

服务于客户征信、营销管理、风险管理、监管合规等领域。

数据赋能 经营风控能力再突破

在客群分析上，上海银行基于大数据提炼客户特征，完成零售客户画像，结合人工智能建模平台，预测客户行为偏好，在存款、理财、信用卡等领域提升客户服务效率。如定期存款精准营销模型，实现定期存款余额增长 122 亿元，模型价值贡献度达到 12%。

在零售信贷上，上海银行利用大数据和人工智能等技术，构建支撑互联网生态下全流程、高并发、大客群、海量交易的线上化零售贷款业务处理体系，相较原系统，同时支撑在线业务处理吞吐能力提升 10 倍。

在智能风控上，上海银行基于人工智能构建全行全流程智能风控“外脑”，全方位识别企业风险特征，精准量化客户风险水平，敏捷捕捉风险预警信号，构建贯穿贷前、贷中和贷后的智能化风险管控体系。实现预警推送的准确度达到 96%，风险信号推送时效平均提早 5-6 个月。

在监管合规上，上海银行构建信用卡反欺诈防控体系，在线监控发现信用卡交易风险事件 884 起，拦截风险资金 1200 多万元。

生物识别 创享至臻用户体验

目前，上海银行生物识别和智



上图：上海计划在 5 年内建设成为具有全球竞争力的金融科技中心。

能语音技术在柜面各类业务办理等场景中已广泛落地。全行累计有 70 余万手机银行客户开通了人脸认证识别服务，97 万用户开通指纹功能；各渠道调用人脸认证识别服务 3000 万次，调用指纹认证识别服务 3800 万次，柜面高风险业务客户身份比对超过 20 万次，成功阻止 16 次高风险业务的办理。

最新推出的上海银行手机银行 6.0 版本在登录、转账等场景中应用智能语音技术，实现基于语音和自然语言交互功能，给客户创造轻松愉悦的交互体验。

流程自动化 运营成本显著降低

上海银行通过在众多场景中应用 RPA（机器人流程自动化）技术，大幅降低人力和运营成本。如信用卡中心约 10 万客户的风险评级、资料补录工作已完全不需人工操作，借助 RPA 技术大幅提高了处理准确度和审核效率。客服中心每天要生

成大量繁杂的日常管理类报表，比如坐席产能、问题解决效率等，人工处理平均耗时 3.5 小时，目前已应用 RPA 技术完全替代人工统计。

此外，在企业开户过程中采用 AI OCR（光学字符识别）技术，可自动识别营业执照、证

件等影像数据；在事后监督处理中，通过 OCR 识别原始凭证信息，大量人工操作被机器替代，有效降低了人力成本。

智慧运营 提升安全生产保障能力

上海银行搭建运维大数据平台，通过建立综合运营管理视图，实现平台应用场景从运维到运营的突破。据悉，该行的运维指标智能故障检测系统大幅提升监控覆盖面及准确度，实现了交易级数据实时采集分析，5 秒内对异常交易进行报警，同时实现对全行三大核心系统、企业网银、智能机具处理及手机银行等重要应用系统的日常巡检内容可视化实时展示。

业务运营数字化移动 APP 是上海银行开发的一款集数据整合、运算比对、全景展示、异常监测等功能于一体的“运营助手”，可实时展现全行各层级运营、交易数据，支撑各级网点人员日常管理行为，实现数据驱动管理的要求。☑