

金融数字化改革路向何方?

浙江银行业保险业从四大方面着手推进寻求新突破



跨业协同高效治理

除了不断深化行业协作,浙江银行业保险业还加快数字化改革的跨业协同。政务服务和金融服务的相互贯通,创新业务流程,萌生了大量跨协同的场景需求,可以有效帮助客户减时间、减材料、减环节,提高金融服务的效率和精准性,也是破解融资难、融资贵的有效路径。

形成合力共助金融数字化治理。在高水平治理金融生态方面浙江先行先试,探索深层次交互的体系协同。据悉,浙江是全国唯一的“监管一表通”改革试点省,同时也是首批监管大数据平台应用的省份之一,是银保监会系统数字化建设的重要试验田。另外,不动产抵押登记网络化、知识产权质押办理等应用场景大幅提升了行业效率,不动产抵押登记办理时间压缩93%,知识产权质押办理时间压缩70%;“银项通”“碳效贷”“新市民金融服务”等一批场景也在加紧推进。

本报记者 赵琦 通讯员 杨于君

浙江也是唯一建成行业公共建库空间和决策引擎等隐私建模应用的省份。浙江的银行保险机构以“可用不可见”的方式开发利用公共数据价值,专业化自主设计工作平台,运用大数据训练模型联合构建。基础性功能的逐步成熟为金融业开展数字化改革创造了基础条件,已经有20余家银行保险机构入驻建模平台,构建模型199个,广泛运用于营销、产品、授信、管理等多个领域。据初步统计,这些模型已向22.9万户精准发放贷款834亿元。

浙江银保监局近期印发《浙江银行业保险业数字化改革指导意见》《浙江银行业保险业2022年数字化改革工作要点》的通知,其中就夯实金融数字化基础进行布局:将制定行业数字化改革的评价指标,推动各机构站在数字化改革的高度,重新审视和梳理内部体系架构,为数字化改革提增动能。金融机构则不断发挥内部数据要素生产力,加紧建设内部数字化应用,并利用现有的数字化改革重大应用成果,推进系统改造、流程重塑,提升内部协同力和总效率。

与信息化更多聚焦于机构内部信息管理系统建设不同,数字化则是将客户、业务、风险、技术深度融合,推动从业务逻辑、经营模式到管理方式重塑的一次战略性变革。“考量的是一家机构从战略规划、组织架构到经营管理、评价体系、激励机制的系统性,以及综合性的数字化经营能力。”浙江银保监局负责人说。

挤进了跑道。”浙江银保监局负责人表示,浙江的金融数字化改革是在数字化改革“1612”总的体系架构下,以其科学的方法论为指引,立足企业群众的核心诉求,破除长久困阻金融发展的顽瘴痼疾。

通过深入的行业调研,浙江银行保险机构详细绘制重大需求清单、多场景应用清单、重大改革清单“三张清单”,建设场景应用,进行系统集成。“目前在破题由‘信息不对称’产生的金融服务‘对接难’、数据不穿透带来的金融风险‘防治难’等方面已经取得明显成效。”

机构通过内部数字化改造,加速流程再造、模式创新,金融数字化创新应用主要实现了以下四方面重要转变:

生物识别技术下的“无接触服务”。浙江的一些银行保险机构通过使用生物识别、图像识别、移动互联网等金融科技手段,丰富客户无接触身份识别和认证方式,开展移动办贷、线上理赔。

区块链技术下的供应链金融。一些银行保险机构将区块链技术应用到供应链上下游企业,探索符合浙江产业集群和产业链特点的金融服务应用,支持重点领域全产业链企业发展。

遥感技术下的精准服务“三农”。有的银行保险机构将卫星遥感、大气传感器、土壤传感器等技术应用到农业信贷和保险领域,获取种植大户的作物全生长周期遥感影像和光照、水肥、温湿等实时数据,为农村金融服务提供精准风险评估支持。

大数据技术下的智能风控。还有一些银行保险机构将云计算、联邦建模等手段运用于业务审查审核,实现服务的智能化创新。

为数字化“铺路搭桥”

浙江省公共数据的共享开放、平台+大脑的基础建设等多项成果走在全国前列,以此为契机,浙江银保监局会同省发改委、省大数据局等部门,共同建设全省金融数字化改革基础设施。以浙里金融综合服务应用为载体,开展纵横双向联动,构建标准化、多样化的场景应用生态。以数据共享和应用为核心,向金融业统一提供大数据支持和智能化支撑。

浙江是唯一建成金融行业标准化公共数据专用指标库“金融专题库”的省份。专题库整合了55个政府部门的高价值、动态化数据,浙江银保监局集合行业内最优秀的专家,研发出6道工序7305条质量检核规则,紧贴金融业务逻辑建成指标体系编制口径,确保入库数据的好用、敢用。入库数据目前覆盖信贷业务近70%的数据需求,银行保险机构无需二次加工。这一应用上线不到3年,数据累计调用2.3亿次,日均调用量在50万次以上。

