

以“数智化”赋能海南自贸港建设

海南农商行数智化转型新征程



目录

- 一. 政银同心聚力，护航自贸发展
- 二. 海南农商行“数智化”转型规划

(一) 深耕本土民生，金融贴近万家

作为本省规模最大的地方法人银行，我行始终与本地经济同频共振，坚守“支农支小”主责主业，积极践行金融担当。依托数智化赋能，推动金融服务触手可及，持续为本土经济发展注入动能。

● 数字驱动-打造自贸港百姓身边的银行

- ✓ 资产规模：XXXX亿
- ✓ 存款业务：XXXX亿
- ✓ 信贷业务：XXXX亿
- ✓ 营业网点：XXX个智能网点覆盖全省18个市县
- ✓ 个人客户：XX万+，覆盖全省居民
- ✓ 社保发卡量：XX万+张

● 数智场景-让金融服务“触手可得”

- ✓ 手机银行：XX万以上用户，提供存/贷款、转账支付、投资理财、数字人民币、境外金融等合方位金融服务
- ✓ 微信银行：XX万用户，绑卡账户XX万，提供近20项金融服务
- ✓ 数字人民币：签约量XX万，月交易量XX万笔，月交易金额XX亿
- ✓ 政务服务：打通社保、医保、公积金等多项政务高频服务，手机银行上线社保、生活缴费等办理的一键直达。

● 数字普惠-点亮万家灯火的金融温度

- ✓ 信用卡：累计XX万张，透支规模XX亿
- ✓ 收单商户：XX万户，月均交易X千万笔
- ✓ 普惠业务：小微客户XX+，普惠型小微XX亿，普惠涉农XX亿
- ✓ 金融产品：创设十多款通用型和特色产品普惠产品，覆盖线上线下全场景全领域，如：经营e贷、个人e贷、房抵e贷等普惠型涉农型产品。

（二）政银同心聚力，护航自贸发展

作为海南自贸港建设的重要金融力量，我行以服务自贸港发展为使命。持续深化政银共建，引金融活水精准滴灌，助力产业“成型起势”，实现金融与实体经济的共生共荣。

● 政银共建-推动政务服务与监管数字化升级

- ✓ **人社服务深度共建：**与人社厅合作共建一卡通服务管理平台，对接社保、省政务、公安、文化旅游、公积金等XXX个业务系统，加载或重载了XXX个服务，上半年调用XXX亿次。
- ✓ **医保便民协同共建：**联合省医保局搭建省级医保钱包服务体系，截至上半年，开立1XXX户。
- ✓ **数字监管协同共建：**依托省纪委监委指导，联动省农业农村厅打造“机器管三资”综合平台，以数字化提升农村治理效能。已覆盖全省17个市县，实现全省XX个村级接入平台集中监管。

● 金融活水-精准滴灌自贸产业

- ✓ **重点产业精准发力：**锚定海南自贸港“十五五”时期的“45432”发展架构，精准赋能四大主导产业和五大特色产业升级。
- ✓ **四大主导产业：**旅游业、现代服务业、高新技术产业、热带特色高效农业，至2025年末，贷款余额XXX亿。
- ✓ **五大特色产业：**新能源、新材料、绿色环保、航空航天等，至2025年末，投放贷款XX亿。

● 数智领航-扎实做好“五篇大文章”

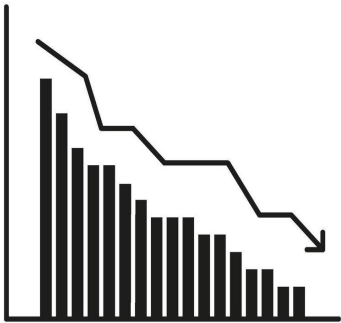
- ✓ **“十五五”专题规划：**由党委组织，在“十五五”发展战略框架下，编制“五篇大文章”专题规划，引领未来发展。至2025年末：
- ✓ **普惠金融：**普惠贷款余额XX亿元
- ✓ **绿色金融：**贷款余额增幅XX%
- ✓ **科技金融：**企业近X家、信贷规模XX亿元
- ✓ **养老金融：**养老产业企业贷款金额XX亿元
- ✓ **数字金融：**数字贷款余额XX亿

