

2024年度青岛高质量发展典型案例

交通银行青岛分行:

AI浪潮下的金融变革者

■青岛财经日报/首页新闻 记者 李雯 通讯员 马芊 李双君

在人工智能技术迅猛发展的今天,金融行业正经历一场深刻的智能化变革。AI以其强大的数据处理、模式识别和自动化能力,正在重塑金融服务的每一个环节,推动行业向更高效、更安全、更普惠的方向发展。交通银行青岛分行紧跟时代步伐,以“降成本、控风险、优体验、创价值”为目标,携手总行打造了“AI样板间工程”,通过远程视频智能核实、OCR自动放款、零贷尽调报告AI生成等一系列创新应用,为银行业智能化转型树立了新标杆。

远程视频智能核实:让贷款服务“零跑腿”

传统的贷款业务往往需要客户多次往返银行网点,手续烦琐,耗时费力。交通银行青岛分行推出的“远程视频信贷会客室”彻底改变了这一局面。

借助人脸识别、活体检测、同框检测等AI技术,客户只需通过视频即可完成贷款申请、信息核实、征信授权、合同签订等全流程操作。系统还能实时检测合规性,确保业务安全可靠。

“我们提供了‘1+1’单人现场+远程、‘0+2’双人远程、‘0+1’单人远程等多种模式,客户可以根据需求自由选择。”交通银行青岛分行相关负责人表示,“无论是普惠贷款还是个人消费贷,都能在线上高效完成,真正实现‘让数据多跑路,让客户少跑腿’。”

OCR审查模型:放款效率提升3倍

在房贷业务中,放款审查一直是耗时较长的环节。传统模式下,客户经理需手动核对上百项数据,费时费力。交通银行青岛分行创新推出“OCR自动放款”模型,实现标准化房贷业务的自动审批。

据了解,交通银行青岛分行开发针对个人一手房按揭贷款的OCR自动放款审查模型,对于仅采用定制化担保方式,无其他附加放款条件的个人一手房按揭抵押贷款授信业务,使用OCR识别技术对纸质合同内容进行提取,自动化审查校验100余对放款数据的规则并分发,实现标准房贷自动放款流程,每笔可节省约10分钟,放款效率提升3倍。



在交通银行青岛分行的部分网点,客户一进门就能看到“社保数字人”和“厅堂机器人”。

通过智能机审,辅助人工审核,提高放款审核效率,防范人工操作风险。

“这是交行系统内首个实现房贷全流程自动化的解决方案。”该行相关负责人介绍,“从合同识别到放款审核,全程无需人工干预,单笔业务处理时间缩短至秒级,效率提升3倍。”

据悉,自上线至2025年10月末,该模型已成功处理一手房自动化放款2152笔,不仅大幅提升了放款效率,降低了人工操作风险,还为银行数字化转型提供了可复制的经验。

千亿级大模型:客户经理有了“AI助手”

在交通银行青岛分行的部分网点,客户一进门就能看到“社保数字人”和“厅堂机器人”提供智能服务。据了解,社保数字人采用拟人化设计,能模拟真实人类的语音和表情,对接国内主流大语言模型,可解答社保政策、贷款流程等各类问题。

“我们专门针对青岛社保知识库进行了训练,确保回答准确。”该行相关负责人表示,“数字人不仅能减轻柜员压力,还能提升客户体验,让服务更亲切。”据介绍,厅堂机器人则与视频监控联动,发现异常情况时可自主移动至指定位置播报警示,同时支持社保业务咨询,打造“智慧厅堂”新体验。

对于个人经营贷和小微企业贷款客户来说,还款日临近时若账户余额不足,往往会面临逾期风险。以往,客户经理需要逐一电话提醒,工作量巨大且效率有限。如今,交通银行青岛分行的“智能外呼系统”解决了这一难题。系统每天从核心业务系统获取数据,自动筛选出需提醒的客户名单,并在还款日前1—3天通过AI外呼提醒客户补足还款资金。

“机器人外呼不仅能精准识别客户状态,还能根据反馈自动分类,比如‘已存入足额资金’‘非本人贷款’‘已知晓’等,并将结果推送给客户经理。”

交通银行青岛分行相关负责人表示,“这不仅大幅减少了客户经理的重复性工作,还提高了提醒的及时性和准确性。”据悉,目前此项功能已在该行实现全覆盖,客户经理的工作效率显著提升。

在客户经理日常工作中,尽调报告也是一项重要环节,传统方式需手动整理数据、分析信息,一份报告平均耗时10分钟,且容易出错。为此,交通银行青岛分行引入“零贷尽调报告AI生成”系统,利用RPA(机器人流程自动化)抓取外部数据,结合OCR解析影像资料,再通过大模型智能生成报告。

“现在,客户经理只需一键点击,系统就能在10秒内生成一份完整的尽调报告,效率提升60倍。”该行相关负责人表示,“AI不仅减少了人工差错,还确保了报告的标准化和合规性。”目前,该功能已在该行100%覆盖,成为客户经理的“得力助手”。

银行业务复杂,客户经理在日常工作中常需查询产品规则、政策文件等信息,传统方式依赖人工检索,效率较低。交通银行总行开发的“客户经理问答助手”基于千亿参数大模型,具备意图理解、信息抽取、内容生成等能力,可快速解答对公、零售、零贷等各类业务问题。

“我们的模型已实现行内私有化部署,确保数据安全。”该行科技团队介绍,“系统还支持分行特色知识库录入,比如青岛本地的金融政策、社保规则等,客户经理可以随时查询,使用覆盖率达90%以上。”

在人工智能技术的驱动下,交通银行青岛分行以创新为引擎,通过远程视频智能核实、OCR自动放款、AI尽调报告生成等一系列智能化应用,不仅大幅提升了业务效率和服务体验,更重新定义了银行业的未来发展方向。从“客户跑腿”到“数据跑路”,从“人工审核”到“秒级审批”,从“重复劳动”到“智能辅助”,AI正深刻改变金融服务的每一个环节,让普惠金融更触手可及,让风险管控更精准高效。

交通银行青岛分行的实践,不仅是技术落地的典范,更是银行业拥抱数字化转型的生动缩影。“我们相信,AI不仅是技术的革新,更是服务模式的升级。”交通银行青岛分行相关负责人表示,“未来,我们将持续深化科技赋能,让金融服务更智能、更普惠、更高效。”

交银惠贷

广告

惠商贷

随贷随用 生意无忧

惠商贷2.0

依托大数据模型,为个体工商户和小微企业量身打造的线上个人经营性贷款。最高可贷500万元。

⚡ 纯信用,无需抵押担保

💰 安心用,随借随还,额度可循环

📱 审批快,在线预审,省时省力

📉 利率优,年化利率(单利)3.05%-9.45%

风险提示:

具体贷款额度和利率以交通银行审批结果为准。贷款用途仅用于日常生产和经营活动中流动资金周转,不得用于购置不动产、借贷、股票以及其他法律法规或相关监管规定禁止的用途。

客服电话: 95559 官方网站: www.bankcomm.com



扫一扫申请
惠商贷 2.0