度

配套多个层面。具体而言,跨部门的数据壁垒尚未完全打通,民政、司法以及各类金融机构之间,逝者相关信息难以高效互通核验。继承人需要分头前往不同机构开具证明材料,重复提交多份纸质资料。各地没有形成统一的业务办理标准,查询已故人员金融资产的申请条件和受理流程存在明显地域差异。部分金融机构出于资产安全风险考量,对于继承人查询权限设置较为保守。基层政务平台建设进度不均衡,部分地区数字化配套不足,线上联办渠道落地困难,群众仍然需要多地跑腿办理相关业务。

在落地试点经验过程中,一位地方银行人士建议,应先评估本地政务数据共享的成熟度,不可盲目地铺摊子。必须确立民政部门在地方此项工作中的牵头统筹地位,

依托政务数据共享交换平台,构建起涵盖公安、卫健、司法及金融监管部门的常态化的联席运行机制,确保逝者基础信息的动态更新和权威核验。

从业务层面看,上述地方银行人士指出,各地要重点把控好公证机构与金融部门的协同深度,推动财产查询函的线上化流转,将“公证核实”这一关键环节嵌入联办流程中,避免形成新的“中梗阻”。还须严守数据安全底线,建立基于“最小必要”原则的授权访问机制,对于查询日志实行全链路留痕,严防逝者金融隐私泄露。此外,在推广此项工作时,各地不能止步于“查询”功能,还须同步打通后续诸如小额存款提取、非上市股权变更等关键环节,真正实现从“多头跑”向“一网通办”的转变,防止出现“查到了却取不出”的情况。

银行应当主动完成与地方身后事联办政务平台的技术对接,打通线上核验通道,接收经平台流转而来的合法查询申请。同时,优化已故账户查询和资产支取的内部业务流程,精简线下办理环节,减少继承人重复递交同类证明材料。银行还要完善内部员工业务培训,统一窗口受理标准,清晰告知申请人后续办理路径。此外,机构需要健全风险防控机制,做好申请人员身份权限校验,规范查询记录留存,在提升便民服务水平的同时,防范冒领资产等各类风险事件发生。