

人工智能技术如何重塑金融行业的竞争格局

李珍妮

重庆农村商业银行，重庆市江北区，400021；

摘要：文章分析了人工智能在金融服务、风险管理、市场运营和产品创新等方面的应用，阐述其如何凭借高效的数据处理、精准的风险预测和个性化的服务能力改变行业竞争态势。同时指出，人工智能技术的应用也带来数据安全、技术伦理、人才短缺和监管滞后等挑战。为更好地适应行业变革，金融机构需加大技术投入、强化人才培养、推动行业合作并积极参与监管创新。人工智能技术正全方位重塑金融行业竞争格局，为行业发展带来新机遇与挑战。

关键词：人工智能技术；金融行业；竞争格局；技术应用；行业变革

DOI：10.69979/3029-2700.25.04.008

引言

人工智能（缩写为 AI）亦称智械、机器智能，指由人制造出来的可以表现出智能的机器。通常人工智能是指通过普通计算机程序来呈现人类智能的技术。该词也指出研究这样的智能系统是否能够实现，以及如何实现。约翰·麦卡锡于 1955 年的定义是“制造智能机器的科学与工程”。安德里亚斯·卡普兰和迈克尔·海恩莱因将人工智能定义为“系统正确解释外部数据，从这些数据中学习，并利用这些知识通过灵活适应实现特定目标和任务的能力”。在数字化浪潮席卷全球的当下，金融行业正经历着深刻变革，人工智能技术成为推动这一变革的核心力量。从早期简单的算法应用到如今深度学习、机器学习等前沿技术的广泛融入，人工智能已渗透到金融业务的各个环节。它打破了传统金融机构的运营模式，改变了客户与金融机构的交互方式，也重塑了金融市场的竞争规则。然而，人工智能技术在为金融行业带来高效、创新的同时，也引发了一系列新的问题和挑战。深入探究人工智能技术如何重塑金融行业的竞争格局，对金融机构把握发展机遇、应对潜在风险、提升自身竞争力具有重要的现实意义，也有助于推动整个金融行业在科技赋能下实现可持续发展。

1 人工智能技术在金融行业的应用及其对竞争格局的影响

1.1 人工智能优化金融服务体验，增强客户粘性

在金融服务领域，人工智能通过多种方式显著提升客户体验，进而影响金融机构的客户获取与留存能力。智能客服借助自然语言处理技术，能实时理解客户咨询

意图，快速提供准确答案，极大缩短客户等待时间。无论是账户查询、业务办理流程咨询还是金融产品介绍，智能客服都能高效应对，且可实现 7×24 小时不间断服务，满足客户随时服务需求。个性化推荐系统利用机器学习算法，分析客户的交易历史、资产状况、风险偏好等多维度数据，为每位客户量身定制金融产品推荐方案。这种精准的个性化服务使客户更易发现符合自身需求的金融产品，提高购买意愿和满意度，增强客户对金融机构的信任与依赖，从而在激烈的市场竞争中，助力金融机构吸引并留住更多客户，提升市场份额。

1.2 人工智能强化风险管理，提升金融机构稳定性

风险管理是金融行业的核心环节，人工智能技术为其带来了质的飞跃。在信用风险评估方面，人工智能模型能够整合海量数据，除传统的财务数据外，还包括社交媒体行为数据、网络消费数据等多源信息，更全面地刻画客户信用画像，提高信用风险评估的准确性。市场风险预测上，借助机器学习算法对历史市场数据、宏观经济指标和实时新闻资讯等进行深度分析，能提前预测市场波动趋势，帮助金融机构及时调整投资组合，降低市场风险暴露。操作风险监测时，人工智能通过对业务流程的实时监控，利用异常检测算法识别潜在的操作风险点，如内部欺诈、系统故障等，及时发出预警，减少损失。具备更强风险管理能力的金融机构在竞争中更具优势，能稳健运营，赢得投资者和客户的信任，获取更多资源支持。

1.3 人工智能提升金融市场运营效率，加速市场创新

在金融市场运营层面,人工智能技术从多个维度提升效率,激发创新活力。算法交易利用预设的交易算法,根据市场实时数据快速做出交易决策,执行交易指令,相比人工交易,能更精准地把握交易时机,降低交易成本,提高资金利用效率。智能投顾依靠大数据分析和机器学习模型,为投资者提供自动化、智能化的投资建议和资产配置方案,降低投资门槛,使更多普通投资者能享受到专业的投资服务,拓展了金融市场的服务边界。清算结算环节,人工智能技术通过优化流程,实现自动化处理,减少人工干预,缩短结算周期,提高资金周转速度。高效的市场运营能力使金融机构能在竞争中快速响应市场变化,推出创新产品和服务,吸引更多业务,抢占市场先机。