目录

一. 政银同心聚力，护航自贸发展

二. 海南农商行“数智化”转型规划

传统依赖存贷利差的盈利模式已触及增长“天花板”，净息差持续探底与净利润的首次负增长，正倒逼银行业从“规模驱动”向“技术赋能”转型，通过数字化、智能化重构价值创造路径。



行业盈利指标持续下行

01 盈利空间触底预警

2026年一季度净息差跌至1.40%，跌破行业盈亏平衡线；商业银行净利润同比下降3.7%，迎来历史首次负增长，传统增长模式失效。

02 供需两端双重挤压

资产端优质资产稀缺导致贷款利率下行，负债端存款“定期化”加剧推高资金成本，双重挤压彻底动摇了传统存贷利差的盈利根基。

技术破局：从“资金中介”向“价值整合者”跃迁

以AI与大数据为核心引擎，实现降本增效、智能风控与服务创新。通过场景化产品重塑客户价值，用技术重构成本结构与收入来源，构建不可替代的差异化竞争力，破解盈利困局。

区域性银行数字化转型九个关键要素



现状诊断

找准转型的切入点与发力点。



技术架构

通过技术升级实现数据赋能，渠道互通，生态互联。



风险管控

构建线上化、智能化、全流程的风控体系。



转型战略

制定清晰的数字化转型战略与详细的实施路径。



数据能力

将数据转化为决策依据与业务价值。



人才培养

完善引才、育才、用才、留才机制，强化数字人才素养



业务转型

从线下人工向线上线下一体化、智能化运营升级。



组织变革

健全组织保障，强化权责匹配，打破部门壁垒。



数字文化

培养“要我转”变成“我要转”的文化意识转变。

AI大模型正从根本上重塑银行的服务模式、风控体系和组织形态，推动银行从“数字化”向“智能化”的终极跃迁，实现服务更主动、风控更精准、组织更高效的全面升级。科技已从基础支撑力量变为行业转型的重要支撑力。

01 银行业IT投入年均增长率（近三年）

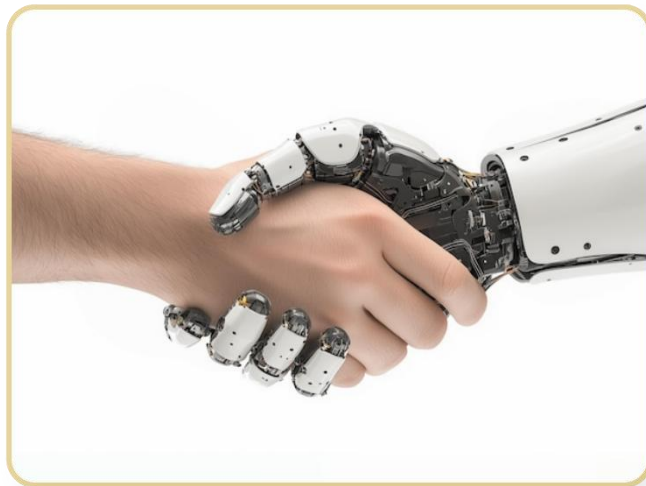
68%

02 2025年中国金融科技市场规模

3.2万亿

03 大行大模型投入占科技投入比

均超5%



“人机协同，开启金融智能化新纪元”



01 重塑服务范式：从“人找服务”到“服务找人”

通过构建“客户智能分身”深度洞察需求，实现从被动响应到主动陪伴的转变，为客户精准推送个性化金融方案与服务。



02 重塑风控体系：从“事后处置”到“事前预警”

实时抓取多维数据构建动态风险模型，打造“事前预警、事中监控、事后复盘”的全流程闭环，大幅提升风控的前瞻性与精准度。



03 重塑组织形态：从“人机分工”到“人机协同”

