

用创新打造金融服务样本

兴业数金：银行金融科技输出的先行者



位于浦东张江的上海市银行卡产业园(以下简称“卡园”),已引入了30多家国内外重量级金融机构的中后台项目,是我国金融中后台项目集聚度最高的区域之一。随着金融科技呈现爆发式增长,卡园已将金融科技产业作为未来发展的主要方向。

由于是张江核心园的一部分,卡园在地缘上具有金融科技孵化与发展的肥沃土壤,且在与陆家嘴前台联动发展中,增加了金融科技场景应用元素。

目前,卡园正逐步演变为信息科技在金融领域应用的“试验场”,园区内的一些金融机构技术、研发等中后台部门,已纷纷走向前台,开启了业务转型以及法人化之路。本期聚焦的两家企业都来自卡园,兴业数金是一家脱胎于兴业银行银银平台业务的首家银行系金融科技公司;太平金科则是一家早在10年前就整合IT、两核(核保和核赔)和客服业务成立法人公司的保险系金融科技公司,以期从两家企业的发展过程中,窥见卡园金融机构后台部门转型金融科技法人公司的路径。



从卡园孵化出来的兴业数字金融服务有限公司。 □兴业数金 供图

■本报记者 张淑贤

作为首家银行系金融科技公司,兴业数字金融服务(上海)股份有限公司(以下简称“兴业数金”)早在3年前就已试点银行金融科技能力的输出,在金融云、创新业务等方面为后来者探索出了一条可行之路。

脱胎于兴业银行的“银银平台”

“2015年12月成立时,兴业数金是首家银行系金融科技公司。”兴业数金总裁陈翀表示,“公司当时取名时,互联网金融这个词已经不被认同了,在参考了国外‘数字化+产业’发展趋势后,将公司名字确定为数字金融。”

看似时髦的名字,但相关业务兴业银行早在十几年前就开始探索了。陈翀透露,早在2005年、2006年,兴业银

行在与地方性银行开展业务合作时,针对地方性银行专业人才匮乏、科技力量薄弱的痛点,兴业银行在行业内率先推出面向广大银行类金融机构的银银合作服务品牌——银银平台,通过整合兴业银行自身资源,为合作银行提供全面金融服务解决方案。

当时,兴业银行银银平台即落户卡园,在孵化为法人金融科技公司后,兴业数金的部分后台运维团队依然在卡园。

“2015年,兴业数金成立时将银银平台业务纳入进来,当时服务的客户已达100多家。”陈翀介绍,“在兴业数金成立后,银银平台业务对应的是金融云业务,主要是在商业银行核心系统、服务渠道平台、管理决策平台、流程梳理、人才培养等环节,针对不同类型银行客户,提供个性化IT建设与运营、业务咨询与培训、增值服务等解决方案。”

目前,兴业数金累计签约金融云业务客户超360家,拥有400项从基础设施到解决方案的服务品种。

陈翀表示,未来,兴业数金将在继续银银平台科技输出基础上,进一步做大做强金融云,为中小银行、非银行金融机构、中小企业提供金融信息云服务。

“继续巩固并扩大村镇银行服务领域的市场占有率,以更为灵活的产品和服务,扩大以财司云(财务公司云服务)、金融租赁云为主的新兴客群,同时,构建同业产品合作与输出体系,提供云化、本地、单品输出等灵活输出模式,打造新的竞争力。”陈翀说。

同时,兴业数金还将积极服务兴业银行集团,做好集团信息科技力量的补充。

打造第三方开放银行平台

在做大金融云业务同时,兴业数金也在积极探索创新业务,即打造第三方开放银行平台,通过开放接口,开展微创新,成为“银行端”和“客户端”的连接器。

“未来的银行,将步入银行找合作伙伴的4.0时代,在这一阶段,银行提供服务的通道,将金融服务无缝嵌入到B端客户的日常管理中。”陈翀说。

兴业数金搭建的技术开放平台今年已经上线,目前,商业化运作的产品包括互联网票据产品执剑人、全场景支付产品都来付、互联网信贷云产品金东方,以及消息服务、生物识别、流程机器人等科技API(应用程序接口)单品。

截至今年10月31日,兴业数金开放银行平台已完成10014万笔交易,交易金额967.24亿元,累计为银行端引流客户资源17.59万户。

陈翀透露,在开放银行技术平台不断完善的基础上,兴业数金未来将积极探索孵化创新机制,加速平台上的业务微创新,具体包括:完善和优化开放银行基础服务层;积极研究、对接全球领先金融机构,分享开放银行建设经验;积极布局,采用内部创投、外部孵化结合模式进行数字化创新;探索试点电子票据、移动支付、物流存管、供应链金融等应用微创新为主的业务逻辑层。

