

投研视点 | 当银行遇上“数字员工”：一场静默的金融革命

清晨，银行的大门准时开启。但与过去不同的是，迎接客户的不是整齐列队的工作人员，而是一块块闪烁着柔和蓝光的交互屏幕。这些屏幕背后，是银行业的新主角——“数字员工”。它们不喝咖啡、不需要午休，却能提供 24 小时不间断的金融服务。这场发生在银行网点里的静默变革，正在重新定义金融服务的本质。

在银行这个传统印象中充满纸质文件和人工服务的领域，“数字员工”正以各种形态悄然上岗。它们可能是网点里那台能与你自然对话的智能终端，可能是手机银行 APP 里随时待命的虚拟助手，也可能是后台默默审核海量贷款申请的分析系统。这些数字员工没有实体形态，却拥有强大的“大脑”。它们能够理解自然语言，识别客户需求；可以分析复杂数据，做出精准判断；还能不断从交互中学习，变得越来越“聪明”。

走进现代银行网点，传统的高柜台正在被开放式的智能服务区取代。客户不再需要排长队等待叫号，而是可以直接与智能终端对话办理业务。“请说出您要办理的业务”，这样的提示音已经成为新常态。在基础业务处理上，数字员工展现出惊人效率。开户、转账、查询这些常规操作，客户通过语音或触屏交互就能完成，整个过程往往不超过三分钟。一位经常办理业务的客户感叹：“以前要填好几张表格的事情，现在对着屏幕点点头就解决了。”更令人印象深刻的是复杂业务领域的变化。贷款申请不再需要准备厚厚的证明材料，数字员工可以通过合法授权获取必要信息，实时给出审批结果。投资理财咨询也不再是专属高净值客户的服务，智能投顾系统能为普通客户提供专业级的资产配置建议。

如果说前台服务的改变显而易见，那么数字员工在银行后台的贡献则更像一场静默的革命。在风险控制部门，数字员工正在替代人工进行全天候的交易监控。它们能同时分析数百万笔交易的模式，以人类无法企及的速度识别异常行为。在合规审计领域，数字员工的表现同样出色。它们可以精准检索海量文档，确保每笔业务都符合最新监管要求。一位银行审计部门主管表示：“以前需要团队工作数周的合规检查，现在系统几小时就能完成，而且更加全面准确。”运营支持部门也因数字员工而焕然一新。从日常报表生成到跨系统数据同步，这些重复性工作都已实现自动化。

数字员工的普及并非要取代人类员工，而是创造了一种新型的人机协作模式。在理财咨询场景中，智能系统先完成客户需求分析和初步方案制定，人类理财师则负责最后的方案优化和情感沟通。这能让理财经理把更多时间花在理解客户真实需求上，而不是收集基础信息，让服务质量明显提升。在贷款审批环节同样如此。数字员工处理标准化部分的审核，复杂个案则转交人类专家。机器擅长发现数据异常，人类擅长理解特殊情况，两者结合让风控既高效又灵活。

当前数字员工的应用只是这场变革的起点。未来，它们将变得更加“人性化”。通过情感计算技术，数字员工将能识别客户语气中的焦虑或犹豫，调整服务方式。也许未来的银行 AI 不仅能解决问题，还能感知情绪，提供有温度的服务。另一个重要趋势是数字员工的“专业化”发展。针对不同业务场景，将出现各具特长的专用数字员工。有的擅长反欺诈识别，有的专精投资组合优化，形成完整的数字化团队。最令人期待的是数字员工的“主动服务”能力。通过分析客户行为数据，它们将能预判需求，主动提供建议。从成本中心到利润引擎，数字员工正在重新定义银行业的价值创造方式。对于投资者而言，理解这场变革的本质，把握其中的投资机会，或许就能在未来的金融市场中占据先机。

(作者**王寓捷**为太平基金研究部研究员)