



呼叫中心“搬”到员工家里,启动智能机器人进行服务

科技助力消费金融公司“云办公”

信息时报讯(记者 李晶晶)记者从马上金融、招联金融、中邮金融、中银金融等多家消费金融公司获悉,2月4日以来,行内多家消费金融公司已陆续复工,并采取“云办公”的方式上班,有少数公司更会采取线下“轮值”方式的打卡。有消费金融公司负责人表示,借助科技赋能可确保客户信息安全和员工服务效率。

在家背着宝宝处理工作

“复工以来,大部分时间,我都是一边背着宝宝一边处理工作,遇到宝宝需要吃饭或者哭的时候,才会放下来”,家住重庆的小蒋为马上消费金融的客户体验部服务设计师,自2月3日复工以来,她一直都是这样的工作状态。小蒋表示,公司将在2月17日正式复工,届时自己可以轻松一点了。

中银金融相关负责人告诉记者,这段时间客服人员已经在公司上班,其他员工则主要采取“远程办公”的方式上班,正式复工尚待公司决定。

记者了解到,很多消费金融公司“核心”业务部门的员工已经陆续开工,或采取线下轮值的方式上班,而其他人员主要是“云办公”的方式进行协助。预计在2月下旬陆续正式复工。

呼叫中心“搬”到员工家里

客服、催收工作是消费金融公司业务的重要组成部分,但也属于劳动密集

型业务,为了安全,有些公司就对其采取在家“云办公”的方式。这样会不会影响客户服务质量和公司数据安全呢?金融科技的应用就帮消费金融公司解决了这一难题。

马上金融创始人兼CEO赵国庆对记者表示,为应对这个难题,公司在2月3日就启动了“云呼叫中心”办公机制,并针对云呼叫中心进行了分布式部署。呼叫中心从办公室转移到员工家里,客服和贷后人员就可在家及时为客户提供服务。与此同时,针对员工在家办公的情况,包括其与客户的交互行为(语音、态度等)也实施了一定的防控措施,确保客户信息的安全与员工服务的质量。

“比如借助智能分析工具,自动发现可疑的员工行为,哪些员工在页面上操作时间过长,类似这种异常行为都可以检测到;借助智能语音质检系统,可以发现员工是否言辞失当,或者是否符合操作流程,这些都可以进行核实。此外,我们还采用了远程视频技术,实时了解到员工在家工作的状态和表现,帮助我们更好地对员工自家办公进行管理。”赵国庆分析表示。

启动5000个智能机器人提供服务

另一家消费金融公司招联金融也采取了类似的举措。据介绍,该公司按照“最少员工到场原则”,启动远程在线办公模式。其中,客服岗位可实现远程居家坐席,而贷后资产管理岗,也在

自研呼叫中心、自研语音线路管理平台、智能联络平台等科技优势帮助下,实现在家实时为客户提供服务。

此外,该公司更启动了约5000个智能机器人进行服务,尽可能覆盖对客户提醒等多场景服务。据了解,该智能机器人具有低成本、多场景、高产出、高效能、易追踪等特点,能以高达99%的准确率识别200余种用户意图,承担公司95%的客户服务与贷后资产管理,全年可节省成本上亿元。

线上场景扩容降低疫情影响

由于受到疫情影响,很多线下实体消费,包括餐饮、旅行、食品零售等都会受到很大冲击,而消费金融主要以场景为依托,如果线下消费场景没有客源和业务,那么线下消费金融业务的交易额就会出现下滑,这样对较为依赖线下场景的消费公司将会产生一定影响。

赵国庆认为,影响是短期的,预计用户的需求在今年下半年行业就会得到很好的修复。

中邮消费金融相关负责人指出,虽然线下场景受到一定的影响,但线上场景的同步扩容也可冲抵一部分消极影响。“推动线上+线下的场景融合,可以提高企业的抗风险能力。与此同时,依靠金融科技的助力,可以保障金融服务的连续性和稳定性。未来,随着‘科技+金融’模式的进一步深化,消费金融企业将迎来更多的发展机会。”

南沙疫情防控物资生产企业获发放贷款1200万

信息时报讯(记者 梁海祥)昨日,记者从广州南沙经济技术开发区金融工作局(以下简称“南沙金融工作局”)获悉,目前,区内银行已为南沙当地的疫情防控物资生产企业核定授信3700万元,发放贷款共1200万元。

疫情期间,工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、广州银行、招商银行等27家银行在南沙的分支机构加大金融服务支持保障力度,主动对接中小微企业、开辟金融服务绿色通道,进一步下调贷款利率,执行优惠利率和费用减免,按照从简原则提供小额信用贷款支持。其中,中国银行、建设银行设立审批的绿色通道,从申报到放款最快两天完成;区内多家银行也开设了疫情防控业务绿色通道和专窗,确保疫情防控经费及时划拨;广州银行等区内多家银行给予利率优惠,最高可申请下降100个基点的贷款利率。

