

JR

中华人民共和国金融行业标准

JR/T 0269—2023

银行业普惠金融业务数字化模式规范

Specification of digital financial inclusion business model in banking  
industry

2023 - 07 - 25 发布

2023 - 07 - 25 实施

中国人民银行 发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 缩略语 .....	2
5 关键举措 .....	2
6 普惠金融数据管理 .....	4
6.1 概述 .....	4
6.2 数据要素 .....	5
6.3 数据采集 .....	5
6.4 数据整合 .....	5
6.5 数据应用 .....	6
6.6 数据全生命周期安全管理 .....	6
6.7 确认方式 .....	6
7 普惠金融场景生态建设 .....	6
7.1 概述 .....	6
7.2 场景发现 .....	7
7.3 场景搭建 .....	7
7.4 场景运营 .....	7
7.5 生态构建 .....	8
7.6 确认方式 .....	8
8 普惠金融客户服务 .....	8
8.1 概述 .....	8
8.2 客户识别 .....	8
8.3 客户获取 .....	8
8.4 客户激活 .....	9
8.5 客户留存 .....	9
8.6 确认方式 .....	9
9 普惠金融风险管控 .....	9
9.1 概述 .....	9
9.2 准入与评价 .....	10
9.3 额度管理 .....	10
9.4 线上签约 .....	10
9.5 风险监控与处置 .....	11
9.6 欺诈管控 .....	11

9.7 确认方式 .....	12
10 普惠金融系统支持 .....	12
10.1 概述 .....	12
10.2 普惠金融业务管理类系统功能模块 .....	12
10.3 客户服务类系统功能模块 .....	12
10.4 确认方式 .....	13
11 普惠金融客户权益保护 .....	13
11.1 概述 .....	13
11.2 个人金融信息保护 .....	13
11.3 产品和服务信息披露 .....	13
11.4 营销宣传 .....	14
11.5 争议处理 .....	14
11.6 确认方式 .....	15
参考文献 .....	16

## 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。

本文件由中国建设银行股份有限公司、中国人民银行金融消费者权益保护局提出。

本文件由全国金融标准化技术委员会（SAC/TC 180）归口。

本文件起草单位：中国建设银行股份有限公司、中国人民银行金融消费者权益保护局、中国邮政储蓄银行股份有限公司、招商银行股份有限公司、北京银行股份有限公司、江苏银行股份有限公司、深圳前海微众银行股份有限公司、北京国家金融标准化研究院有限责任公司。

本文件主要起草人：崔勇、尹优平、张为忠、张楠、陈小五、汪天都、蒋润东、张晓东、崔旻抒、刘焯、陈郁、毛琦、汤明清、王一博、吕沐阳、贺丽、刘侃、高鑫、贺冰洁、付荣辉、魏昕、蔡禹、王丽芳、冯振、何若晗、林天吋、吕远、王曦、刘坤、刘嘉文、丁宗红、施骋、胡程慧、魏思远、蒋铮、马小琼。



# 银行业普惠金融业务数字化模式规范

## 1 范围

本文件规定了银行业金融机构遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，通过数字化模式开展以经营类信贷业务为核心的普惠金融业务规范，具体内容包括普惠金融业务数字化模式实施的关键举措、普惠金融数据管理、普惠金融场景生态建设、普惠金融客户（以下简称客户）服务、普惠金融风险管控、普惠金融系统支持、客户权益保护等内容。

