

国家金融监督管理总局广西监管局办公室关于印发 数字化金融服务支持消费若干措施的通知(桂金办发 〔2024〕10号)

各监管分局，各政策性银行、国有商业银行广西区分行，各股份制商业银行南宁分行，邮政储蓄银行广西区分行，广西区农信联社，各城市商业银行，各外资银行南宁分行，各资产管理公司广西分公司，南方电网财务公司广西分公司，北部湾金融租赁有限公司，广西交投财务公司，南宁市各村镇银行，北部湾财产保险股份有限公司，国富人寿保险股份有限公司，各保险公司广西分公司，各保险专业中介机构，广西银行业协会、广西保险行业协会：

为贯彻落实党中央、国务院有关稳增长的决策部署以及中央金融工作会议有关发展数字金融的工作要求，牢牢把握金融监管总局关于恢复和扩大消费以及推动银行业保险业数字化转型的工作安排，进一步优化金融资源配置，持续做好数字化金融服务提振实体经济有效需求，现提出以下措施，请认真贯彻落实。

一、丰富数字化金融消费场景。深化消费金融服务数字化转型，拓展线上业务渠道，不断丰富服务场景，加强线上线下业务协同。适应新型消费的发展趋势，充分利用科技手段，加强场景聚合，主动对接自治区一季度稳增长开好局“六个攻坚行动”、强商贸扩内需促消费行动，强化制造业、科技创新、普惠小微、交通物流、汽车消费等重点领域金融支持，加大对传统线下餐饮零售、文娱体育会展、交通出行、快递物流等市场的信贷支持。要结合电子商务、直播经济、在线文娱等数字消费发展，增加适应“互联网+传统经济”、共享经济等消费新业态发展需要的金融保险产品供给，支持社交电商、网络直播等新经济高质量发展。

二、强化重点消费群体数字化金融服务。充分运用金融科技手段，积极对接“信易贷”“桂信融”等服务平台，将征信、社保、纳税、公积金等信用信息数据与金融机构内部金融数据有机结合，按照行业分布、需求场景等分类标准，深入识别不同群体的金融消费需求与能力。利用大数据挖掘 Z 世代、新中产、银发族等群体的消费偏好，发展面向各类消费群体的个人信用卡等短期消费金融业务，

增强银行卡的消费服务和消费信贷功能，提升重点消费群体金融服务质效。

三、强化重点领域数字金融产品创新。优化数据交换方式，提升信用信息的可用性，主动对接消费领域市场主体，精准发掘重点领域服务需求。深入研究相关行业的运营模式和经营规律，探索将真实银行流水、第三方平台收款数据、预订派单数据等作为无抵押贷款授信审批参考依据，积极开发专项信贷产品，不断优化创新制造业、科技创新、普惠小微、乡村振兴、交通物流等重点领域的金融产品及服务。

四、以数字化应用丰富保险产品供给。鼓励保险公司面向不同行业场景的差异化金融需求，建立线上运营管理机制，加大数据分析、互联网运营等专业化资源配置。充分运用互联网、大数据深度挖掘新市民、老龄、残障等特殊群体的保险消费需求，开发适合人民群众养老需求和特点的商业养老保险产品。通过数据联通、业务连接等方式融入医疗健康、食品安全、交通出行以及农业保险、科技保险、气候保险等全周期保险保障机制建设，完善保险产品链服务生态。

五、优化数字化消费金融服务流程。依法依规运用人工智能、大数据、区块链、云计算等新技术开展流程和业务创新，进一步完善网上银行、手机银行服务，丰富线上业务办理种类，优化消费信贷业务流程，提高贷款审批效率，持续改善客户体验。推进保险线上化进程，运用数字化手段创新投保和理赔方式，为互联网场景下的交易、支付等促消费活动提供更便利、更多的风险保障。

六、提升数字化消费金融服务精准性。鼓励充分运用信息科技，增强基于数据信息的联合建模、客户画像和风险识别能力，提高消费信贷客户的直接触达率。鼓励各银行机构运用大数据等信息科技手段增强线上客户需求分析能力，为客户精准提供投资融资、支付结算、现金管理、财务管理、国际业务等综合化金融服务，完成函证业务数字化和集中化。支持各保险机构实现产品设计、保险营销、保险承保、保单管理等业务线上化、数字化，通过科技手段全面赋能保险主业，更好支持精细化运营、差异化服务等。

七、整合数据降低消费金融服务成本。加快数据应用，完善风险定价机制，提升管理水平，通过内部挖潜，努力降低管理成本、获客成本和风险成本，最大限度降低利费

水平，清晰披露贷款利率和收费标准。鼓励银行保险机构与科技公司加强合作，探索数据共享、数据风控、模型建设、平台搭建等方面的合作，整合并关联内外部数据，综合运用工商、社保、税务等不同类别的外部数据信息，降低数据应用门槛，进一步降低客户综合融资成本。

八、加强数字化风控能力建设。推进消费信贷风险管理的“数字化”和“智能化”，建设与数字化转型相匹配的风险控制体系，建立覆盖消费金融业务条线的风控系统，注重以真实消费行为为基础，加强消费信贷用途和流向监管。充分利用大数据、人工智能等技术优化各类风险管理系统，将数字化风控工具嵌入消费金融业务流程，不断优化完善风控模型，提升风险监测预警智能化水平。

九、切实保护消费者合法权益。完善金融消费者信息安全管理体系，落实保密管理责任，加强数据安全和隐私保护。建设“擦亮眼睛”品牌，利用数字科技手段提升金融教育培训和政策解读宣讲广度和深度，引导消费者树立理性消费观念，避免多头共债、过度借贷，自觉防范、抵制非法集资、金融诈骗等非法金融活动。对老年、残障、少数民族等客户群体，加强大字版、语音版、民族语言版、简洁版等应用软件功能建设，逐步解决“数字鸿沟”问题。

畅通投诉渠道，积极妥善化解投诉纠纷，加强投诉源头治理，不断提升服务水平，切实保护消费者合法权益。

十、加强组织保障。各级监管部门要建立健全政企合作工作机制，加强信息共享和协同协作，不断完善数字化金融服务体系，加强对辖区银行保险机构数字化金融服务工作的指导和监督。银行保险机构要将数字化转型工作与消费金融服务紧密结合，将其作为顺应数字化潮流、把握数字化机遇、推动金融服务高质量发展的重要举措。广西银行业协会、保险业协会要发挥好数字化转型研究专业委员会作用，积极探索数字化技术在消费金融领域创新应用。

2024年2月6日