AI替代大量重复性工作，释放人力聚焦高价值的创新与决策。行业报告显示，已有**53.5%**的银行落地大模型，人机协同已成新常态。

通常的外部数据包括以下4大类、50小类数据。海南农商行目前合作外部数据供应商23家，签约数据接口/表单1300余项，在用140余项。



基础信息

交易信息

行为数据

风险信息

关系网络

征信信息

行内外数据结合

行内数据

客户基础信息

产品持有信息

交易渠道信息

资产负债信息

客户关系信息

行为数据信息

监管数据

人行个人征信

人行企业征信

银监限制客户

银监不良信息

银监违约信息

政府数据

企业税务信息

个人社保信息

公积金缴费信息

司法诉讼信息

工商登记信息

学历信息

婚姻信息

房产信息

市场数据

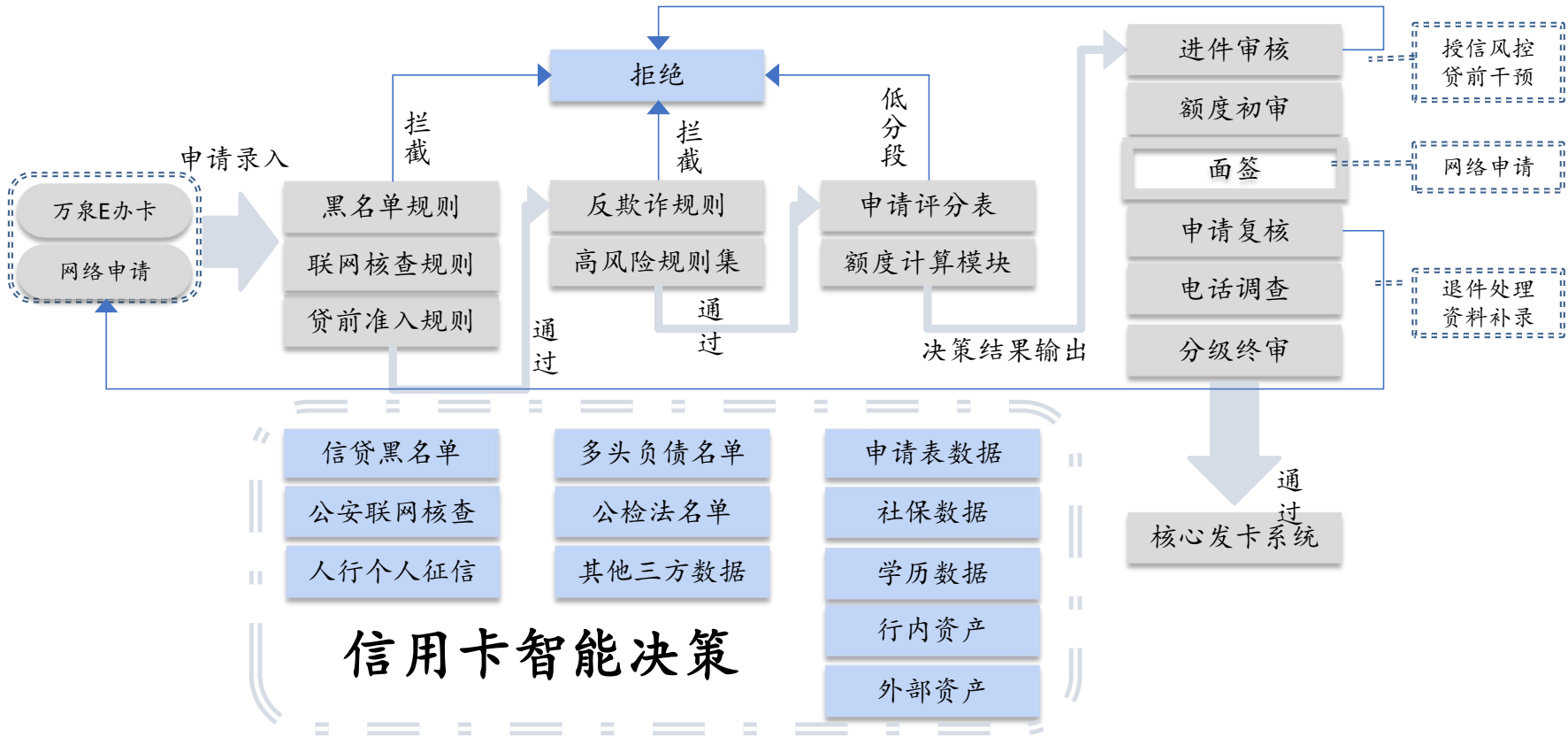
运营商信息

航旅信息

银行卡信息

互联网借贷

互联网消费



- 抗风险：通过准入、反欺诈、风险评分等模型有效的拒绝高风险客户，2025年系统自动拒绝5.92万笔，自动拒绝率达到42.6%。
- 提效率：进件量由2016年的4.2万笔增长至2025年的XX万笔，日均进件量达380笔，进件量提升330%。
- 降成本：人员成本占信用卡收入由2017年的16.34%下降到10%，直接运营成本下降到占透支余额的1.3%。
- 拓渠道：客户经理app进件量从90%下降至22.5%，互联网进件量占比从10%提升至77.5%。

精准营销平台通过整合行内数据与外部数据，构建涵盖客户基本信息、关系数据、行为偏好、价值评价、风险数据及账户数据的六大主题的标签体系，支持营销推送、消息提醒、祝福关怀、达标计算等功能，覆盖短信、微信、手机银行等七类触达渠道，全年平均开展营销活动200余项。