本文件适用于中华人民共和国境内依法设立并通过数字化模式开展普惠金融业务的银行业金融机构。

## 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 31186.1—2014 银行客户基本信息描述规范 第1部分：描述模型

GB/T 32319—2015 银行业产品说明书描述规范

JR/T 0169—2018 金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构

JR/T 0171—2020 个人金融信息保护技术规范

JR/T 0185—2020 商业银行应用程序接口安全管理规范

JR/T 0218—2021 金融业数据能力建设指引

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**数字化产品** digital product

采用数字技术的并通过互联网服务渠道触达客户的产品或服务。

### 3.2

**互联网服务渠道** internet service channel

向客户提供数字化产品的方式。

注：互联网服务渠道包括但不限于网页、软件、应用程序（APP）、开放银行或应用程序接口（API）等。

### 3.3

**合作方** partner

与银行业金融机构在数据、业务、技术等方面开展合作的外部机构。

### 3.4

**模型** model

银行业金融机构针对客户需求、业务管理等方面所做的数字化抽象和描述，为客户服务及内部经营管理提供科学、合理的导向和依据。

### 3.5

**场景 scenario**

客户生产、生活的情境。

注：可依托该情境下积累的数据信息为客户提供普惠金融服务。

3.6

**普惠金融平台 financial inclusion platform**

开展客户服务，实现普惠金融业务管理目标的软件和硬件的集合。

3.7

**流量 traffic**

一定时间内，普惠金融客户服务类平台的访问量。

注：例如访问户数、独立访客数、页面浏览量等。

3.8

**标签 label**

对客户进行分类和描述，将多维特征降维抽象成核心特征。

3.9

**触达 reach**

与目标客户形成对接，引发客户对产品或服务认知的多元化互动方式。

3.10

**商机 commercial opportunity**

触达客户后形成的有效需求。

3.11

**埋点 event tracking**

在产品、服务转化关键点植入统计代码，以追踪客户行为的私有化部署数据采集方式。

3.12

**反欺诈 anti-fraud**

运用大数据量化、过滤处理等技术手段，识别、剔除有欺诈风险的客户及业务申请。

3.13

**预警 early warning**

对可能产生风险的关键行为、要素设定阈值或先兆指标，并进行持续监测，根据监测情况偏离阈值的强弱程度，发出预警信号并提前采取预控对策的行为。

## 4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

APP：应用程序（Application）

API：应用程序接口（Application Programming Interface）

OCR：光学字符识别（Optical Character Recognition）

RI：参考实现（Reference Implementation）

SDK：软件开发工具包（Software Development Kit）

## 5 关键举措

普惠金融业务数字化模式与传统普惠金融服务模式的区别在服务方式、产品创新、风险管控等关键领域，普惠金融业务数字化模式更加突出数据应用及金融科技的支撑作用，在实施过程中包含以下关键举措。

- a) 数字化经营。以数据为关键生产要素，通过应用大数据等新兴技术，将数据转化为信用信息，推动普惠金融业务经营模式、管理方式、作业流程的持续优化。
- b) 场景化创新。以客户需求为核心，通过融入客户生产场景、经营场景、管理场景和生活场景，创新数字化产品，拓展互联网服务等多种渠道，为客户提供金融与非金融的综合服务。
- c) 精准化服务。通过数据挖掘、分析、应用，实现精准识别、精准营销、精准触达，满足客户个性化需求，持续优化客户体验，提升普惠金融服务的可得性和满意度。
- d) 智能化风控。运用数据模型、系统管控等手段构建涵盖准入与评价、额度管理、线上签约、风险监控与处置、欺诈管控等关键环节在内的全流程风险管控体系，确保普惠金融业务可持续发展。
- e) 线上化作业。搭建企业级技术架构，利用大数据、云计算、人工智能等技术，为连接场景、触达客户、捕捉商机、创新产品、风险管控、业务监测与运营管理提供有力支撑，为客户提供以线上办理为主要模式的服务体验。