同方全球人寿首批医用口罩运抵武汉

信息时报讯(记者 李晶晶)近日,同方全球人寿联合公司内、外勤员工,共同筹措善款高达100万元。目前,首批价值30万元的医用口罩已采购完毕,并于近日空运至湖北,定向捐赠给武汉当地医院。第二批价值10万元的援助物资也在紧锣密鼓采购中。

自新冠肺炎疫情爆发以来,同方全球人寿了解到疫区医用防护物资紧缺,该公司迅速决策,第一时间联系合作医疗企业和海外资源。在多方努力下,成功采购首批价值30万元的医用口罩。据悉,紧缺医疗用品将首先定向捐赠给武汉的同济医院和协和医院。

此前,该公司响应内、外勤员工的呼声,启动了内部募捐,48小时内即有超过2000位员工慷慨解囊,累计募集金额超过37万元。员工的善款和公司的专项公益款共计100万元,将全部用于支持本次新冠肺炎疫情的防控工作。

小米今年研发投入再增40%达100亿

信息时报讯(记者 潘敬文)昨日,小米公司举办2020年第一场纯线上旗舰发布会,正式发布年度旗舰小米10系列。根据小米创始人雷军在线上发布会介绍,2019年小米集团研发投入约70亿元,2020年小米预计增加研发投入40%至100亿元。

小米10系列首发骁龙865旗舰平台,并采用1亿像素8K超清相机以及对称式立体声。其中小米10 Pro在权威网站DXOMARK上获得相机124分,成为全球拍照最好的旗舰手机。小米10系列将于今日正式上市。

昨日,小米集团股价收报13.38港元,上涨3.56%。

人民银行广州分行推出联网取现业务

信息时报讯(记者 梁海祥)人民银行广州分行昨日在广州市成功推出金融机构通过联网方式办理领取现金业务(联网取现业务)。金融机构只需通过支付系统发起现金支取申请,持人民银行通过中央银行会计核算数据集中系统发出的电子回单,即可到人民银行领取现金。

据了解,这是人民银行广州分行在疫情防控时期,继推出畅通资金汇

划渠道、拓展线上电子支付服务等举措之后,以非面对面、优化流程办理金融机构需求大量的取现业务的便利化举措,这一举措将极大地压缩金融机构办理业务的人员、时间,实现人民银行与金融机构的最小化面对面服务,有效降低人员聚集风险。

联网取现业务推出当天就有8家金融机构提出业务申请。昨日上午9

时,兴业银行广州分行尝到“头啖汤”,成功办理广州市第一笔联网取现业务,金额200万元。兴业银行广州分行徐经理说:“联网取现业务不但解决了因支票填写不规范、章戳不清晰被退票导致的多次往返等问题,而且优化了提现流程,解决了业务经办人员柜台和库房两头来回跑的困扰,大大提高了业务办理效率,还有效控制了风险。”

银保监会:多举措推进老年人商业保险发展

目前老年人商业保险产品供给覆盖5900多万人

据新华社电 记者从中国银保监会获悉,我国老年人商业保险产品供给已覆盖5918万人,65岁及以上老年人商业保险渗透率为35.5%,与商业人身保险总渗透率39.86%大体一致。

银保监会表示,目前保险公司在售产品中,被保险人可以是65岁及以上老年人的产品有2400余个,占人身险公司全部在售产品的三分之一,险种类别包括人寿保险、年金保险、健康保险、意外险等4大类,基本做到险种全覆盖。

据介绍,老年人保单的赔付责任主要集中在寿险和健康险。过去5年来保险公司累计为65岁及以上老年人办理5753万次赔付,金额2340亿元。

银保监会表示,将在借鉴国际经验的基础上,持续推进老年人商业保险发展,将出台相关指导意见,要求各保险公司结合老年人风险特征和需求特点,有针对性地开发专属保险产品,重点在老年人需求较为强烈的疾病险、医疗险、长期护理险、意外险等领

域进一步提高产品供给。

银保监会表示,将适时将个人税收递延型商业养老保险试点扩展到全国范围,优化老年人住房反向抵押养老保险支持政策,为失独、单身高龄等老年群体盘活养老资源。同时加快对外开放,运用多种方式尽快引进具有老年人保险产品开发、设计、销售、管理经验的保险机构,激励国内保险公司加大创新力度,主动发挥商业保险在老年人养老、健康保障方面的重要补充作用。