

人工智能时代农商银行智能贷款破局路径研究

孙帆

广安农村商业银行股份有限公司岳池支行, 四川 岳池 638300

DOI:10.61369/ER.2025060016

摘 要： 在人工智能深度赋能金融行业的背景下，农商银行智能贷款业务成为服务“三农”与小微企业、推动数字化转型的核心抓手。然而当前农商银行智能贷款业务面临授信通过率低、额度偏小、业务拓展乏力等突出问题，其成因涉及制度限制、技术短板、认知偏差及市场竞争加剧等多重因素。本文通过系统分析上述问题与成因，从制度优化、技术升级、认知革新、机制完善四个维度，提出设立专项研究小组、优化人机协同决策流程、健全风险防控体系等针对性应对策略，为农商银行突破智能贷款业务发展瓶颈、提升核心竞争力提供实践参考，助力农村金融服务提质增效。

关 键 词： 人工智能；农商银行；智能贷款；发展瓶颈；破局路径

Research on the Breakthrough Path of Agricultural Commercial Bank Intelligent Loan in the Era of Artificial Intelligence

Sun Fan

Yuechi Sub-branch of Guang'an Rural Commercial Bank Co., Ltd., Yuechi, Sichuan 638300

Abstract： Against the backdrop of artificial intelligence's profound impact on the financial sector, smart lending services have become a pivotal tool for rural commercial banks to serve agriculture, rural areas, and small businesses while driving digital transformation. However, these banks currently face significant challenges including low credit approval rates, the quota is too small, and sluggish business expansion. These issues stem from multiple factors such as institutional constraints, technological limitations, cognitive biases, and intensified market competition. Through systematic analysis of these problems and their root causes, this paper proposes targeted strategies from four dimensions: institutional optimization, technological upgrades, cognitive innovation, and mechanism refinement. Key recommendations include establishing dedicated research teams, optimizing human-machine collaborative decision-making processes, and strengthening risk prevention systems. These measures aim to help rural commercial banks overcome bottlenecks in smart lending development, enhance core competitiveness, and ultimately improve the quality and efficiency of rural financial services.

Keywords： artificial intelligence; rural commercial banks; smart lending; development bottlenecks; breakthrough strategies

引言

数字经济时代，人工智能等技术与金融业务深度融合，推动银行业进入智能化转型关键阶段。智能贷款以其高效审批、精准风控、广覆盖的优势，成为银行提升效率、拓展客群的重要引擎。农商银行作为农村金融主力军，承担支持乡村振兴、破解“三农”融资难题的使命。近年来，各农商银行积极布局智能贷款业务，搭建智能化信贷平台，尝试突破传统信贷局限^[1]。然而，与大型国有和股份制银行相比，农商银行在技术、数据、人才等方面存在劣势，加上农村金融市场特殊，其智能贷款业务发展暴露出诸多瓶颈，影响金融服务可得性与实效性。因此，深入研究农商银行智能贷款业务的发展困境与破局路径具有重要现实意义^[2]。

一、农商银行智能贷款业务发展现状及问题

（一）业务发展现状

近年来，农商银行加速智能贷款业务布局，依托金融科技搭

建线上信贷平台，业务涵盖农户、个体工商户、小微企业、个人消费等贷款品类^[3]。截至2024年，多数农商银行实现智能贷款全流程线上化，部分机构智能贷款业务占比超传统线下贷款。智能化系统使贷款审批周期大幅缩短，提升了业务效率。然而，业务

规模扩张时，深层次问题逐渐显现，制约业务高质量发展。

（二）核心问题表现

1. 银行授信效率低、通过率不足

农商银行智能贷款业务流程繁琐，客户经理工作多、成本高，但审批结果不佳，平均通过率约50%，部分通过客户授信额度不足。且系统拒绝理由简单，客户经理难把握标准和向客户解释，影响服务口碑^[4]。

2. 部分客户借贷需求难以满足

实际业务中，客户信贷需求旺盛，但因系统审核标准僵化，常因小瑕疵无法通过审核或额度不匹配，导致客户流失、银行盈利降低，违背业务初衷。

3. 业务拓展乏力、增长动力不足

受多种因素影响，农商银行智能贷款业务营销成功率低。一方面，贷款发放速度难满足部分客户紧急需求；另一方面，额度低、审批严导致客户认可度和转介绍率低。最终业务余额和日均净增困难，营销成效差，阻碍业务规模化发展^[5]。

二、农商银行智能贷款业务发展瓶颈的成因

（一）制度层面：约束过多，灵活性不足

1. 本土化经营限制市场拓展

部分农商银行将经营辖区狭隘限定为各分支机构的管辖范围，限制了机构在法人整体辖区内的展业行为。这种划分方式人为割裂了农村金融市场，导致一些跨区域经营的优质客户无法获得信贷服务，制约了信贷业务的合理扩展，也降低了市场资源的配置效率^[6]。