银行业金融机构普惠金融业务数字化模式逻辑框架见下图。

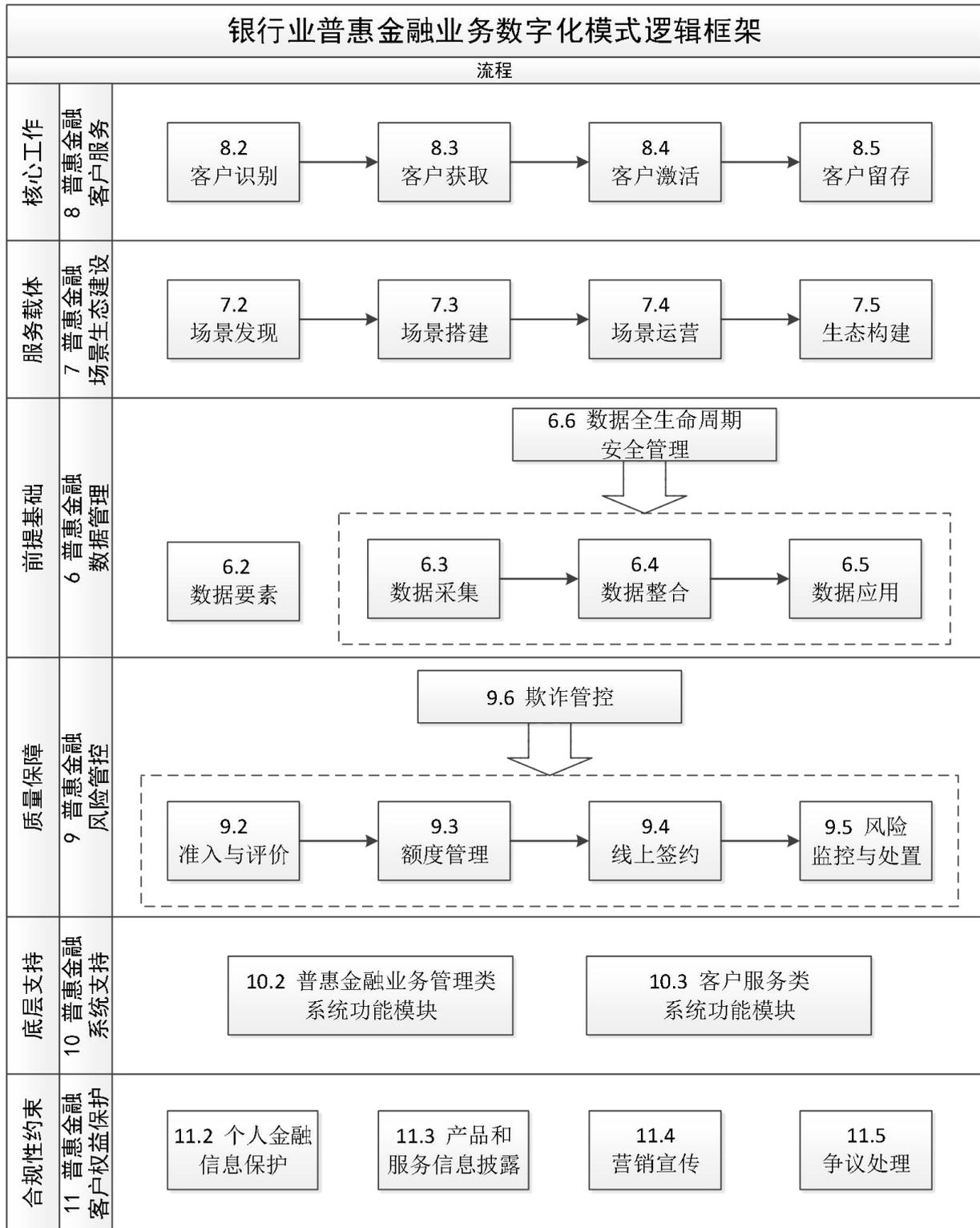


图 银行业金融机构普惠金融业务数字化模式逻辑框架

## 6 普惠金融数据管理

### 6.1 概述

普惠金融数据管理，应对数据的采集、整合、应用、共享、管理、销毁等环节进行全生命周期管理，基于对业务规则、模型的构建及不断更新、迭代，为普惠金融业务数字化发展提供业务创新、客户服务、

风险管控、成本控制等方面的依据。普惠金融数据管理应遵循JR/T 0218—2021中第6章关于用户授权、安全合规、分类施策、最小够用、可用不可见的基本原则，保障数据的可获得性、安全性以及数据的质量。数据管理是普惠金融业务数字化模式的基础和前提条件。

## 6.2 数据要素

### 6.2.1 概述

在普惠金融业务数字化模式中，应将数据要素作为关键生产要素。

### 6.2.2 数据要素分类

数据要素的类别包括但不限于以下内容。

- a) 企业数据与个人数据。企业数据指普惠金融企业客户和关联方企业、所属企业集群的基本数据、生产经营数据和商业行为数据等。个人数据指普惠金融个人客户，以及与普惠金融企业客户生产经营关联度较高的法定代表人、实际控制人、主要股东等人员及其配偶的基本数据、行为数据和其他相关数据。
- b) 内源性数据与外源性数据。内源性数据与外源性数据应符合 GB/T 31186.1—2014 的要求。内源性数据指银行业金融机构在服务客户和关联方的过程中，由银行业金融机构确定数据产生的规则，并可在需要时由银行业金融机构产生、变更、废止使用的数据。外源性数据指由银行业金融机构外部产生，且产生的规则可能公开也可能不公开，可在银行业金融机构不知悉的情况下新增、变更、废止的数据。
- c) 公开数据与授权数据。公开数据指可以通过公开渠道直接查询并获取的数据。授权数据指必须在取得客户授权同意的前提下方可获取的数据。
- d) 静态数据与动态数据。静态数据指在一段时间内不会发生变化的数据，需要银行业金融机构定期核实。动态数据指在系统应用中随时间变化而改变的数据，需要银行业金融机构持续监测、更新。
- e) 截面数据与时序数据。截面数据指不同指标在同一时间的数据。时序数据指同一指标按时间顺序记录的数据，对于银行业金融机构持续风险监测较为重要。

## 6.3 数据采集

### 6.3.1 概述

通过系统对接等多种方式，对外源性数据进行数据采集时，应遵循有效稳定、共享连通、本源权威、渠道多样、成本合理、安全合规6项管理原则。

### 6.3.2 工作措施

数据采集采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 建立采集制度。建立统一的外源性数据采集制度，确保采集来源的可追溯性、合法性、安全性。
- b) 实施全流程管理。对外源性数据采集需求编写、预算编制、引入、发布和共享使用进行全流程管理。
- c) 关键要素管理。对外源性数据采集关键要素进行管理，确保数据采集质量及数据安全。关键要素应至少包括数据源、采集渠道、采集对象和数据类型。
- d) 建立数据持续获取机制和应急预案。与合作方建立数据持续获取机制，并确保数据在接入及传输过程中的真实性、完整性、连续性和安全性。针对外源性数据服务中断等情况，建立数据采集应急预案，确保业务连续性。
- e) 依法合规。数据的采集应明示采集内容与应用范围，并取得授权同意。数据的采集应通过合法、正当的途径，不得窃取或者以其他非法方式获取。

## 6.4 数据整合

### 6.4.1 概述

从多个数据源采集数据后，应对数据采取清洗、整理、分析、转换及加工处理等措施进行整合。

## 6.4.2 工作措施

数据整合采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 建立整合制度。明确数据整合的原则、方式和方法，实现数据规范整合与有序流转。
- b) 清洗整理数据。通过去重、去噪、规范格式、统一度量、映射转换等方式清洗整理数据，形成可运营、可操作的标准化数据。
- c) 明确整合维度。按照普惠金融业务主体特征和经营管理需要对数据进行整合。
- d) 持续监测。通过对整合后的数据持续监测分析，确保数据整合服务安全高效运转，能够及时响应普惠金融业务数字化模式中的各类数据提取、分析等使用需求。

