

平安人寿业内首创AI客服

用户体验至上,用科技打造“简单生活”

本报记者 张嶝

9月20日,中国平安“简单生活”大会在上海召开,基于全球最前沿的AI技术,旗下寿险、产险、养老险、银行、信用卡、证券、财富宝、陆金所、普惠、好医生和科技等联合推出10大创新服务。这些创新服务多为行业首创,从健康、出行、理财三大生活场景出发,利用了平安人脸识别、云计算、大数据等创新科技手段,主打“智慧、便捷”,用“科技创新”和“服务速度”,为用户提供智能化服务和极致化体验。

平安集团总经理任汇川在发布会上表示,中国平安一直坚持“用户体验至上”的服务理念,持续加大对创新科技的研发与投入,通过科技提升服务效率和客户体验。在万物互联和万物智能的时代,科技正

重新定义一切,但在科技的背后,那些善用科技和因科技受益的人才才是关键。这次依托AI推出的多项创新服务,希望通过科技让每一个人的出行、家庭、健康、财富管理更便捷,让每一个城市的交通医疗、公共服务、资源配置更加高效,人们能在智慧城市里享受美好而安全的简单生活。

此次发布会中,平安围绕人工智能技术发布和升级了一系列业务。其中,平安人寿的“AI客服”和平安好医生的“AI医生”,均为业内首次推出。

平安人寿的“AI客服”是以中国平安自主研发的AI技术为内核,通过人脸、声纹等生物认证技术和大数据匹配,可远程核实客户身份信息,实现“在线一次性业务办理”的一项服务。

“AI客服”的推出很大

程度上解决了传统寿险业务上认证慢、理赔慢等痛点,为客户提供了“随时随地、安全可靠、高效便捷”的服务体验。客户可以自行登录平安管家APP,也可以联系平安人寿服务人员上门协助,在线办理理赔申请、保单信息确认和受益人变更等保险业务。

平安人寿依托遍布全国的客服中心,建立了在线智能调度平台,可实现柜面、保全、核保、理赔系统四大业务平台智能派工。其中,在线保全业务将实现100%一次性处理完成。平安人寿“AI客服”的问世,将进一步发挥科技助力保险智能化的作用,也将逐步实现人工智能让保险“有温度”的构想。

“AI医生”是平安好医生的重点建设项目,涵盖了智能辅助诊疗系统、智能健康硬件和“现代华佗计划”等内

容。其中,平安好医生自主研发的智能辅助诊疗系统已上线半年,该系统集合了数亿条在线诊疗及健康咨询数据,可用于在线医疗的预诊分诊、问诊环节,将医生从重复性、初级咨询工作中解放出来,提升了就诊效率。

此外,平安好医生正在推行的“现代华佗计划”也将大量AI技术融入到中医诊疗、健康护理等过程中,立志于推动传统中医行业走向标准化、信息化,向亿万用户提供个性化、定制化大健康产品和服务。据悉,平安好医生陆续投入了30亿专项资金,用于打造医疗AI产业链和服务链,在未来三年内希望铺就一条“智能赛道”,赋能于互联网医疗行业和传统医疗行

业的升级迭代。

与此同时,平安养老险也通过运用人脸识别技术、电子签名和大数据分析等科技手段,在养老金运营管理应用中取得了突破。其推出的“智能养老”服务,让养老金领取更为简单便捷。足不出户、免填单、免实物资料,员工就可在平安“好福利”APP上操作,在线“刷脸”快速领取养老金,实时跟踪处理领取进度,领取信息直接、透明,真正做到了让养老金领取更快、更好、更安全。



渤海银行精益金融服务助力实体经济转型升级

日前,第130场银行业例行发布会在京召开,渤海银行董秘赵志宏围绕“以精益金融服务,助力实体经济转型升级”的主题,细致阐释了该行积极推动经营管理转型和发展方式转变,以“最佳体验的现代财资管家”为战略愿景,不断打造精益金融服务能力,服务于实体经济转型升级的具体举措和成效。

渤海银行董秘赵志宏介绍说,自2016年渤海银行推进“三五”规划一年来,该行积极推动经营管理转型和发展方式转变,以精益管理理念,努力构建精准化定位、精致化服务和精细化运营,打造涵盖全价值链的金融服务生态体系。一是,主动调整客户结构,构建了客户分层管理体系,聚焦符合发展方向的实体经济领域7大类、10

小类重点客户,加强行业专业化研究,设计完善有针对性的金融服务方案。截至今年上半年,我行投向战略性新兴产业的贷款余额117.52亿元,较年初增长28.9%;绿色信贷余额179.07亿元,较年初增长15.1%,为全国110余家企业的绿色环保项目提供了融资支持。二是,深化“线上渤海银行”布局,扩大托管银行优势,完善直销银行、交易银行、场景银行和平台银行建设;开展投行和资管产品创新,完善产品服务谱系;拥抱金融科技,打造简约定制、实时智能的创新产品体系,构建消费金融生态。

截至2017年上半年,该行电子渠道客户数同比增长54%,电子渠道交易量同比增长353%,电子渠道中间业务收入同比增长126%;推出了

线上电票业务和多款电商平台金融服务方案。三是,通过打造精细管理,不断提升金融服务水平。坚持垂直独立的风险管理体系基础上,在投行和金融市场等专业领域采取了“嵌入式”审批模式,打造了以数据驱动、移动互联和跨界融合为重要特征的大数据风控体系,不断提升审批效率和专业化水平。围绕客户体验对69项产品的255个业务环节完成了系统优化和流程再造。

