

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEMXXXX—2025

智慧金融服务规范

Smart financial service standards

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国商业企业管理协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 服务内容	2
6 数据管理	3
7 网络系统安全	4
8 服务质量管理	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河南城建学院提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：河南城建学院、河南理工大学、国网河南省电力公司。

本文件主要起草人：万林葳、李筱荷、郭华、赵剑楠、邵琛、李佳、张颖、蔡瑞童、张紫锦、郑豪民、付海燕、娄瑾玉、陈琳琳、李衍豫、张晓东、江书军、张晓奇、邢文涛。

智慧金融服务规范

1 范围

本文件规定了智慧金融服务的总则、服务内容、数据管理、网络系统安全、服务质量管理。
本文件适用于金融机构开展智慧金融服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 19039 顾客满意测评通则
- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 39786 信息安全技术 信息系统密码应用基本要求
- JR/T 0171 个人金融信息保护技术规范
- JR/T 0071（所有部分） 金融行业网络安全等级保护实施指引
- JR/T 0072 金融行业网络安全等级保护测评指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧金融 smart finance

依托于互联网技术，运用大数据、人工智能、云计算等金融科技手段，使金融行业在业务流程、业务开拓和客户服务等方面得到全面的智慧提升，实现金融产品、风控、获客、服务的智慧化。

4 总则

4.1 安全性

将客户资金与信息安全置于首位，运用多重加密、风险监控等技术与管理措施，保障金融交易的安全，防止数据泄露与金融欺诈。

4.2 高效性

借助互联网技术，优化业务流程，实现快速响应与处理，减少客户等待时间，提升金融服务的效率。

4.3 个性化

分析客户需求，依据客户的财务状况、风险偏好等因素，为客户定制专属的金融产品与服务，满足多样化的金融需求。

4.4 合规性

遵循国家金融法律法规以及监管部门的各项要求，确保服务的每个环节都合法合规，维护金融市场的秩序。

5 服务内容

5.1 智能支付

智能支付服务包括但不限于：

- a) 移动支付；
- b) 跨境支付；
- c) 刷脸支付。

5.2 智能理财

智能理财服务包括但不限于：

- a) 投资组合推荐；
- b) 智能投顾；
- c) 理财规划与目标管理。

5.3 智能信贷

智能信贷服务包括但不限于：

- a) 自动化贷款申请与审批；
- b) 信用评估；
- c) 贷款存续期管理。

5.4 智能保险

智能保险服务包括但不限于：

- a) 保险产品定制；
- b) 保险理赔；
- c) 保险风险监测与预防。

5.5 智能客服

智能客服服务包括但不限于：

- a) 智能客服平台；
- b) 客户行为分析；
- c) 线上线下渠道服务融合。

5.6 智慧网点

智能网点服务包括但不限于：

- a) 智能自助设备部署；
- b) 网点智能运营管理；
- c) 网点营销。

6 数据管理

6.1 数据质量保障

智慧金融服务的数据应符合以下要求：

- a) 准确性：金融机构应确保所收集、存储和使用的数据准确无误；
- b) 完整性：金融机构应收集涵盖金融业务全流程的完整数据，包括客户基本信息、交易明细、信用记录、风险评估数据等；
- c) 一致性：在不同的业务系统和数据库中，相同的数据元素应具有统一的定义、格式和编码规则；
- d) 时效性：数据应及时更新和反映金融业务的最新状态。

6.2 数据安全保护

6.2.1 对客户身份证号码、银行卡号、交易密码、企业商业机密等敏感数据，在存储和传输过程中应进行加密处理，防止数据泄露和被窃取。

6.2.2 应实施严格的访问控制策略，确保只有经过授权的人员能够访问特定的数据。根据服务人员的工作职责和业务需求，分配最小化的必要数据访问权限，并采用身份认证、授权管理、访问日志记录等措施进行管控。

6.2.3 应制定完善的数据备份策略和恢复计划，定期对金融业务数据进行备份，并将备份数据存储在安全的异地数据中心。

6.2.4 在数据共享、测试、开发等非生产环境中，应对敏感数据进行脱敏处理，在保留数据特征和业务关联性的前提下，隐藏或替换敏感信息，防止敏感数据泄露风险。

6.3 数据治理与合规

6.3.1 应建立健全的数据治理组织架构，明确数据治理委员会、数据管理员、业务部门数据负责人等各角色的职责和分工，制定数据治理政策、流程和标准，确保数据管理工作的有效开展和监督执行。

6.3.2 应遵守国家和地区的金融监管法规、行业规定以及内部的数据管理制度，确保数据的收集、使用、存储、共享和销毁等环节合法合规。

6.3.3 应建立元数据管理系统，对数据的定义、来源、结构、关系、变更历史等元数据信息进行统一管理和维护，提高数据的可理解性、可追溯性和管理效率。

6.3.4 应对数据从产生、采集、存储、处理、使用到销毁的整个生命周期进行规划和管理，明确各阶段的数据管理要求和责任人。

6.4 数据集成与共享

6.4.1 应实现金融机构内部不同业务系统之间的数据集成和互联互通，确保数据在各系统之间共享，提高业务协同效率和决策的科学性。

6.4.2 在合法合规的前提下，与外部合作伙伴进行数据合作与共享，拓展数据来源，丰富数据维度。在进行外部数据合作与共享时，应签订数据保密协议和安全合作协议，明确双方的数据使用权限和安全