## 6.5 数据应用

### 6.5.1 概述

应对整合后的数据进行挖掘分析，建立业务规则、构建数据模型，将数据应用于普惠金融业务数字化产品设计、流程优化、客户服务、风险管控等环节。

### 6.5.2 工作措施

数据应用采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 建立规则。分析整合后的数据，发现客户经营、行为、需求等方面的相关规律，建立业务规则，形成规则集。
- b) 开发数据模型。以大数据为核心基础，使用逻辑回归、机器学习、相关性分析等方法，按照模型分组、变量构造、变量分析、变量选择与模型确定、模型验证、模型校准、模型跟踪等步骤构建数据模型。
- c) 应用数据模型。根据银行业金融机构的经营策略和风险偏好，将数据模型输出结果结合人工评价，应用于普惠金融业务数字化模式的相关环节。
- d) 定期重检。定期开展跟踪回溯及模型重检，从技术层面、业务层面持续对数据模型进行评价、验证、训练和调优，确保数据模型契合业务目标。

## 6.6 数据全生命周期安全管理

### 6.6.1 概述

应对数据进行全生命周期安全管理，运用数据级别管理、权限控制、应急处置等手段保障数据本身的安全，以及数据存储、传输、访问、使用等关键环节的安全，防止数据遗失、污损、毁坏、非法访问、篡改或滥用，保障数据全生命周期的可得性、保密性、完整性、可用性。

### 6.6.2 工作措施

数据全生命周期安全管理采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 级别管理。对数据安全级别进行分级和管理，确保重要数据、敏感数据得到合理保护，降低数据保密性、完整性和可用性遭到破坏的风险。
- b) 权限控制。建立数据权限控制机制，明确数据使用权限，确保数据使用过程中有合法合规的认证、授权、监控等措施。
- c) 存储及归档。根据数据重要程度、价值以及监管要求，明确数据的存储及归档要求。
- d) 应急处置。识别潜在风险，采取风险缓释措施，建立事故快速应对机制，保证在系统异常以及危机情境下数据的完整性、准确性和连续性。

## 6.7 确认方式

银行业金融机构对数据采集、数据整合、数据应用实施全生命周期管理，并以此为基础开展普惠金融的业务创新、客户服务、风险管控、成本控制等工作。

## 7 普惠金融场景生态建设

### 7.1 概述

普惠金融场景生态建设应以客户需求为核心，通过多种场景的发现、场景的搭建和场景的运营，拓展服务渠道，为客户提供金融与非金融的综合服务，构建包含服务网络和商业环境的多维场景生态。场景生态建设是普惠金融业务数字化经营的主要方法，也是普惠金融服务内容的重要载体。

## 7.2 场景发现

### 7.2.1 概述

场景发现应以客户的生产需求、经营需求、管理需求、生活需求等为切入点，分析识别出数据有价值、可通过数字化方式融入的优质场景，实现客户流量价值转化。

### 7.2.2 场景分类

场景分类包括但不限于以下类别。

- a) 生产、经营、管理场景（例如采购、用水、用电、收单、工资发放等）。
- b) 公共服务场景（例如纳税、社保缴纳、政采投标等）。
- c) 生活场景（例如衣、食、住、行、社交、教育、医疗等）。

## 7.3 场景搭建

### 7.3.1 概述

场景搭建应围绕发现的外部场景或内部场景，对外输出普惠金融服务或引入外部非金融服务，实现基于场景的金融与非金融的综合服务。

### 7.3.2 工作措施

场景搭建采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 合作沟通。就技术方案、知识产权、数据留存、风险责任划分等事项与合作方进行洽谈，开展风险评估及合规性审查，拟定合作协议。
- b) 信息分析。针对场景中积累的数据信息进行研判，确定可交互的数据。
- c) 数字连接。根据场景中客户规模、管理模式、底层数据、交互支持模式等，选取合适的数字连接模式，批量获取数据。
- d) 业务融入。根据场景中客户的金融服务需求，融入现有产品服务或有针对性地开发新产品，设计相应的业务流程及风险管控措施，形成具体的业务方案。
- e) 开发落地。通过 JR/T 0185—2020 中第 5 章规定的 API、SDK 等方式实现内部与外部互联，做好开发、测试、上线及落地推广工作。
- f) 技术合作。通过软件开源、知识产权授权及 RI 的共享，开放银行业金融机构自身科技能力，帮助合作方提升技术能力。

## 7.4 场景运营

### 7.4.1 概述

场景运营应对搭建的场景进行持续的设计、运行和改进，挖掘、创造和转化场景流量，实现普惠金融业务数字化价值。

### 7.4.2 工作措施

场景运营采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 数据运营。采集客户在场景中沉淀的数据，对数据进行分析和挖掘，深入了解客户习惯，进一步掌握客户行为偏好，为产品设计、功能优化与针对性营销提供数据支撑。
- b) 产品运营。通过联合建模等方式，为特定场景下的客户提供普惠金融创新产品，并根据客户的体验反馈及数据分析，实现产品持续优化迭代。
- c) 流程运营。围绕客户需求，以提升客户“端到端”体验为目的，建立贯穿前台、中台、后台的闭环管理机制，支持普惠金融业务办理及流程优化。
- d) 活动运营。围绕客户的新增、存留、活跃、转化等流量指标，开展基于场景的客户获取、客户激活、客户留存等营销活动。

