

“非常感谢招商银行，真的非常感谢，要不是你们，这次我要损失10多万”，2月中旬，南京客户林先生致电招商银行95555客服热线表达谢意。“有温度、有力量”，这是林先生对招行打击治理电信网络诈骗工作的高度评价。

原来，就在前一天，招行“天秤”智慧风控平台监测发现，林先生的账户存在多笔贷款放款资金入账后，立即大额转至他人他行账户的可疑交易，结合林先生的风险画像、交易特征等信息，风控系统判断客户极有可能遭遇了电信诈骗，当即触发人工外呼警报，成功帮助林先生挽回了损失。

据了解，“天秤”智慧风控平台自2016年上线以来，不断迭代优化，已形成覆盖招行全渠道的7\*24小时账户监测和保护体系。2022年4月，招行进一步上线“智能AI助手”“声纹比对”“动态问答”等智能化工具，实时辅助人工审理，对正在遭遇电信诈骗的受害者进行劝阻保护。截至2022年末，上述功能已助力人工外呼累计挽回客户资金损失超4000万元。

### 金融科技助力人工外呼及时阻截电信诈骗



人工外呼的前提，是银行能及时、精准地监测与识别客户账户交易的异常，争分夺秒地与不法分子作斗争，这对银行的科技实力提出了很高的要求。

据了解，为有效打击电信网络新型违法犯罪，防范电诈风险，招行于2016年初，

上线了基于大数据和可信体系的“天秤”智慧风控平台。依托强大算力，基于客户、账户、设备、交易等海量数据，该平台可毫秒级计算出超高维不同频次、不同类型的批次变量和实时变量，部署一系列差异化实时侦测模型，实现了对客户交易7\*24小时的全方位监测和保护。

当前，以“天秤”智慧风控平台为中心的智慧风控体系，已覆盖招行所有渠道的登录、转账、支付等电子支付场景，并根据不同的应用场景和风险级别，结合使用密码、短信验证码、生物识别、防骗提醒、人工外呼等综合身份认证的核验机制，实现对潜在被骗交易的精准高效甄别，在客户登录至交易的全流程，多节点地提醒、劝阻客户，阻断风险交易，以避免资金损失。

作为打击电信网络诈骗的重要参与方，招行表示，将以高度的使命感和责任感，积极参与电信网络诈骗资金链治理工作。一方面，加强识别精准性，融合大数据、人工智能、内存计算、图计算等金融科技手段，强化自身科技武装，提升风险决策精准度，识别潜在电信诈骗风险交易；另一方面，加大拦截，通过防骗提醒弹窗提示客户主动核实诈骗风险、提升人工外呼劝阻能力、加强与公安反诈中心联防联控合作与拦截、对高风险被骗账户实时管制等多重举措，尽可能实现对已侦测可疑交易的及时管控。