1.4 人工智能驱动金融产品创新,拓展业务边界

人工智能为金融产品创新提供了强大动力,催生了一系列新型金融产品和服务模式。智能保险产品借助人工智能技术,根据投保人的个人行为数据、健康数据等精准定价,实现保险产品的个性化定制。在消费金融领域,基于人工智能的信用评估和风险控制,出现了小额、快速、便捷的线上消费信贷产品,满足消费者多样化的消费需求。智能投研产品利用机器学习算法挖掘数据价值,为投资者提供深度的市场分析和投资策略建议,提升投资决策的科学性。金融机构凭借创新的产品和服务,开辟新的业务领域,吸引特定客户群体,在细分市场形成竞争优势,推动金融行业竞争格局向多元化方向发展。

2 人工智能技术应用于金融行业面临的挑战及其对竞争格局的潜在影响

2.1 数据安全和隐私问题,威胁金融机构声誉与客户信任

人工智能技术在金融领域的应用高度依赖数据,数据安全性与隐私保护成为关键问题。金融数据包含客户敏感信息,如身份信息、财务状况等,一旦泄露,将给客户带来巨大损失,也严重损害金融机构声誉。数据存储环节,若金融机构数据安全防护措施不当,易遭受黑客攻击,导致数据被盗取或篡改。数据使用过程中,可能存在数据滥用风险,如过度收集客户数据、将数据用于未经授权的目的等。客户对数据安全高度敏感,数据安全事件会使客户对金融机构的信任度下降,转而选择更注重数据保护的竞争对手。这使得在数据安全管理方面表现出色的金融机构更具竞争优势,而存在安全隐患的机构则面临客户流失、业务受限的风险,影响行业竞争

格局。

2.2 人工智能技术伦理困境,引发监管关注与社会质疑

人工智能技术在金融领域应用面临诸多伦理问题,如算法偏见、歧视性定价等。算法偏见源于训练数据的偏差或算法设计缺陷,可能导致对特定群体的不公平对待,如在信用评估中,使某些群体因算法偏见难以获得公平的信贷机会。歧视性定价则利用人工智能技术对不同客户群体进行差异化定价,损害消费者权益。这些伦理问题引发监管部门高度关注,一旦被曝光,金融机构将面临严厉监管处罚和社会舆论谴责。监管趋严促使金融机构加大在技术伦理审查和合规方面的投入,积极解决伦理问题的金融机构能更好地适应监管要求,避免声誉损失,在竞争中保持优势;而忽视伦理问题的机构可能面临业务受限、市场份额下降等风险,重塑行业竞争格局。

2.3 人工智能专业人才短缺,限制金融机构技术创新步伐

人工智能技术在金融行业的深入应用需要大量既懂金融业务又掌握人工智能技术的复合型人才。然而,目前这类专业人才相对短缺,限制了金融机构的技术创新能力。高校相关专业教育与金融行业实际需求存在差距,培养出的人才难以快速适应金融机构的工作要求。金融机构内部培训体系也不够完善,难以满足员工对人工智能技术学习和提升的需求。人才短缺使得金融机构在人工智能技术研发、应用和维护方面面临困难,无法及时跟上技术发展步伐,推出创新产品和服务。拥有丰富人工智能专业人才的金融机构在技术创新和业务拓展上更具优势,能够抢占市场先机,而人才匮乏的机构则在竞争中处于劣势,影响行业竞争格局的演变。

2.4 监管滞后于技术发展,影响金融市场公平竞争环境

人工智能技术在金融领域的快速发展使监管面临巨大挑战,监管滞后问题突出。新的金融产品和服务模式不断涌现,现有监管规则难以覆盖,导致部分业务处于监管空白地带。监管技术手段相对落后,难以对复杂的人工智能算法和海量数据进行有效监管。监管滞后可能引发不公平竞争,一些金融机构可能利用监管漏洞开展违规业务,获取不当利益,破坏市场公平竞争环境。随着监管逐步完善,那些主动适应监管变化、合规经营