## 7.5 生态构建

### 7.5.1 概述

生态构建应通过关联场景的不断连接、扩维，整合多方的客户、数据和技术，形成多元主体构成、拥有大量客户、功能丰富的网状系统。

### 7.5.2 核心要素

生态构建核心要素包括但不限于以下类别。

- a) 需求导向。以客户需求为起点构建商业模式，通过金融与非金融的综合服务，将客户流量转化为普惠金融业务价值。
- b) 开放协作。各场景合作方在业务和技术能力合作的基础上，共同创造新的产品和业务模式，不断丰富自身原有商业生态。

## 7.6 确认方式

银行业金融机构以客户需求为导向，按照场景发现、场景搭建、场景运营的步骤，构建起包含多维场景、多元主体，拥有大量客户和丰富功能的生态体系，并据此为客户提供金融与非金融的综合服务。

## 8 普惠金融客户服务

### 8.1 概述

客户服务应运用数字化手段，以信贷业务为核心，提供金融与非金融的综合服务，实现全生命周期客户关系管理，从而提升普惠金融服务的可得性和满意度。客户服务包括客户识别、客户获取、客户激活、客户留存等，是普惠金融业务数字化模式的核心工作。

### 8.2 客户识别

#### 8.2.1 概述

客户识别应在数据整合应用的基础上，深度分析客户，精准识别客户需求和定位客户意向，建立客户标签，对客户进行分类、分群、分层，并持续迭代。

#### 8.2.2 工作措施

客户识别采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 建立客户标签。基于采集、整合的内源性数据和外源性数据，多维度分析客户的特征和需求意向，建立基本情况、信用情况、行为偏好、潜在需求、风险特征等维度的客户标签。
- b) 分类、分群、分层。结合客户标签，按照单一或多种特征进行客户类别、群体和层级划分。
- c) 持续迭代。动态跟踪和分析客户行为，持续回检和迭代客户标签，不断调整和优化客户分类、分群、分层规则。

### 8.3 客户获取

#### 8.3.1 概述

客户获取应根据客户识别的结果，制定差别化的客户触达规则，持续推进商机转化。

#### 8.3.2 工作措施

客户获取采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 明确规则。根据客户各类别、群体和层级特点，差异化确定营销方法、营销话术、触达渠道和触达频率。
- b) 分类触达。基于数字信息和触达渠道的交互，利用裂变营销、口碑营销等模式实现大规模营销宣传，将普适性的营销信息广泛触达潜在客户。针对有明确普惠金融需求的客户，通过多种信息传递渠道和营销方式批量精准触达目标客户。针对需要重点营销的客户，将客户普惠金融需求分发至客户所属的银行分支机构或对应的客户经理。

- c) 商机管理。针对客户触达后形成的商机，搭建商机管理系统，实现商机的自动分派和抢单、流程监测、商机响应考核等功能。
- d) 持续迭代。通过埋点等方式，持续跟踪客户触达反馈、商机转化情况，不断优化触达规则和商机管理机制，提高客户获取效率。

## 8.4 客户激活

### 8.4.1 概述

客户激活应在完成客户识别、客户获取基础上，通过互联网等线上模式完成明确需求、匹配产品、发放贷款、挽留客户等客户贷款申请到发放的服务流程。

### 8.4.2 工作措施

客户激活采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 明确需求。引导客户在互联网贷款申请入口，按照预设的标准化字段完成基本信息输入和信贷需求表达，并按需提供线上预约开户等服务。
- b) 匹配产品。实现客户需求与产品的快速匹配。
- c) 发放贷款。运用风险模型对客户申请的额度、期限进行评价、审批，落实必要的风险缓释措施，审核通过后发放贷款，并按需提供支付结算等服务。
- d) 挽留客户。针对未通过特定产品准入要求或授信方案无法满足需求的客户，推荐其他适配产品，或通知客户所属银行分支机构、对应的客户经理开展对接服务。

## 8.5 客户留存

### 8.5.1 概述

客户留存应加强与客户互动，改进产品和业务流程，丰富金融和非金融的综合服务供给，优化客户体验，增强客户粘性的服务。

### 8.5.2 工作措施

客户留存采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 客户互动。通过智能客服、在线社区等方式，建立双向信息交流互动机制，广泛收集获取客户信息和意见，为产品改进、业务流程优化提供依据。
- b) 提供伴随式融资服务。构建和完善存量客户维护管理体系，在到期前通过数据跑批方式预判续贷通过情况，并根据客户数据、还款能力和还款意愿等，在到期前为客户定制化设计续贷、延期、提额等续作方案。
- c) 提供其他金融服务。包括交易结算类产品服务、资产保值增值等服务。
- d) 提供非金融服务。包括围绕公共服务办理、商户经营、交易撮合等业务场景构建多维服务体系。建立普惠金融公共知识库，提供经营咨询、人才培养、技术输出、协同创新等服务。建设资源共享社区，通过订、销、存等不同渠道的信息互通，推动客户间的产、供、需对接和客群价值共享。
- e) 优化客户体验。开展客户体验监测和评价，使用数据埋点、漏斗分析等方法，监测客户识别、客户获取、客户激活各环节的转化率，分析各环节客户承接和流失的原因，持续完善普惠金融业务数字化产品和服务，动态优化客户体验。