精准营销

营销

批量营销

实时营销

信用卡活动

广告推荐

通知

公告传达

权益通知

其他通知

提醒

理财续期

网银对账

多维数据
加工和输入标签分类
和体系构建自定义规则
筛选客群

自定义营销素材和方案

多渠道触达

达标计算
活动后评价行内
数据外部
数据衍生
标签

指标体系、指标分类

客群筛
选工作

自由度

营销方案灵活：

1. 支持活动的即时运行、实时运行和循环运行。
2. 支持以即时、实时以及定时的方式实现营销信息发送。

支持短信、微信公众号、APP推送、信用卡电销、手机银行登录页和首页广告等多种营销渠道用于触达客户。

支持自定义达标规则，用于评估活动的营销效果和运行情况。

为加快推进数智化转型，持续强化科技赋能，提升金融服务质效，我社编制了《海南省农村信用社金融科技专项发展规划》和《海南省农村信用社联合社IT架构规划报告》，形成了“1432”科技战略规划体系（简称“IT规划”）。“1432”科技战略体系框架：一个战略定位、四套架构蓝图、三项治理措施、双轨实施策略





应用路径

AI治理委员会:科技牵头,多部门参与

上线前7项强制评审:场景/数据/隐私/权限/
效果/安全拒答转人工

6维运营指标:使用/效果/风险/性能/成本/价值]

人才团队

平台类:算力应拟化+模型管控+知识库·安全产品

算力扩容:按需采购异降NPU节点

项目类:业务应用开发与商用模型授权

人才类:AI专项人才引进与培养

治理体系

AI治理委员会:科技牵头,多部门参与

上线前7项强制评审:场景/数据/隐私/权限/
效果/安全拒答转人工

6维运营指标:使用/效果/风险/性能/成本/价值]