责任，确保数据在共享过程中的安全性和合规性。

6.4.3 应建立规范的数据接口标准和管理制度，确保数据在内部系统之间以及与外部系统进行交互时的安全性、稳定性和高效性。应对数据接口进行统一注册、认证、授权和监控，防止非法接口调用和数据泄露风险，同时优化接口性能，提高数据传输速度和响应效率。

7 网络系统安全

7.1 信息安全

7.1.1 应成立网络安全与信息化领导小组作为网络安全管理工作的最高决策机构，负责贯彻落实上级管理机构网络安全和信息化领导小组网络工作的决策部署，加强对网络信息安全工作的领导，落实网络安全风险防范的主体责任，进行网络安全和信息化相关制度、管理流程的审议。

7.1.2 应建立专业信息安全团队，开展信息安全制度体系建设、安全防御体系建设和管理、安全监控体系建设及安全事件处置、安全攻防研究、内部安全支撑、安全内控合规和安全服务等。

7.1.3 应根据 GB/T 22239、JR/T 0071、JR/T 0072 的规定，每年对网络系统开展等保测评。

7.1.4 客户个人信息安全应符合 GB/T 35273 的规定。

7.1.5 应在信息系统的物理和环境安全、网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全等方面，保障信息系统的实体身份真实性、重要数据的机密性和完整性、操作行为的不可否认性。信息系统的管理制度、人员管理、建设运行和应急处置等应符合 GB/T 39786 的规定。

7.1.6 客户账户信息、鉴别信息、金融交易信息、个人身份信息、财产信息、借贷信息等应符合 JR/T 0171 的规定。

7.2 网络安全保障

7.2.1 应通过终端准入、终端管理、终端防病毒等安全产品对终端进行安全防护，依据不同网络环境，建立合理的终端入网流程；通过主动防御、实时扫描、定期扫描机制对终端文件进行实时防护；通过屏幕水印、打印水印、桌面屏保、移动存储策略、违规外联策略对终端数据泄露进行防护，对数据追溯提供支持。

7.2.2 应对现有网络环境进行逻辑安全区域划分。

7.2.3 应在网络安全方面，串联或旁路部署有拦截与检测安全设备，防护网络层和应用层安全。同时安排 24 h 值班值守，跟踪安全事件。

7.2.4 宜每季度对互联网系统进行一次全方位安全检测，每半年开展一次互联网系统漏洞挖掘，发现安全相关问题及时进行整改，保证应用系统安全。

7.2.5 应部署防病毒系统和主机入侵监测系统，对主机信息和行为进行持续化监控和分析。

7.2.6 应依据国家、监管最新管理要求结合实际需求，对已有网络安全相关制度进行梳理，查漏补缺，明确需要制定或修订的网络安全制度文件并严格落实。

8 服务质量管理

8.1 监督

8.1.1 内部监督

8.1.1.1 金融机构应建立健全智慧金融服务的内部监督机制，设立专门的监督管理部门或岗位，负责对智慧金融服务的业务流程、服务质量、安全保障等方面进行日常监督检查和定期评估考核。

8.1.1.2 金融机构应加强对内部员工的行为监督，防止内部人员违规操作、泄露用户信息、滥用职权等行为的发生。

8.1.2 外部监督

金融机构应配合金融监管部门的监督检查工作，按监管要求定期报送智慧金融服务相关信息和数据，如实反映服务开展情况和存在的问题，接受监管部门的指导和监管意见，并及时进行整改落实。

8.2 投诉处理

金融机构应按 GB/T 19012 建立服务质量投诉处理机制，对有效的投诉进行记录，调查和分析原因，采取措施加以处理，并及时向客户反馈。

8.3 评价与改进

8.3.1 客户满意度调查

金融机构宜建立客户满意度调查制度，根据 GB/T 19038、GB/T 19039 的规定对服务人员、服务过程、服务质量等指标开展调查，定期收集、整理和分析客户反馈意见，并形成报告。

8.3.2 自我评价

服务机构应建立自我评价制度，对自身服务质量进行定期自我评价，对评价结果进行统计分析。

8.3.3 第三方评价

金融机构宜引入第三方机构对智慧金融服务进行评价。

8.3.4 服务改进

金融机构应完善服务质量管理，结合客户满意度调查、自我评价和第三方评价的结果，提出改进服务管理的措施，持续改进服务质量：

- a) 对服务中出现的不符合项，采取纠正措施；
 - b) 定期召开评审会议，对服务管理要求的适宜性、充分性及有效性进行评审。
-