

# Q/GZYP

赣州银行股份有限公司企业标准

Q/GZYP 002-2023

## 赣州银行智慧金融服务规范

2023-8-31 发布

2023-9-1 实施

赣州银行股份有限公司 发布



# 目 录

1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语与定义.....	1
3.1 线上渠道.....	1
3.2 自助设备.....	1
3.3 适老化服务.....	1
3.4 开放银行.....	1
4. 服务及技术创新.....	1
4.1 API 与开放银行.....	1
4.2 线上化服务.....	2
4.2.1 线上渠道.....	2
4.2.2 企业电子渠道.....	2
4.2.3 线上渠道用户数占比.....	2
4.3 手机银行渠道.....	2
4.3.1 手机银行金融服务功能.....	2
4.3.2 手机银行民生服务功能.....	2
4.3.3 手机银行渠道用户数月活度.....	3
4.3.4 手机银行线上业务替代率.....	3
4.4 智能化服务.....	3
4.4.1 自助设备.....	3
4.4.2 适老化智能服务（仅电子银行部部分）.....	3
4.4.5 场景化服务.....	4



## 1. 范围

本文件规定了赣州银行智慧金融服务内容，具体包括服务及技术创新、线上化服务、智能化服务、场景化服务。

本文件适用于赣州银行智慧金融服务的说明、评价相关工作。

## 2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是标注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 32315-2015 银行业客户服务中心基本要求

JR/T 0068-2020 网上银行系统信息安全通用规范

JR/T 0118-2015 金融电子认证规范

GB/T 38556-2020 信息安全技术 动态口令密码应用技术规范

JR/T 0092-2019 移动金融客户端应用软件安全管理规范

## 3. 术语与定义

下列术语和定义适用于本规范。

### 3.1 线上渠道

线上渠道通常指在互联网上为用户提供银行业务办理服务的途径，例如网上银行、手机银行、微信银行、电话银行等。

### 3.2 自助设备

自助设备是指由银行提供，由客户自行完成现金交易、转账交易、账户查询等业务的专用设备，如自动柜员机、智能设备等。

### 3.3 适老化服务

适老化服务是指为老年人在使用银行服务和互联网技术时能平等、方便、安全地获取、交互、使用信息而提供的服务。

### 3.4 开放银行

开放银行是指银行通过公开其应用程序编程接口（API）等技术实现银行与第三方机构之间的数据共享，从而提升客户体验的平台合作模式。

## 4. 服务及技术创新

### 4.1 API 与开放银行

开放银行是以商业银行为构建主体，通过连接技术平台，使用标准化的API、SDK等技术工具，将银行数据与金融服务等资源开放给合作伙伴以及B端与C端用户，以实现充分的数据、应用程序和运营经验共享，为各参与者的高效运营与决策提供支撑，进而形成生态共建、共生共赢的业务创新范式。

应引入API与开放银行服务，在智慧园区、智慧教育、智慧医疗等场景上进行开放业务探索，实现金融服务的对外开放，打造场景生态，建设与开放场景相匹配的金融科技能力，逐步实现全业务应用场景开放。

## 4.2 线上化服务

### 4.2.1 线上渠道

#### 4.2.1.1 个人电子渠道

个人电子渠道业务包含个人手机银行、个人网上银行和微信银行、电话银行，多渠道信息互通，均使用统一的用户名、密码进行登录。

个人手机银行、个人网上银行渠道具备转账汇款、理财存款、政务服务、贷记卡、一键绑卡、线上贷款、积分权益等功能，同时向客户提供无卡取款预约、银联二维码支付、利率和汇率查询、缴费、网点预约等便捷生活服务。

微信银行业务功能包括：账户绑定、余额查询、明细查询、动账通知、存款理财产品展示、贷款申请、企业预开户、网点查询、在线客服、微厅、缴费、营销活动、商户服务等。

电话银行支持电话银行签约/解约、账户信息查询、卡片临时挂失、手机银行绑定设备解绑、智能钥匙挂失/解挂、电子令牌解锁、理财信息查询、安全锁服务、网贷取消授信额度、短信通知取消、小额免密支付服务、对公账户信息查询、公务卡账户信息查询、公务卡分期业务、公务卡激活/销户、公务卡密码管理、公务卡信息修改、公务卡临时额度调整、公务卡挂失/补卡、公务卡小额免密支付服务、公务卡安全锁服务、公务卡贷款服务等，为客户提供自助语音及人工服务。

#### 4.2.2 企业电子渠道

企业电子渠道业务包含企业网上银行、企业手机银行两个渠道。均使用统一的用户名、密码进行登录，让企业客户的高管人员和财务人员快捷高效的办理企业账务和资金业务，提升企业运营效率、保障资金流安全、方便企业投融资。