投入结构

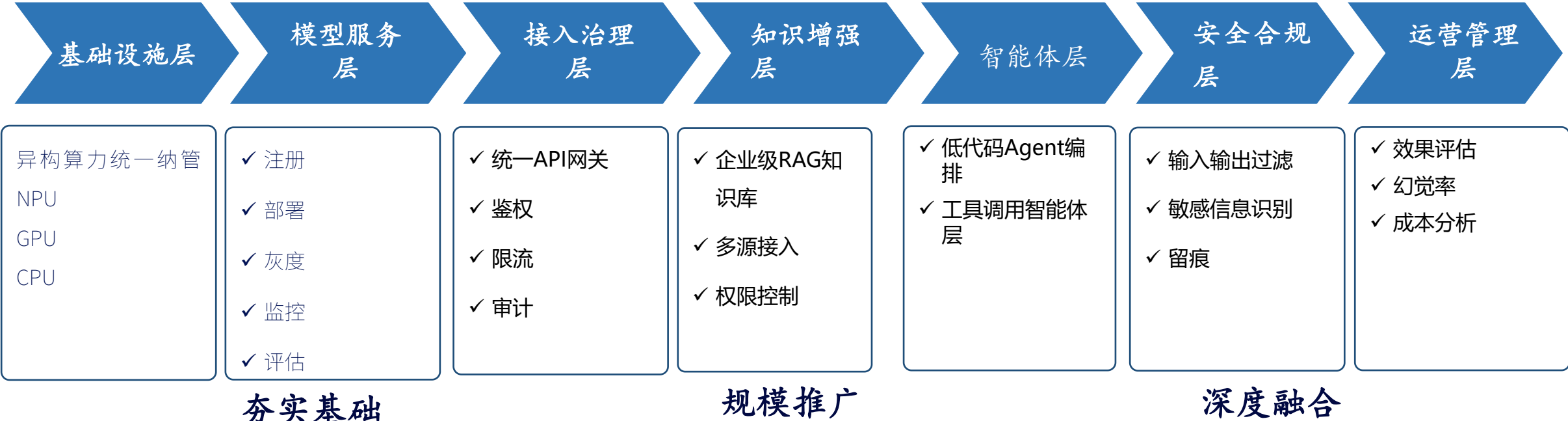
平台类:算力报化-模型管控+知识库·安全产品

算力扩容:按需采购异降NPU节点

项目类:业务应用开发与商用模型授权

人才类:AI专项人才引进与培养

员工端优先→辅助型优先→低风险优先→平台先行→私有化优先



算力虚拟化+模型管控+知识库

AI应用市场, 模型评估体系, 知识库二期

多模型协同路由+行业知识图谱

 **统一算力、统一模型、统一知识、统一接入、统一安全、统一运营**

一. 实现海南自贸港业务创新

1. 适配自贸港各项政策要求

全面适配海南自贸港各项业务相关的监管合规、风险防控、经营管理以及客户服务的各项要求。

构建海南自贸港各项业务的数据分析能力，灵活支持各类报表报送、经营统计、业务分析等相关数据需求。

2. 支持自贸港特色业务创新

在产品、核算、权限等层面进行业务隔离，保障自贸港业务灵活创新且不对非自贸港业务造成影响。

二. 精细化客户管理

1. 实现客户信息统一管理

整合全行客户数据，完善客户信息同步机制，保障数据一致性，并实现跨渠道/系统的客户识别和客户信息共享。

2. 实现客户统一视图

实现用户端统一展示客户信息、资产、负债及签约信息视图，快速识别和响应客户需求。

3. 端到端的客户营销手段

通过整合全行客户信息，深挖客户需求和价值，提升客户分层管理与精准化营销能力。

三. 提升客户服务质量

1. 简化客户签约流程，提升客户服务效率

实现全行签约信息集中管理，整合客户签约服务，设置签约套餐、组合签约、签约等方式实现“一键签约、一键解约、一键换卡、一键销户”等业务处理能力。

2. 优化业务办理流程，提升客户服务体验

场景化优化业务流程，实现客户业务办理的“3个一”即一次申请，一次刷卡，一份回执，从而提升业务办理效率和客户体验。

四. 提高用户操作体验

1. 网点业务流程再造

基于业务场景重塑柜面交易功能和业务流程，以简化柜员操作步骤，提升操作效率，降低操作风险。

2. 实现用户信息统一管理

整合全行用户数据，构建多渠道协同能力，提升用户体验，实现柜员操作的“4个一”，即一次身份认证、一次要素录入、一次信息提取、一次授权审核。

五. 提升财务管理精细化能力

1. 实现交易与核算分离

通过将客户交易与会计核算解耦，降低柜员对于会计核算相关工作要求，保证柜员能够将更多精力投入到客户服务中。

2. 构建财务数据精细化管理基础

通过财务数据质量的提升有效奠定财务精细化管理基础。（1）支撑绩效考核；（2）赋能资产负债管理；（3）夯实管理会计基础；（4）全链路数据溯源；

六. 提升产品快速迭代能力

1. 实现产品快速创新

搭建产品工厂，规范产品模型，设置基础产品，实现产品快速装配和发布，实现产品快速创新能力。

2. 为实现产品全生命周期管理奠定基础

通过产品工厂规范管理产品创新过程管理，规范产品创新流程，为后续产品全流程管理奠定基础。

3. 统一产品目录

统一存款产品、借记卡产品目录，为实现全行产品目录统一管理奠定基础。

七. 增强风险控制能力

1. 加强操作风险管控