## 8.6 确认方式

银行业金融机构在客户识别、客户获取、客户激活、客户留存等各环节，运用数字化手段开展客户关系管理。

## 9 普惠金融风险管控

### 9.1 概述

普惠金融风险管控应运用大数据建模、系统化管控等手段构建涵盖准入与评价、额度管理、线上签约、风险监控与处置、欺诈管控等关键环节在内的风险管控体系，结合人工复核验证，有效降低银行业金融机构的信用、操作、合规、法律等风险。风险管控是普惠金融业务数字化模式的质量保障。

## 9.2 准入与评价

### 9.2.1 概述

准入与评价应根据银行业金融机构的市场定位和合规要求，结合场景特质、客群特征、风险缓释措施等因素，搭建以准入规则为基础、以评价模型为核心的多层次、差异化的客户准入与评价流程，实现客户信用风险的科学评价、有效识别及防范控制。

### 9.2.2 工作措施

准入与评价采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 制定准入规则集。结合内外部合规底线、风险事项等因素，建立涵盖法律法规、反洗钱或反恐怖融资、行为问题、行政处罚、信用违约、反欺诈等类别的底线准入规则集。
- b) 构建评价模型。结合业务数据逻辑和专家经验，综合考量普惠金融企业客户及企业主的资信状况，构建评分卡等评价模型，量化客户的信用风险等级及预期违约概率。
- c) 人工复核。建立准入评价分流规则库，在准入规则与评价模型的基础上，提供人工复核通道作为补充。

## 9.3 额度管理

### 9.3.1 概述

额度管理应按照适度授信、统一授信的原则，构建额度系统化管理模式，实现单户额度自动测算、授信额度统一管理、自动重检调整，防范过度授信风险。

### 9.3.2 工作措施

额度管理采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 额度自动测算。根据应用场景、风险特性，深入挖掘数据的内在逻辑，合理评估客户的偿债能力、还款现金流，并结合客户风险等级、风险缓释措施等因素，由模型自动测算额度。
- b) 额度统一管理。将普惠金融企业客户及企业主视为整体，对不同业务、产品实施统一额度管理。建立包括区域、行业、产品、担保方式等多维度的集中额度管理体系，有效防范集中度风险。
- c) 额度重检监测。定期开展额度测算模型及管理体系重检，监测系统部署、模型表现及发展变化趋势，以确定是否调整、取消或继续维持客户授信额度，避免重复授信、过度授信等。

## 9.4 线上签约

### 9.4.1 概述

线上签约应通过电子签章、存证系统、第三方签名认证等方式，实现互联网服务渠道自助签约及合同文本管理。

### 9.4.2 工作措施

线上签约采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 电子签章。电子签章包含手写原笔迹电子签名、数字证书签名等具有有效时间戳、且能够回溯和识别签名人身份的形式。应确保签名人已完成身份真实性认证，且电子签章的制作数据仅由签名人控制，合同签署后相关数据不可篡改。
- b) 电子印章。银行业金融机构可自动生成电子印章，用于确认银行各级有权分支机构作为签名人的身份，并表明认可其中内容，保证签约环节的法律效力。
- c) 存证系统。建立合同、电子签章及电子印章存证系统，对签署后的电子文件，应确保能够发现对数据电文内容和形式的任何改动。可通过公证处或依法设立电子认证服务商的存证系统实现对普惠金融业务全流程中的关键信贷业务环节（贷款申请、贷款签约、贷款发放）进行第三方存证，涉及第三方存证的应通过哈希值等密文形式进行传输，以保障数据安全。

- d) 第三方电子认证。可引入第三方电子认证，由依法设立的电子认证服务提供者对线上签约相关各方提供真实性、可靠性的验证服务。
- e) 取得授权。如需由银行业金融机构协助客户完成电子签章工作，则必须取得客户授权。