银行探索金融科技输出大有可为

在谈到未来发展趋势时,陈翀认为,银行系金融科技公司还是大有可为的:“与互联网系的金融科技公司在C端具有优势不同,银行系金融科技公司应把重点放在B端客户上”。

在陈翀看来,对金融监管及业务的理解和响应能力是银行系科技公司的优势所在,相比传统IT服务商以及互联网金融公司,对于政策和合规性要求,银行系金融科技公司有更为深刻的理解和经验。同时,银行系金融科技公司在银行端也拥有独特优势,对银行的痛点和场景有更深入的理解。“金融科技本质还是金融,无论是对风险控制还是人才积累,银行系金融科技都更胜一筹。”陈翀说。

太平金科：保险金融科技领域的探索者

■本报记者 张淑贤

卡园内有一家保险金融科技公司,整合了中国太平旗下各公司的IT、两核(核保和核赔)、客服等业务,这就是太平金融科技服务(上海)有限公司(以下简称“太平金科”)。目前,在金融科技爆发式增长背景下,太平金科在为集团内公司提供服务同时,还积极探索为保险行业进行金融科技能力输出,赋能保险行业。

十年前已有金融科技雏形

近年来,包括银行和保险在内的多家金融机构纷纷成立金融科技公司,探索向行业输出技术,而类似的模式,我国四大有金融保险集团之一的中国太平早在十年前就已开始探索。

太平金科创新总监徐敬东接受记者采访时表示,2008年9月,经过详细的调研和规划,中国太平成立了太平共享金融服务(上海)有限公司(太平金科前身,简称太平共享)。成立之初纳入了集团内部分公司的IT、两核、客服等业务,并逐步扩大到集团内其他公司的相关业务。

“集团内子公司各自进行信息化建设、运营支持及客服的模式,不仅风险和成本高,也不利于自动化的实现。”徐敬东这样解释当时设立太平共享的原因。据悉,太平共享是当时保险行业第一家将IT、两核和客服三块业务整合到一起的法人公司。

经过十年的发展,太平金科目前已经为集团总部及几十家一级子公司提供IT



多家中国太平子公司客户在中国太平大楼,其中就有太平金科。 □太平金科 供图

支持,为近十家公司提供两核和客服支持。

共享集中为业务整合提供了有利条件。目前,太平金科有200多套软件在后台同时运行,业务整合的基本思路是,先把业务规则化,再进行标准化,然后实现自动化,并持续优化。以寿险为例,目前太平金科已实现了理赔全流程的自动化,其中新契约个险核保自动化率已超80%。

十年前,中国太平寿险总保费不到200亿元,当时寿险理赔人员有二十几人;十年后,中国太平寿险总保费规模突破千亿元,理赔人员却只有四十多人。保险规模增加了几倍,人员增加相对较少,这即是共享集中的成果之一。

赋能集团同时探索金融科技能力输出

在金融科技日益影响传统保险商业模式新形势下,为更好地适应集团和公司业务发展需要,实现科技与金融更紧

密的结合,2017年,太平共享金融服务(上海)有限公司正式更名为太平金融科技服务(上海)有限公司。

“在金融科技将重构或颠覆行业的背景下,每家金融机构都有危机感,每家机构都在思考和布局,太平金科应运而生。”徐敬东向记者表示。

更名后的太平金科,是研究技术本身还是研究技术的应用?在金融科技发展中扮演什么角色?经过多次讨论,太平金科将定位放在引入成熟的金融科技技术,解决业务中存在的痛点上。换言之,就是主打金融科技的应用领域。

在上述思路下,太平金科与外部科技公司合作,引入人工智能、区块链、云计算、大数据、移动互联等先进技术,在业务营销、客户服务、调查查勘、风险控制等方面出现了一批明星产品。比如,太平金科与科大讯飞联手打造的人工智能语音客服“小慧”,2017年9月起试运行,目前正用于车险新契约、结案回访、寿险新契约、运营付费等场景,这是保险

业投入商用的首个人工智能语音客服机器人,该项目曾获得2017年度上海金融创新成果奖。

“喂,您好。我是太平保险客服专员小慧,请问您是XX先生吗?”

“是的。”

“耽误您一分钟。想对您的车险理赔案件做个简短的回访,可以吗?”

“可以,你说。”

……

这是一通普通的车险结案回访电话,但与客户对话的并非人工客服,而是智能机器人“小慧”。

“客服属于劳动密集型工作,服务兼具标准化和个性化的特点。长久的重复劳动容易让从业人员的情绪受到影响,因此客服部门长期面临招聘难、流失快、运营成本高等痛点。”徐敬东告诉记者,采用智能机器人从事客服工作,可以很好地破解这一痛点。

自去年9月以来,“小慧”呼出电话已达百万通以上,大部分客户听不出“小慧”是智能机器人。目前,“小慧”主要用于呼出业务,随着产品的升级,将会应用到呼入业务。

在为集团主业赋能同时,太平金科还在积极探索对外输出成熟的科技应用,赋能整个金融行业。公司研发的智能理赔平台等已对外承接业务,“小慧”也在积极探索向其他金融公司输出。

目前,太平金科还承担着支撑中国太平海外信息化建设的任务。太平金科正把金融科技在国内的成熟应用复制到海外公司中,以更好地践行“共享太平”的集团新发展理念,为助力中国太平建设具有全球竞争力的国际化现代金融保险集团作出贡献。