减少网点手工登记簿，逐步实现登记簿线上化和标准化管理，降低网点柜员操作风险。

2. 提升账户风险防控

通过优化反洗钱、反欺诈、黑白名单等客户风险管控模型的应用和管理，增强账户使用风险防控。

八. 推动数据质量提升

1. 提升数据质量,提高数据资产价值

完善数据标准模型，全面推动数据标准落地，提升我行数据资产的质量，提高数据资产价值。

2. 加强数据应用,提升数据服务能力

通过搜集全行数据统计分析需求，统一规划数据应用场景，在数据应用时效性和准确性层面加强建设，从而逐步提升我行数据服务能力。

序号	场景名称	业务领域	业务场景描述	场景提炼
1	智能信贷助手	风控	面向信贷场景，全面梳理贷中-贷后的信贷业务全流程体系，设计并建设覆盖全流程的智能信贷助手。如构建尽调报告审核助手，对公审贷助手，嵌入至信贷审核流程中辅助人工审核；构建风险决策助手，自动输出防控策略规则。	尽调报告、审批决策
2	产品解析助手	运营	客户或客户经理使用自然语言询问产品信息，该助手可对产品条款进行深度剖析，精准提取关键信息，并将其转化为通俗易懂的语言输出。	知识问答
3	反洗钱智能甄别助手	风控	面向反洗钱场景，分析反洗钱可疑主体信息、客户行为和交易特征，自动生成可疑交易报告，并进行风险预警。	报告撰写
4	办公写作助手	内部管理	覆盖公文写作、工作总结等场景，提供文本生成、编辑建议、格式校对等功能。可遵循报告撰写要求，基于原始文档和素材，生成模板化的工作报告提纲与具体内容。	公文写作
5	客户投诉情况分析报告生成助手	内部管理	对全省客户投诉情况进行智能分析，自动生成投诉分析报告，有利于更加全面掌握全省客户投诉情况，并加强定向的督导检查以及投诉溯源整改，提高客户满意度。	智能客服报告
6	反洗钱客户信息AI尽调助手	风控	通过整合行内客户基础信息、交易信息以及外部数据，对客户的基本情况进行详细摸底，包含客户25要素、客户涉及的案件信息、裁决信息、风险名单信息、受益所有权信息、征信信息等，通过AI尽调助手进行统揽，分析客户的背景情况。	尽调报告
7	智能辅助消保审查助手	风控	利用大模型语言处理与总结归纳能力，对营销宣传文案、通告、合同、协议以及章程等事项中可能侵犯金融消费者八项权益的问题点进行提示，并提出修改意见，进而提高消保审查质量，进一步防范客户投诉纠纷和降低监管处罚风险。	知识问答
8	风险预测	内部管理	基于“决策引擎+大模型”，实现从策略导入、特征识别、特征分析、策略生成、参数配置、代码修改、部署、回测到分析优化的全流程自动化与可视化，提升开发效率、降低运维风险。	规则分析
9	手机银行智能化升级预研	对客服务	提供对话式的基础业务咨询办理与复杂操作引导功能；构建智能推荐能力，通过识别客户行为、产品等综合数据，判断客户可能感兴趣的产品及服务，通过手机银行多个广告位智能自动推荐差异化内容。	知识问答
12	客户之声	运营	1. 通过分析客户的历史交易特征分析。 2. 分析业务办理过程中的操作行为、断点、时长、错误等特征，发现客户体验痛点，优化操作体验。 3. 通过对客户服务过程中的语音、文本、视频等历史服务数据，分析客户提出问题、需求、意见和建议，总结形成业务优化需求。	数据分析