## 9.5 风险监控与处置

### 9.5.1 概述

应通过构建规则和模型的方式，进行统一监控、识别、预判、预警、催收和核销，并针对不同类型、不同规模的风险运用差异化处置手段。

### 9.5.2 工作措施

风险监控与处置采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 监控数据异常。监控进件客群数据特征分布变化情况，及时侦测新客户风险。
- b) 监控资金流向。根据交易类型、交易对手类型、交易备注信息等建立实时资金流向监控校验模型，贷款资金转出时进行流向校验审核，确保贷款资金不流向禁止性领域。
- c) 建立预警策略。结合客户群和授信方案，根据不同的业务场景，形成差异化的预警策略。定期对预警策略的有效性进行评估，持续迭代，使用新引入的数据丰富预警策略，不断提升预警的全面性、前瞻性、准确性。
- d) 搭建风险监控预警系统。建立预警触发、预警发布、预警处置、跟踪管理的闭环处理流程，并针对不同风险等级的预警信号，通过提示、拦截、中止等方式对授信额度等进行系统控制。配套建立风险监控管理体系，根据风险等级匹配线下人工管理。
- e) 建立催收策略矩阵。依据客户基础信息、历史还款行为、资产负债情况等信息对风险客户进行分类，综合运用智能语音催收、人工坐席催收和线下分发催收等方式，根据资产质量管控所处阶段及催收方式建立催收策略矩阵。根据催收结果调整催收策略矩阵，对风险客户及时智能匹配最新的催收方式。
- f) 自动核销。根据核销条件以及资产保全工作开展情况，通过以系统自动取值为主、客户经理录入为辅的核销方式，自动生成呆账核销调查报告及呆账核销信息表，通过自动化审批方式完成核销任务流转。
- g) 构建数字化、多元化纠纷解决体系。根据业务规模、户均余额、签约模式、数字信贷业务的标准化程度等，建立集合在线仲裁、在线诉讼、在线赋强公证为一体的多元化纠纷解决体系。在授信环节嵌入在线赋强公证，在逾期后通过电子证据自动化整合打包、直连司法机构远程立案和开庭等形式，实现不良贷款案件的批量化处理，提高处置效率。

## 9.6 欺诈管控

### 9.6.1 概述

欺诈管控，应通过构建身份验证模型，采取联网核查、生物识别等方式有效识别客户，充分运用大数据、人工智能、知识图谱、深度学习等技术手段，结合业务实际情况分析欺诈行为特点，搭建反欺诈侦测体系，构建覆盖信贷业务全流程的反欺诈管控流程，防范故意隐瞒关联关系、伪造借款人身份和信息、包装借款人条件、虚构交易流水或者以欺诈手段盗取他人贷款等行为。

### 9.6.2 工作措施

欺诈管控采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 建立欺诈风险监测模型。结合涉诈账户特征，应用深度学习、神经网络、时序分析等算法开发欺诈风险监测模型，具体措施包括但不限于以下内容。
  - 身份反欺诈。通过客户信息校验、人脸识别、账户信息、密钥、指纹识别等方式识别客户身份，确保客户身份的真实性和一致性，排除第三方盗用客户信息实施欺诈等行为。
  - 行为反欺诈。通过对客户行为有关数据进行多维度统计、分析，抽象出单一用户或群体用户的特征全貌，建立客户行为画像，提炼欺诈行为特征，形成反欺诈规则。通过关联图谱构建知识图谱模型，挖掘欺诈产业信息，发现客户、交易之间的关联关系，形成反欺诈黑名单、疑似欺诈名单。

- b) 欺诈风险处置。对于高级别疑似欺诈风险，进行拦截和实时阻断。对于中级别、低级别疑似欺诈风险，通过人工审核、增加身份认证和数字签名等校验方式强化校验。
- c) 模型回溯重检。定期对收集的欺诈线索和案例进行调查分析，认定欺诈行为，评估欺诈风险监测模型的效果。

## 9.7 确认方式

银行业金融机构在客户准入与评价、额度管理、线上签约、风险监控与处置、欺诈管控等关键环节，运用大数据建模手段，并结合人工复核，构建普惠金融业务风险管控系统，有效降低银行业金融机构的信用、操作、合规、法律等风险。

## 10 普惠金融系统支持

### 10.1 概述

为实现普惠金融业务数字化模式，应搭建普惠金融平台，包括业务管理类系统功能模块和客户服务类系统功能模块，为普惠金融业务数字化模式运行提供系统支持。

### 10.2 普惠金融业务管理类系统功能模块

#### 10.2.1 概述

普惠金融业务管理类系统功能模块面向银行业金融机构内部员工，服务于客户关系管理、业务申报、审查审批、合同签署、放款审核、贷后管理、档案管理、统计分析、用户管理等前台、中台、后台各环节，全面支撑普惠金融业务数字化全流程各项系统操作。

#### 10.2.2 系统功能

普惠金融业务管理类系统功能包括但不限于以下内容。

- a) 客户关系管理功能。实现客户画像、统一视图展示、客户营销、商机管理、客户维护、客群关联及批量管理等功能。
- b) 业务申报功能。运用标准化表单、OCR 自动识别软件等技术手段，实现资料收集、客户及业务信息录入、报告内容自动填充、发起授信申报等功能。
- c) 审查审批功能。调用准入规则集，利用大数据风控模型，实现业务资料审查和授信审批等功能。
- d) 合同签署功能。实现电子化合同文本的自动生成、电子印章的自动调用和认证签署等功能。
- e) 放款审核功能。通过系统自动或人工辅助等方式，实现放款资料审核、出账、核算等功能。
- f) 贷后管理功能。实现资金流向监控、异常交易评估判断、欺诈交易拦截、贷后检查、早期预警、催收管理等功能。
- g) 档案管理功能。对操作日志、交易流水、合同文本、征信查询结果、授权文本等各类授信相关电子、影像资料进行存档管理并实现档案信息查询功能。
- h) 统计分析功能。实现客户及业务数据统计、监测分析等功能。
- i) 用户管理功能。实现用户新增和变更、用户信息设置、用户权限设置和岗位设置等功能。