赵志宏表示,坚持回归本源,专注主业,以精益化的金融服务,支持实体经济发展中的重点领域与薄弱环节,助力实体经济转型升级,将是未来渤海银行业务发展的出发点和落脚点。

赵志宏介绍,在渤海银行的第三个五年规划中,确立了

成为“最佳体验现代财资管家”的战略愿景,未来将以特色化、综合化、数字化、国际化四大抓手,继续发力金融科技,深化金融科技在产品服务和管理体系中的创新应用,搭建金融生态服务平台;聚焦实体经济,以高质量增长为目标,进一步强化特色化、定制化、综合化服务能力,完善多层次的综合服务体系;以国家战略为指导,在重点支持区域主动布局,赋能,发挥银行的融融智纽带作用,全力支持京津冀协同发展向纵深推进,支持服务雄安新区建设“千年大计”,同时围绕核心客户,以自贸区 and 香港为平台满足企业“走出去”和开展国际产能合作的金融需求,构建高效能的服务网络。

(财金记者 薛志涛 通讯员 刘向真)

保监会提示：有险企片面追求爆款产品宣传藏忽悠

近年来,互联网保险业务蓬勃发展,在给保险消费者带来便捷的同时,也出现了一些风险隐患。9月20日,中国保监会保险消费者权益保护局提醒广大消费者,在互联网平台购买保险时着重要注意以下几大风险。

一类风险是产品宣传藏“忽悠”。目前互联网保险险种主要涉及电商类保险、旅行类保险、车险、意外险、健康险,以及一些场景创新类产品(如航班延误险、退货运费险等)。有的保险公司为片面追求爆款,吸引眼球,存在保险产品宣传内容不规范、网页所载格式条款的内容不一致或显示不全,未对免责条款进行说明、保险责任模糊等问题,容易造成消费者误解。

另一类风险是不法行为“鱼目混珠”。一些不法分子利用互联网平台虚构保险产品或保险项目,假借保险之名非法集资。或承诺高额回报引诱消费者出资;或冒用保险机构名义伪造保单,骗取消费者资金。

为此,中国保监会保险消费者权益保护局提醒消费者,针对销售误导风险,消费者在互联网平台购买保险时一定要仔细阅读保险合同。建议保险消费者:一方面要主动点击网页上的保险条款链接,认真阅读保险合同和投保须知,了解保障责任、责任免除、保险利益及领取方式等重要内容。另一方面不要望文生义,如果有疑问,及时咨询保险公司客服。

针对不法行为“鱼目混珠”的风险,保监会建议保险消费者:首先,要合理评估自身需求,选择符合自身保险保障实际需求的保险产品。其次,在网上投保后,可通过拨打保险公司统一客服电话、登录官方网站或前往保险公司柜面等方式核验所购保单的真实性。

保监会表示,要提醒消费者的是,在享受保险服务过程中,如果合法权益受到侵害,请及时投诉;如果遭遇以保险为名实施的诈骗,请尽快通知开户银行和保险公司,并向公安机关报案,维护自身合法权益。(苏向泉)

保护个人信息安全 防范金融信息泄露

本期主持：浙商银行济南分行



消费者在金融机构或特定非金融机构办理金融业务时提交的个人身份信息,发生的金融交易等信息都是个人的重要金融信息,但如果出现与这些信息有关的不当行为,不但会造成消费者的个人金融信息泄露,还会让消费者的合法权益受到侵害。

个人金融信息是指银行业金融机构在开展金融业务、提供金融服务时,或通过接入中国人民银行征信系统、支付系统以及其他系统获取、加工和保存的财产信息、账户信息、信用信息、金融交易信息以及在这些信息基础上整理加工所得的衍生信息等。广义的个人金融

信息应包括所有金融机构及特定非金融机构在与自然人建立业务联系、销售金融产品和提供金融服务的过程中产生、获得的所有个人信息的总和。

浙商银行济南分行提醒广大金融消费者应增强风险防范意识,妥善采取保护措施,确保自己的个人金融信息等隐私信息不受侵害。

(一)切勿把自己的身份证件、银行卡等转借他人使用。

(二)在日常生活中切勿向他人透露个人金融信息、财产状况等基本信息,也不要随意在网络上留下个人金融信息。

(三)尽量亲自办理金融业务,切勿委托不熟悉的人或中介代办,谨防个人信息被盗。

(四)提供个人身份证件

复印件办理各类业务时,应在复印件上注明使用用途,例如:“仅供申报**信用卡用”,以防身份证复印件被移作他用。

(五)不要随意丢弃刷卡签购单、取款凭条、信用卡对账单等,对写错、作废的金融业务单据,应撕碎或用碎纸机及时销毁,不可随意丢弃,以防不法分子捡拾后查看、抄录、破译个人金融信息。

(六)不要轻信来历不明的电话号码、手机短信和邮件。

(七)切勿出借信用卡供他人使用。

个人金融信息保护小案例:

张某向人民银行某分支机构投诉,称自己从未申请办理过某银行的信用卡,但在人民银行征信中心查询到

的信用报告显示,某银行曾以信用卡审批为由查询过他的信用记录。投诉人确实没有向该银行提交过信用卡申请,该银行也未能提供证据证明查询投诉人信用记录的行为获得了投诉人授权或同意。该银行意识到未经授权查询投诉人信用记录行为的违规性质,与投诉人进行了诚恳沟通,获得了投诉人的谅解。

案例启示:

(一)金融消费者应提高个人金融信息保护意识。

(二)在金融机构办理业务时,认真填写《征信查询授权书》,限定金融机构向中国人民银行金融信用信息基础数据库查询本人信用报告的业务范围。

(三)如发现违规查询行为,应理性合法维权。

(记者 张嶝)