近日,由浙江银保监局主办的浙江银行业保险业数字化改革推进会在杭州召开,部署了数字化改革相关工作。浙江银行业保险业将从凝聚共识抓住机遇、系统性夯实能力基础提增动能、凝聚合力深化行业协作和持续加快跨业协同四大方面进一步推进数字化改革。

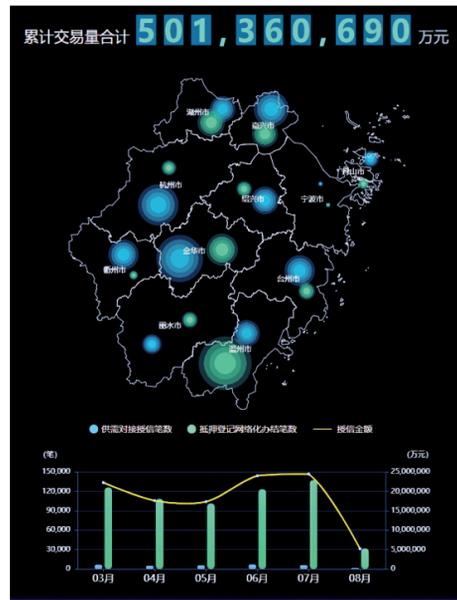
丽水银保监分局和部分金融机构进行了数字化改革经验交流。

让服务匹配、风控“穿透”

会上介绍了浙江银保监局牵头建设的国家区块链创新应用“区块链+风控管理”示范项目。

在获批全国试点的基础上,浙江银行业保险业正在积极推进区块链应用,强化行业协同,通过区块链的技术强化风控管理能力,防范交易欺诈、违约风险,实现政府公共数据和行业数据的开发利用。在以往受制于各种制度和技术层面的因素,未能很好协同以提高风控管理能力方面寻求突破。

“银行业保险业本身是数据高度集中的行业,既具备数字化的天然优势,也具备新业态下实现金融服务和金融需求精准高效对接的内生动力。抓住了这一机遇,就相当于在新一轮的科技革命和产业变革中,



省金综平台归集实时数据

改造设施提升服务 跨越“数字鸿沟” 守护好“钱袋子”

浙江银行业多措并举推动金融服务“适老化”

随着中国城镇化的加快推进,人口老龄化现象的逐步显现。为更好地为老年人提供金融服务和保障老年金融消费者合法权益,支持高质量发展建设共同富裕示范区,今年7月,浙江银保监局印发《浙江银行业保险业适老金融服务指引》(以下简称《指引》),持续推动辖内银行保险机构不断提升适老金融服务水平,让老年人接受金融服务更加安全放心、高效便捷。《指引》体现了浙江特色,要求浙江银行保险机构加强山区26县网点适老设施改造与服务提升,并强调以金融助力优质养老服务有效供给,支持“浙里康养”和未来社区建设,同时要求践行新时代“枫桥经验”,要求机构畅通投诉渠道,加大投诉处理力度,落实溯源整改,积极主动化解矛盾纠纷。

“老吾老,以及人之老”。在浙江银保监局的部署下,温州银保监分局践行“以人为本,为民监管”的监管理念,推动辖内银行保险机构从老年金融消费者需求出发,聚焦体制机制建设、产品与技术改造、网点建设与服务、教育宣传及消费者权益保护等四个方面,不断提升适老化金融服务质效,让广大老年群体在金融服务上享有更多的获得感、幸福感、安全感。

通讯员 徐梦茜 钱炫之 欧雪芳 侯冰清 本报记者 赵琦



民生银行温州分行为老年客户提供更加优质的金融服务。

支行、湖州青铜路支行、义乌分行营业部、丽水分行营业部这5家是“适老服务示范网点”。

瓯海区丽岙街道是全国著名侨乡,辖区内留守老人较多,且不少是空巢老人。走进建行温州丽岙支行,网点大厅配备有老年爱心专座、轮椅、助行器、老花镜、放大镜、急救箱医药用品、饮水机等等老用品,无障碍通道则方便乘坐轮椅的老年客户进出营业厅。在这里,对于老年客户经常办理的业务做到全流程“一对一”服务,确保老年客户办事“一站式”完结。同时,延伸服务半径,对于无法亲自到网点办理业务的老年客户,网点工作人员在充分了解、核实客户情况后,可依据客户需求制定专项解决方案,提供上门服务,解客户燃眉之急。

同样,在中国银行温州市分行营业部,服务“绿色通道”、爱心窗口、无障碍服务台等适老化布局一应俱全,厅堂内还配备了老花镜与放大镜、血压仪、轮椅、爱心座椅,门口设置无障碍通道,方便老年人办理业务,同时医药箱备齐常用药品,以防突发事件。

优化软件 助老年人跨越“数字鸿沟”