2. 系统审核标准过于严苛僵化

智能贷款系统的审贷条件设置缺乏弹性，过于注重硬性指标的量化考核，忽视了农村金融市场的特殊性与客户实际情况的差异性。例如，部分客户其他条件均符合要求，仅因短期内征信查询次数略多、或经营规模未达系统设定标准，便被直接拒绝授信。这种机械的审核逻辑脱离客观实际与市场需求，导致系统决策科学性不足。

3. 责任追究机制不合理

为防范信贷风险，部分农商银行制定了严格的责任追究制度，但在执行过程中缺乏灵活性，对具有创新思维的员工及行为处罚过于严厉。例如，客户经理在法人辖区内拓展业务、根据客户实际情况灵活申请提额等创新行为，往往被认定为违规操作并予以处罚。这种机制抑制了客户经理的创新积极性，使其在业务开展中过于谨慎，不敢主动突破现有框架，制约了业务的创新发展。

（二）技术层面：系统短板，服务质效受限

1. 核贷流程复杂且设计不合理

部分农商银行的智能贷款系统核贷流程涉及多个部门、多个环节的审批，流程冗余导致审批周期延长，无法充分发挥智能化系统的高效优势。同时，信贷条件设置与农村金融市场需求脱节，部分指标（如抵押物要求、营业收入门槛等）过高，将大量有合理信贷需求的小微企业和农户排除在外，缩小了业务服务范围^[7]。

2. 核批条件缺乏科学性与适配性

智能贷款系统的风险评估指标体系不完善，权重分配不合理。系统过度依赖征信记录、资产状况等硬性指标，对客户的经营前景、行业发展趋势、个人综合素质等软性指标重视不足，无法全面、准确地评估客户的真实还款能力与信用状况。这直接导致授信通过率与额度不符合市场实际，难以满足客户需求。

3. 处理方式单一，缺乏弹性

智能贷款系统的决策结果缺乏灵活性，处理方式较为决绝。对于不符合系统审核条件的客户，系统仅给出“通过”或“拒绝”的二元结论，没有中间调整空间，也未提供进一步沟通协商的渠道。对于存在特殊情况的客户（如临时资金周转困难但长期经营良好），系统无法作出适应性调整，导致合理信贷需求被忽视^[8]。

（三）认知层面：理念偏差，发展思路受限

1. 风险认知保守，脱离实际

部分农商银行经营管理者和客户经理对信贷风险认知有偏差，因惧风险采取保守授信策略。制定额度时未充分考虑客户实际经营需求和还款能力，一味压低额度，致授信额度与实际需求差距大。这种保守心态既无法满足客户需求，又使银行错失盈利机会，影响业务可持续发展。

2. 过度依赖系统，忽视人机协同

部分农商银行将贷款授信权完全交给智能贷款系统，过度依赖技术手段，忽视了客户经理的主观能动性与专业判断。客户经理作为直接对接客户的一线人员，能够更全面地了解客户的实际情况与潜在需求，但由于缺乏相应的决策权限，无法对系统决策结果进行合理调整，导致人机协同效应无法充分发挥，影响业务办理效率与客户满意度^[9]。

3. 认知误区，找不准问题症结

部分农商银行将智能贷款业务营销成效不佳归咎于客户资源缺乏与放贷流程繁琐，却忽视了核心症结——智能贷款系统决策水平不高、条件严苛、流程不合理等“肠梗阻”问题。这种认知偏差导致银行采取的改进措施缺乏针对性，无法从根本上解决业务发展瓶颈。

（四）市场层面：竞争加剧，生存压力增大

随着市场经济的发展，金融市场开放程度不断提高，农村信贷市场已从卖方市场转变为买方市场。大型国有银行、股份制银行凭借技术、资金、品牌优势，纷纷下沉农村市场，与农商银行争夺客户资源；互联网金融平台则以便捷的服务、灵活的产品设计，吸引了大量小微企业与个人客户。在双重竞争压力下，农商银行在品牌影响力、产品创新能力、技术研发水平等方面处于劣势，智能贷款业务的市场拓展面临巨大挑战。

三、农商银行智能贷款业务破局的具体策略

（一）优化制度设计，释放发展活力

1. 打破区域限制，拓展经营边界

农商银行应摒弃狭隘的本土化经营理念，打破分支机构的区域限制，允许各机构在法人整体辖区内自由展业。建立统一的市

场开发机制，整合客户资源，实现信贷业务的跨区域拓展，充分挖掘农村金融市场潜力，避免优质客户资源流失^[10]。

2.完善系统审核标准，增强灵活性

结合农村金融市场特点与客户实际情况，优化智能贷款系统的审贷条件。适当放宽过于严苛的量化指标，增加软性指标的权重，如客户的经营口碑、行业认可度、未来发展潜力等。建立弹性审核机制，对于存在特殊情况的客户，设置人工复核通道，避免因机械审核导致的误判。

3.健全责任追究机制，鼓励创新

重构科学合理的责任追究机制，区分合规风险与创新风险。对于恶意违规、失职渎职导致的信贷风险，严格追究责任；对于在业务拓展、服务创新过程中因客观因素导致的风险，给予容错空间。鼓励客户经理积极探索新的业务模式与服务方式，激发团队创新积极性。

