

强监管下合规与创新之道

本报记者 李珮

在2023年即将过去之际，一则与消费金融公司密切相关的征求意见稿吸引了全行业的目光。

12月18日，国家金融监督管理总局发布《消费金融公司管理办法（征求意见稿）》（以下简称《征求意见稿》），这是继2013年首次发布时隔10年后，监管部门第一次对《消费金融公司试点管理办法》（以下简称《办法》）进行修订，意义重大。

《办法》修订的背后，是消费金融公司行业近年来在新形势、新变化下，对于防范金融风险、优化金融服务的新需要。

正如相关部门负责人在答记者问时强调，经过多年发展，消费金融公司行业的业务模式和风险特征均发生显著变化，现行办法已无法满足消费金融公司高质量发展和监管需求。

“政策频出可以看出监管对消费及消费金融的支持力度与决心。”某消费金融从业人员如是说。回顾2023这一年，监管政策为行业规范稳健发展持续“领航”；在政策引领下，消费金融公司发挥专业优势，持续创新产品服务，提升数字化能力，并通过自身多元化的融资渠道，为高质量发展铺路。

加强监管 突出消保

国家金融监督管理总局局长李云泽在2023年金融消费者权益保护教育宣传月启动仪式上表示，做好金融消费者权益保护工作，是践行金融工作政治性、人民性的集中体现，是深化金融供给侧结构性改革、推动金融高质量发展的必然要求，也是维护金融秩序、确保金融持续稳健运行的重要基础。

2023年以来，从监管部门对消费金融公司行业的监管重点来看，一方面，在消费金融业务层面提高准入门槛，引导机构更加专注主责主业；另一方面，健全消保机制，压实消费金融公司的消保主体责任。

在此次《征求意见稿》中，首次增设“消费者权益保护”和“合作机构管理”两个专章，把消费金融行业的消费者权益保护工作也提升到了新高度。

具体来看，《征求意见稿》提高了主要出资人的资产、营业收入等指标标准以及最低持股比例要求；将消费者权益保护纳入公司治理，建立健全消保工作机制，设立消费者权益保护委员会，健全完善消保信息披露机制、个人信息保护制度，加强消费者适当性管理。

各项针对消费金融公司的细化措施直接反映出监管对消费金融行业消费者权益保护的重视，监管导向与目标也与2023年3月1日起施行的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》保持一致。

业内人士认为，这意味着消费金融公司下一步需要着力将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，完善消费者权益保护体制机制，把消费者权益保护贯穿于业务流程的各环节。

“整体上来看，今年消费金融公司以合规为底线，持续加强在提升公司治理水平、完善消费者权益保护制度等方面的能力。”马上消费金融公司副总经理孙磊表示，“我们主要采取了夯实制度根基、强化消保全流程管控、加强客诉管理、压实消保考核以及创新消保宣传教育等举措，切实贯彻好消费者权益保护工作。”

发债重启 融资“补血”

资金来源一直以来都是消费金融行业的命脉。在一系列政策支持之下，2023年，消费金融公

司掀起新一轮融资潮。

在募集发行债务和资本补充工具方面，今年 11 月 10 日起施行的《非银行金融机构行政许可事项实施办法》简化了消费金融公司债券发程序，取消消费金融公司发行非资本类债券审批改为事后报告制，明确了资本类债券储架发行机制。

在金融债发行方面，消费金融行业金融债自 2021 年四季度暂停发行后，2023 年再次重启，意味着消费金融公司的中长期融资渠道再次打开，有助于优化消费金融公司的负债结构，提升流动性匹配率，完善流动性管理体系。重启后首单项目由兴业消费金融公司于 11 月完成，发行规模为 15 亿元，期限为 3 年期。

中原消费金融公司总经理周文龙表示，发行金融债的进一步放开，可以为消费金融公司带来更多低成本长期限的负债资金，优化消费金融公司的融资负债结构，不断提升消费金融公司高质量发展能力。

除金融债发行外，消费金融公司还通过 ABS、股东增资等方式补充了资金。

在 ABS 方面，据《金融时报》记者不完全统计，2023 年海尔消费金融、中银消费金融、兴业消费金融、中原消费金融、马上消费金融、湖北消费金融等多家消费金融公司发行了 ABS，累计发行规模超 230 亿元，已超过 2022 年全年水平。

另外，不少消费金融公司 2023 年还通过股东增资的方式增加了资本。例如，苏银凯基消金将注册资本从 26 亿元增为 42 亿元，蚂蚁消金注册资本由 185 亿元增至 230 亿元，宁银消金注册资本由 9 亿元增至 29.11 亿元。

科技赋能 提升质效

2023 年，消费金融公司还有一个突出变化是对于成本可负担、商业可持续的普惠金融发展模式的实践，强调科技赋能、提升服务质效。

《征求意见稿》也要求，消费金融公司应当建立消费者适当性管理机制，按照规定开展贷前审查，运用信息科技等手段提升客户画像精准度，审慎评估消费者收入水平和偿债能力。

一直以来，消费金融公司都在积极借力人工智能，人工智能、区块链、云计算、大数据等科技手段，优化服务模式，实现更高效率，触达更多客户，扩大消费金融服务广度。

据了解，兴业消费金融公司自主开发了全功能 App 和自助贷款机（VCM），自建场景生态，实现了对客户的全天候、全覆盖服务，客户可在线上完成“云申请、云审批、云用款”的全流程操作。

一年前，ChatGPT 的问世在全球掀起了人工智能新一轮变革浪潮，随后，人工智能大模型加速走进金融各领域，消费金融行业也不例外。

在数字化时代，从增量市场走向存量市场阶段，消费金融公司一个必须思考与实践的问题是，如何用好大模型来提高运营效率，优化用户体验？

对此，今年业内已有机构作出了尝试。今年 8 月，马上消费金融公司发布了国内首个零售金融行业大模型“天镜大模型”，在营销对话系统、客服系统、企业内部知识库上取得应用成果；11 月，招联消费金融对外发布 130 亿参数开源大模型“招联智鹿”。公开信息显示，该模型可帮助客服工作节约时间成本近 80%。