不会使用网点里的新型自助智能设备办理业务、看不懂服务项目繁多的手机银行或微信银行、回答不了机器客服发出的多项“指令”……为提升服务质效而生的智能技术,却在悄然成为部分老年人和基本金融服务之间的“数字鸿沟”。

为切实解决老年人在金融保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难,温州银保监分局强化责任担当,层层抓好落实,督促各银行保险机构高度重视解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

手机银行APP如今已走进众多金融消费者的生活。为了更好地服务老年群体,中国银行手机银行针



建行温州永嘉支行组织暑期实习生下乡为老年人讲解智能手机的使用。

对老年客户推出的“岁悦长情版”,通过大字体展现、语音识别、产品定制等,使金融服务更“适老”。近年来,中国银行一直持续探索建立系统化的养老金融服务体系,推出系列“适老金融产品+敬老权益服务”,并以“线上手机银行+线下特色网点”的双线服务模式,助力银发客群享受便捷数字化生活。中行温州市分行不定期联合其他社会组织为老年人讲解日常生活中经常遇到的智能手机应用问题,让老年人真真切切享受到智能化带来的种种便利。

“建行生活线上取号很方便,以后不用到网点排队取号了,不用到网点排队就可以取退休金了。”家住温州建行瓯江支行营业部附近的陈大爷感叹道。每个月中旬是发放退休金的日子,在这几天网点内老年客户数量比较多,经常会出现在网点营业时间开始之前就有老年客户来网点排队等待取号的情况。夏日炎炎,看到来到网点取号时已经汗如雨下的陈大爷,大堂工作人员向他耐心且详细地介绍了“建行生活”

APP的线上取号功能,陈大爷按照学会的操作步骤现场体验了线上取号后说:“这样方便多了!”

民生银行温州分行携手温州晚报“百老第三龄学院”联合推出的《民生乐享课堂》,共同着力打造老年人学习的平台,并在课程设计和师资安排上充分结合时下流行元素,如玩转智能机(微信抖音达人、DIY音乐相册)、手机摄影入门、手机摄影后期基础修图与视频制作、健康管理知识、老年人冬季养生讲座、软件便利生活查询及生活缴费功能、金融防身术(防范电信诈骗)等主题,为中老年消费者提供乐享、乐玩、乐学的服务,以有温度的服务呵护老年朋友的幸福。

普及知识 守护老年人的“钱袋子”

《指引》突出强调防范养老诈骗,浙江银保监局要求银行保险机构将防范养老诈骗作为教育宣传的重点,积极参与防范养老诈骗工作。面对各类新型网络金融诈骗活动,很多老年客户防范意识薄弱,有效识别、主动防范和积极应对等能力亟待提升。为帮助老年客户守住“钱袋子”,各地银保监分局指导各机构把全面开展主动教、及时帮、优服务等“适老化”金融服务,作为金融服务窗口为群众办实事主要工作之一,为老年客户普及反诈防骗知识。

与中行温州市分行营业部结对的瓯海区梧田街道东瓯社区,是温州市构建金融防骗示范点之一。中行温州市分行制定服务社区老年群体长效机制,在社区文化礼堂打造中行金融角,成立志愿服务分队。派遣通晓温州方言的志愿者作为“贴近老年人、贴近实际、贴近生活”为原则,定期开展系列金融宣传活动。为有效激发和调动老年群体学习金融常识的积极性,中行志愿服务人员精心准备每一场活动,金融知识展览、有奖竞赛、观看宣传片、金融讲座等,让活动有趣起来、丰富起来,尽可能在寓教于乐的轻松氛围中引导老年人树立正确的金融意识,提高他们风险防范能力。

除了强化网点内金融服务水平外,立足老年群体对金融知识与智能技术运用的需求,建行温州分行则将服务的渠道从网点延伸到老年群体身边,创办“银龄学堂”,建立专业教学体系,通过网点志愿者带动老年群体学习防范金融诈骗等知识。

民生银行温州分行高度关注老年客户合法权益的保护,联合乐清市东塔老年大学,建设面向老年消费者为主的金融教育示范基地,结合传统节日定期开展金融知识日常宣教活动,并把金融知识内嵌于活动中,以“乐学”的方式普及金融知识。同时,成立乐老金融课堂,聘请专业讲师给学员授课,课程内容涵盖“反洗钱”“防范电信诈骗”“理性投资”等内容,并设立“民生器乐”帮助学员培养兴趣爱好,寓教于乐。民生银行温州分行还以“我为群众办实事,行领导进社区讲消保”为主题,由分行领导带队,有针对性开展差异化金融知识普及教育,面向老年人、农村居民、务工人员、青少年、残疾人等重点人群,宣讲足迹遍及乐清、永嘉、瑞安、鹿城、瓯海等县(市、区),受益消费者逾千人,不断提升消保工作覆盖面。



中行温州南城支行开发银发场景,为健身舞协会老年客群提供服务。