

## 广发信用卡引进“探针”决策管理系统

2011年11月广发银行在业内首家引进了国外先进的“探针”决策管理系统，实现了全流程自动化风险决策管理。该系统包括策略分析和测试模块、策略部署和执行模块、策略效果追踪模块，实现了策略设计、实施和追踪评估的全自动化。例如在客户服务方面，“探针”系统对于客户的调额、分期需求立即响应度可达到90%以上，既提升了客户的服务体验，又实现了客户需求的自动化审核，降低了风险。“探针”系统的另一大特点是能准确把握持卡人的消费特征及偏好倾向，洞察持卡人的需求先机，为持卡人提供优质服务。例如，广发信用卡为了帮助有资金周转需求的小企业主或刚工作的年轻人解决财务困境，推出“财智金”产品和“轻松财务计划”服务。其中“轻松财务计划”是帮助持卡人重新制定财务计划，避免客户征信记录受到影响。

“‘探针’系统既是综合管理平台也是风险管控体系中的重要一环，通过科学管理客户，达到了间接降低风险发生概率的目的。”广发信用卡中心风险管理总监王玉海表示，“除此之外，我们在打击投机用卡、建立防控体系、提升风险意识和加强信息管理等诸多方面也都有针对性的创新举措，例如去年我们对网银系统进行升级，从源头上基本解决了网银盗刷的问题。”