（二）升级技术体系，提升服务质效

1.简化核贷流程，优化业务体验

梳理智能贷款业务流程，删减冗余环节，实现审批流程的扁平化。建立跨部门协作机制，打破信息壁垒，提高流程运转效率。同时，优化线上服务平台，简化客户申请流程，减少资料上传数量，提升客户操作便捷性。

2.完善风险评估体系，提高决策科学性

构建多元化的风险评估指标体系，兼顾硬性指标与软性指标、历史数据与未来预期。利用大数据技术整合内外部数据资源，包括客户的征信记录、经营数据、社交信息、行业数据等，实现对客户风险的全面评估。通过机器学习算法不断优化模型参数，提高风险评估的精准度，使授信额度更贴合客户实际需求。

3.丰富处理方式，增强服务弹性

改变系统单一的“通过/拒绝”决策模式，增加授信额度调整区间。对于未达到最优授信条件的客户，给出阶梯式授信方案；对于暂时不符合审批条件的客户，提供改进建议与二次申请通道。建立客户沟通机制，通过客户经理与客户的双向沟通，及时解决审批过程中出现的问题，提升客户满意度。

（三）革新认知理念，强化人机协同

1.树立科学的风险观，精准把控风险

农商银行应摒弃保守的风险认知，树立“风险可控前提下的适度创新”理念。在充分评估客户风险的基础上，根据客户的还款能力与实际需求，合理确定授信额度，实现风险防控与业务发展的平

衡。加强风险教育与培训，提升全员的风险识别与应对能力。

2.发挥人机协同优势，提升决策质量

重新界定智能贷款系统与客户经理的角色定位，将系统决策结果作为参考依据，而非最终结论。赋予客户经理一定的决策权限，允许其在系统给出的决策区间内，根据客户实际情况进行调整，提出初步决策建议，最终由有权审批人审批确定。建立人机协同的决策机制，充分发挥技术的高效性与人工的灵活性，提升授信决策的科学性与合理性。

（四）强化专项保障，破解核心难题

1.设立“课题组”，精准识别问题

由经营管理层牵头，设立专项“课题（研究）组”，成员涵盖业务、技术、风险等多个部门的骨干人员。课题组的核心职责是调查研究智能贷款业务发展中存在的重大问题，收集一线员工与客户的反馈意见，对问题进行分类梳理、深入分析，形成专题研究报告，为后续决策提供依据。

2.组建“破题组”，高效解决问题

在管理中枢层设立“破题（研究）组”，依据课题组提出的问题，结合现有政策制度，开展专业化研究。针对制度、技术、认知等不同层面的问题，制定具体的解决方案与实施步骤，及时向管理高层提出决策建议。建立问题解决的闭环机制，确保各项措施落地见效。

四、结论与展望

人工智能时代为农商银行智能贷款业务带来机遇，但当前该业务面临授信、借贷、业务进阶等难题，成因有制度约束、技术短板、认知偏差和市场竞争加剧等。可通过优化制度、升级技术、革新认知、强化保障等策略破解业务瓶颈，提升服务质效与竞争力，推动高质量发展。随着人工智能技术迭代和农村金融市场发展，该业务将迎来新机遇。未来，农商银行应深化金融科技与信贷业务融合，优化智能贷款系统，提升风险评估精准度与决策科学性；加强与其他金融机构、互联网平台合作，实现资源共享、优势互补；聚焦“三农”与小微企业金融需求，创新信贷产品与服务模式，提升金融服务可得性与便利性。在政策、技术和自身努力推动下，该业务将突破瓶颈，为乡村振兴和农村金融市场健康发展作更大贡献。

参考文献

[1] 李建军, 张琴. 金融科技赋能农村金融转型: 模式、挑战与路径 [J]. 金融研究, 2020(5): 112-128.
[2] 王曙光, 李莉莉. 农商银行数字化转型的瓶颈与突破——基于智能信贷的视角 [J]. 农村金融研究, 2021(3): 45-52.
[3] 陈雨露. 人工智能在金融领域的应用与监管挑战 [J]. 中国金融, 2019(12): 15-17.
[4] 张正平, 石杰. 智能贷款对农商银行信贷效率的影响研究 [J]. 金融经济研究, 2022(2): 78-92.
[5] 刘忠璐. 农村金融机构智能信贷业务发展困境及对策 [J]. 银行家, 2020(8): 110-112.
[6] 黄益平, 黄卓. 数字金融的发展与监管 [J]. 经济学 (季刊), 2018(4): 1489-1502.
[7] 田俊彦. 农商银行智能贷款系统优化路径探析 [J]. 金融科技时代, 2021(7): 65-68.
[8] 吴晓求. 金融科技与银行业变革 [J]. 中国社会科学, 2020(11): 102-120.
[9] 李明贤, 周孟亮. 乡村振兴背景下农村金融创新研究 [J]. 农业经济问题, 2021(6): 89-98.
[10] 杨涛. 智能信贷的风险防控与监管创新 [J]. 金融监管研究, 2019(9): 34-48.