企业网上银行支持企业账户管理、转账业务、票据业务、投资理财、明细查询、电子回单、代发业务、银企对账、非税代缴等多项功能，满足企业客户日常经营的银行业务需求；

企业手机银行支持企业账户管理、转账业务、明细查询、电子回单、预约服务、汇率查询等金融功能，便捷高效的满足企业客户需求。

#### 4.2.3 线上渠道用户数占比

为大力发展线上渠道，本行个人线上渠道用户数占比应达到30%以上。企业线上渠道用户数占比应达到60%以上。

注：个人线上渠道用户数占比=个人线上渠道用户数÷个人全渠道用户总数。

企业线上渠道用户数占比=企业线上渠道用户数÷企业全渠道用户总数。

## 4.3 手机银行渠道

### 4.3.1 手机银行金融服务功能

为满足个人客户需求，本行个人手机银行应支持如下金融服务功能：账户管理、转账汇款、流水打印、理财、存款、贷款、贷记卡、利率查询、汇率查询、电子工资单。

为满足企业客户需求，本行企业手机银行应支持如下金融服务功能：账户管理、转账业务、明细查询、电子回单等金融功能。

### 4.3.2 手机银行民生服务功能

为践行社会责任，让金融服务惠及广大人民群众，个人手机银行应支持如下民生服务功能：话费缴纳、水电费缴纳、公积金查询、电子社保卡、新市民服务、房产估值、一键绑卡、代扣签约、网点服务等。

为践行社会责任，让金融服务惠及广大企业及员工，企业手机银行应支持如下民生服务功能：预约服务、汇率查询等。

#### 4.3.3 手机银行渠道用户数月活度

应提升客户体验、培养手机银行用户使用习惯，使本行手机银行渠道用户数月活度达到20%以上。

注：手机银行渠道用户数月活度=手机银行渠道月均活跃用户数÷手机银行渠道用户总数。

#### 4.3.4 手机银行线上业务替代率

应促进线下业务的线上化改造，使本行手机银行线上业务替代率达到85%以上。

注：手机银行线上业务替代率=手机银行线上渠道业务累计笔数÷全渠道业务累计总笔数（剔除不适用的交易）。

### 4.4 智能化服务

#### 4.4.1 自助设备

##### 4.4.1.1 自助设备概述

自助设备是由银行提供，由客户自行完成现金交易、转账交易、账户查询等业务的专用设备，包含自动柜员机、智能设备等。

智能设备可以借助人脸识别、电子签名、证件读取等金融科技手段验证客户身份，为客户办理银行卡开立、挂失、换卡、综合签约、转账汇款、回单打印等大部分柜面业务，其操作简单、不用填单、不用复印的、流程高效，能够提升客户办理业务的体验感。

##### 4.4.1.2 自助设备覆盖率

为提高业务办理效率、提升客户体验，本行自助设备覆盖度应达到100%。

注：自助设备覆盖率=已布放自助设备数量÷营业网点总数。

##### 4.4.1.3 自助设备服务场景覆盖率

为满足客户全方位业务办理需求，自助设备服务场景覆盖度应达到60%以上。

注：自助设备服务场景覆盖率=自助设备可提供金融服务场景数量÷线下渠道金融服务场景数量。

#### 4.4.2 适老化智能服务

##### 4.4.2.1 适老化智能服务概述

金融行业的数字化转型让用户使用手机、电脑、智能终端等高科技手段办理金融业务，但由于我国老龄人口数量快速增长，不少老年人不会上网、不会使用智能手机，在办理金融业务中可能遇到困难，无法充分享受智能化服务带来的便利。本行应对现有服务手段进行适老化改造，推出更多适老化智能服务，以解决老年人在办理金融业务方面遇到的困难，让老年人更好共享金融科技发展的成果。

##### 4.4.2.2 智能设备适老化

银行网点智能设备支持一键切换到“暖心版”操作界面，可展示理财业务、定期、存折补登等老年客户常用功能，使用大字体、大图标展示，画面应清晰简洁，方便老年客户使用，将适老服务与智能化技术相结合，让老年客户享受到智能金融服务带来的便利。

#### 4.4.2.3 个人手机银行适老化

提供“简洁版”个人手机银行，通过UI界面简洁、字体放大，简化操作流程、增加资金交易安全提示等措施满足老年客户群体需求，切实解决中老年群面临“数字鸿沟”的问题。根据老年群体的心理特征、使用习惯，结合老年人经常涉及的金融服务场景，首页展示账户查询等老年群体常用功能。提升应用的易用性、稳定性，减少APP界面无关信息。

#### 4.4.2.4 电话银行适老化

智能识别客户年龄并自动添加识别标签，客户可以直接免除语音菜单操作，简化按键环节，人工客服将优先接入老年客户来电，缩短等待时间。同时制定了精细化服务话术及适老化的服务方式，并在日常培训中强化客服人员的尊老意识。在电话服务中，放慢语速沟通、耐心解答老年客户疑问，做到让老年客户听得懂并感觉舒服，让电话银行在面对老年客户时更显温度。

#### 4.4.2.5 智能服务适老化覆盖率

为满足老年客户的业务需求，践行社会责任，本行智能服务适老化覆盖度应达到80%以上。

注：智能服务适老化覆盖率=(具备适老化服务功能的线上服务渠道数+具备适老化服务功能的智能终端设备种类数)÷(线上服务渠道总数+智能终端设备种类总数)。

### 4.2.5 场景化服务

#### 4.2.5.1 开放银行概述

开放银行是通过API、SDK等方式将金融服务嵌入到各类应用场景与业务场景，向各行业输出金融创新服务，并用技术赋能生态圈的多方参与者，推送业务体系革新，从而实现“让金融服务无处不在”的愿景。

#### 4.2.5.2 开放应用程序接口

通过应用程序编程接口(API)的方式，开放银行可以让金融的服务跟场景有效结合。物理网点和传统的客户经理的服务精力有限，无法实现7X24小时不间断服务，开放银行的接口不仅可以实现不间断服务，还能大大提升服务覆盖面。本行API和SDK数量和日均调用量应逐步提升，满足开放银行业务发展需求。