

近日，由南方都市报主办的南都“金砖奖”2022年南都金融高峰论坛暨第11届金融行业年度评鉴活动和数字金融创新趋势论坛分别在广州和北京举行。乐信凭借在以数字科技赋能中小微企业和践行消费者权益保护，切实助力实体经济发展上的突出表现，荣获“普惠金融优秀服务机构”奖，其消费者权益“5S守护体系”获评“2022年度数字金融创新典型案例”。

这两大奖项同时上榜的还有微众银行、宁波银行、招商银行广州分行等知名金融机构，以及蚂蚁集团、京东科技、新浪数科、微信等互联网企业。

提供金融助力，破解小店融资难题

小微企业是实体经济的“毛细血管”，但受限于规模小、财务信息等透明度不足、抵押物缺乏等，普遍遭遇融资难融资贵的难题。2022年以来，国家一揽子政策频密出台帮扶小微企业。3月底，国税总局发布小微企业“六税两费”减免政策解读；5月初，银保监会提出要加强受疫情严重冲击的行业、中小微企业和个体工商户的融资支持；11月，中国人民银行出台普惠小微贷款阶段性减息政策。

作为中国领先的新消费数字科技服务商，乐信旗下乐信普惠团队建立了一支覆盖全国300多个城市，合计超2500人的线下服务团队。凭借贴近用户的核心优势，乐信线下服务团队深入三四线城市、小县城乃至乡镇，充分挖掘被主流金融机构忽视、信用良好、有需求的小微、小小微企业和个人用户，帮助银行更及时、有效地触达目标客户。

依托强大的获客和技术能力，乐信如今已与数十家银行达成小微业务合作，并于去年5月启动“小店烟火计划”，助力小店恢复烟火气息。该计划内容具体包含了专项提额、客服绿色通道、1对1专属服务、免息/折扣券4大服务，重点解决了有需求的个人及小店在融资中面临的额度不足、放款周期长、服务深度不够、融资成本高四个具体痛点。乐信向许多贷款额度低于20万元的小微企业、小商户“伸出友好的手”，将服务领域延伸到餐馆、便利店、洗衣店等小微业态。

在“小店烟火计划”推动下，截至去年前三季度，乐信普惠为23万小微企业、商家和个人用户解决资金困难，共输送超过150亿纾困资金。

加强消费者权益保护 提振消费信心

除了普惠金融，乐信还积极推进可持续消费相关工作。乐信日前发布2022年消费者权益保护报告显示，乐信去年对消费者权益保护举措进行全新升级，推出“5S守护

体系”，利用AI科技，在数据安全（Security）、反欺诈保护（Safeguard）、规范服务（Standard）、智能客服（Service）、打击金融黑产（Strike）等方面全面加强，为消费者搭建起全方位的安全防火墙。

在保护个人数据和信息安全方面，乐信2022年升级九项核心技术，完善了覆盖数据全生命周期的防护与治理体系，发布了业内首个《合作商及人员数据安全管理办法》，将数据在内外部流转过程中的安全隐患降到最低。2022年乐信修复210个数据安全相关漏洞，拦截1.5亿次数据安全攻击，数据防护与治理体系上线多年以来保持0数据泄露。

在反欺诈保护方面，乐信反诈中心基于积累的海量欺诈案例数据库，不断升级技术能力，提高对网络欺诈的智能识别和智能拦截，加强消费者提醒，全方位保护消费者资金安全。2022年，乐信为用户进行反诈安全提醒超过7000万次，通过全链路的防护策略，乐信平台上网络欺诈拦截自动化率提升30%，用户被骗呈下降趋势，欺诈率大幅降低90%。截至2022年12月，乐信累计避免用户损失金额超过3.6亿元。

此外，乐信还利用智能科技上线AI双录技术，规范服务以保障消费者知情权。确保金融消费者全面、完整地理解所购买产品的操作流程、费用标准、信息披露、风险提示；针对消费者的客户服务效率问题，2022年乐信持续优化服务路径，开通消保专线95730-1，在提供7*24小时客户服务的基础上，增加专属高效通道。2022年，乐信进一步升级“智鸟”智能客服系统，强化智能预判、智能应答、智能预警、智能路由四大技术能力，全面提升客服效率。借助AI中台调度形成的服务闭环，优化服务路径，以及智能客服系统带来的高效服务，2022年以来用户对乐信客服评价满意度提升至99.6%。

在行业联动方面，掌握了非法团伙欺诈行为线索，乐信将及时提报给当地警方进行联合打击。目前，乐信已联动湖北、江西等地警方查处多宗非法代理投诉案件。此外，乐信还与马上消费金融、平安普惠、招联金融等十余家机构，在重庆成立全国首个打击金融黑产行业共享互助组织“打击金融领域黑产联盟”，凝聚行业之力，让“债闹”等金融黑产无处遁形。

乐信CEO肖文杰表示，坚持把发展经济的着力点放在实体经济上，从业者需要通过科技与业务创新，全面强化金融服务实体经济能力。服务好广大消费者，大力促进消费，同时为实体企业、中小企业、小微企业提供更优质的金融服务，积极引导金融活水精准浇灌实体经济。乐信在南都这两大重磅评选活动的上榜，是对乐信践行普惠金融和保护消费者权益所做的努力的认可，未来乐信仍将通过更多数字科技的创新和实践，持续服务好广大消费者和更多的实体企业。