的金融机构将获得更稳定的发展环境，而违规操作的机构将受到处罚，行业竞争格局将随之调整，向更加规范、公平的方向发展。

3 金融机构应对人工智能技术变革，重塑竞争优势的策略

3.1 加大人工智能技术研发投入，提升核心竞争力

金融机构应高度重视人工智能技术，加大研发投入，构建自身的技术优势。设立专门的人工智能研发团队，吸引顶尖技术人才，开展前沿技术研究，如探索深度学习在风险预测中的更优应用、开发更智能的金融决策算法等。积极与科技企业、高校合作，共同开展技术研发项目，共享资源和成果，加速技术创新进程。持续优化人工智能技术在金融业务中的应用，提升服务质量和效率，如优化智能客服的交互体验、提高个性化推荐的精准度等。通过不断提升技术水平，金融机构能在竞争中脱颖而出，为客户提供更优质的金融服务，增强市场竞争力，重塑竞争优势。

3.2 强化人工智能专业人才培养与引进，打造高素质团队

解决人工智能专业人才短缺问题，金融机构需从培养和引进两方面发力。在内部人才培养上，建立完善的培训体系，针对不同岗位员工设计分层培训课程，涵盖人工智能基础知识、技术应用实践和金融业务融合等内容，通过线上线下相结合的培训方式，提升员工的人工智能技术水平。鼓励员工参与行业培训、学术交流等活动，拓宽技术视野。在人才引进方面，制定具有吸引力的人才招聘策略，提供优厚的薪酬待遇、良好的职业发展空间和创新的创新的工作环境，吸引外部优秀的人工智能专业人才加入。打造一支既懂金融又懂技术的高素质团队，为金融机构在人工智能时代的竞争提供坚实的人才支撑。

3.3 加强数据治理与安全保护，赢得客户信任

数据是人工智能技术的基础，金融机构应加强数据治理与安全保护。建立健全的数据管理体系，规范数据收集、存储、使用和共享流程，确保数据的准确性、完整性和合规性。采用先进的数据加密技术，对敏感数据进行加密处理，保障数据在存储和传输过程中的安全。加强数据访问权限管理，根据员工职责和业务需求合理分配权限，防止数据泄露和滥用。定期开展数据安全风险评估和漏洞检测，及时发现并修复安全隐患。通过强化数据治理与安全保护，金融机构能提升客户对数据安

全的信任度，树立良好的品牌形象，在竞争中赢得客户青睐，巩固市场地位。

3.4 积极参与监管创新，推动行业健康发展

面对监管滞后问题，金融机构应积极参与监管创新，与监管部门保持密切沟通。主动向监管部门反馈人工智能技术在金融应用中的新情况、新问题，为监管规则的制定和完善提供参考。协助监管部门开发适应人工智能技术特点的监管工具和方法，如建立基于人工智能的监管数据分析平台，提高监管效率和精准度。加强行业自律，制定内部的人工智能技术应用规范和道德准则，引导行业健康发展。积极参与监管创新的金融机构能更好地适应监管要求，避免违规风险，在规范的市场环境中稳健发展，在竞争中占据有利地位，推动金融行业竞争格局向更加健康、有序的方向演进。

4 总结

人工智能技术正以前所未有的速度重塑金融行业的竞争格局，从优化金融服务体验、强化风险管理、提升市场运营效率到驱动金融产品创新，为金融机构带来了新的发展机遇。然而，数据安全与隐私问题、技术伦理困境、专业人才短缺和监管滞后等挑战也不容忽视，这些问题深刻影响着金融机构的竞争态势。为在变革中重塑竞争优势，金融机构需加大人工智能技术研发投入，强化专业人才培养与引进，加强数据治理与安全保护，并积极参与监管创新。随着人工智能技术的持续发展和金融机构应对策略的不断优化，金融行业竞争格局将持续演变，未来，那些能够充分利用人工智能技术、有效应对挑战的金融机构将在市场竞争中脱颖而出，推动金融行业向智能化、高效化、可持续化方向发展。

参考文献

- [1] 刘沛鑫, 滴石. 用人工智能技术重塑生死祭与终极关怀: 以瑶池对话系统为例[J]. 语言学研究, 2024, (01): 62-74.
- [2] 母昌买. 人工智能技术背景下的媒体生态重塑[J]. 中国地市报人, 2024, (05): 43-45.
- [3] 孟晖. 人工智能技术重塑新闻生产的进路与问题[J]. 国外社会科学前沿, 2020, (07): 78-87+96.
- [4] 秋慧. 人工智能技术重塑保险价值链的挑战及对策[J]. 改革与战略, 2020, 36(02): 50-58.

作者简介: 李珍妮(1982-), 汉族, 女, 重庆人, 硕士, 重庆农村商业银行, 研究方向经济金融。