### 10.3 客户服务类系统功能模块

#### 10.3.1 概述

客户服务类系统功能模块以客户为中心，提供业务申请、身份识别、业务办理及查询等金融与非金融的综合服务。

#### 10.3.2 系统功能

客户服务类系统功能包括但不限于以下内容。

- a) 服务渠道类。运用线上化作业方法支持客户自主向金融机构提出金融服务需求，包括小程序、二维码、APP、网上银行，以及合作方其他线上交互等渠道。
- b) 业务操作类。业务操作类系统功能包括但不限于以下内容。
  - 认证功能。运用技术手段对客户身份、客户资料真实性进行验证审核。

- 授权功能。根据监管要求取得客户授权。
- 申请功能。客户可在线申请贷款等金融服务，系统自动完成客户主体资格的准入判断，以及客户信息真实性的验证审核。
- 签约功能。客户借助电子签章等功能实现借款合同、授权书等业务所需法律文件的线上签约。
- 支用还款功能。客户可在已审批通过的贷款额度内，根据资金需求对贷款进行支用，同时可完成贷款的还款操作。
- 预约服务功能。客户可进行结算账户的开立、变更和撤销等账户服务的预约操作。
- 其他服务功能。包括展示业务办理进度、提供金融与非金融服务产品等功能。

#### 10.4 确认方式

银行业金融机构搭建面向内部员工的业务管理类系统功能模块，可以开展客户关系管理、业务申报、审查审批、合同签署、放款审核、贷后管理、档案管理、用户管理、统计分析等工作。银行业金融机构搭建面向客户的客户服务类系统功能模块，支持客户在互联网服务渠道端自助进行身份认证、权限及信息授权、贷款申请、线上签约、支用还款、服务预约等操作。

### 11 普惠金融客户权益保护

#### 11.1 概述

银行业金融机构在通过数字化方式向客户提供金融产品或者服务的全流程中，应以自愿、平等、公平、诚实信用为原则，保护客户权益，特别是在个人信息安全、产品和服务信息披露、营销宣传、争议处理等关键环节，依托大数据、人工智能、生物识别等数字技术保护客户权益。客户权益保护是普惠金融业务数字化模式的合规性约束。

#### 11.2 个人金融信息保护

##### 11.2.1 概述

银行业金融机构应当在信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除各环节对账户信息、鉴别信息、金融交易信息、个人身份信息、财产信息、借贷信息和其他反映特定个人金融信息主体情况的客户个人金融信息提供必要的信息安全保护。个人金融信息参照JR/T 0171—2020第4章规定的内容。

##### 11.2.2 工作措施

个人金融信息保护采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 遵循公开、透明的原则。公开客户个人金融信息的处理规则，通过互联网服务渠道，明示客户个人金融信息的处理目的、处理方式和处理范围。
- b) 构建安全有效的客户同意模式，使客户在充分知情的前提下，自愿明确做出处理其个人金融信息的决定。引入分层同意概念，客户可对某些类型数据的处理或根据某些特定目的，做出不同类型的同意。明确告知客户信息是否可撤销，并针对可撤销的信息为客户提供便捷的可撤销同意的方式。
- c) 按照法律法规及银行业金融机构与客户的约定使用客户个人金融信息，不超范围收集、使用客户个人金融信息。
- d) 完善信息使用授权审批程序，合理确定银行业金融机构工作人员调取客户信息的范围和权限。
- e) 采取技术措施和其他必要措施，妥善保管客户个人金融信息，防止客户个人金融信息遗失、毁损、泄露或被篡改。

#### 11.3 产品和服务信息披露

##### 11.3.1 概述

普惠金融业务数字化产品和服务信息披露，应根据金融产品和服务的性质，在互联网服务渠道端向客户披露需要了解的重要内容，并在客户服务过程中，通过合理的操作流程设置和技术手段，保障客户的知情权、自主选择权、公平交易权等权利。

### 11.3.2 工作措施

产品和服务信息披露的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 明确信息披露原则。披露信息应真实、准确、完整、及时，无虚假记载、误导性陈述、重大遗漏或拖延披露，不存在隐藏性条款。披露用语应准确、平实、易于理解，应以事实为基础，以客观判断为依据，如实反映客观情况。
- b) 提升披露方式有效性。在确定披露渠道及披露方式时，应充分考虑互联网服务渠道规格种类、通信格式，不同地区的语言和方言，以及金融产品目标客户数字金融素养等因素。
- c) 关键授权醒目提示。在授权书中，通过醒目的字体、字号、颜色等方式披露授权数据的内容和期限，并通过强制阅读、弹窗提醒等方式提示客户详细阅读授权书内容，确保客户阅读授权书后签署同意。
- d) 关键信息明确标识。产品说明内容描述可参照 GB/T 32319—2015 规定的内容，涉及客户重大利害关系的信息，包括但不限于实际年利率、还本付息安排、违约责任等，应在合同和产品要素展示页面明确标识，在醒目位置进行披露。
- e) 电子合同列明权利和义务。包括客户对该金融产品或服务的权利和义务，订立、变更、中止和解除合同的方式及限制等内容，并以适当的方式供客户查看获取。
- f) 关键术语完整解释。根据普惠金融业务数字化产品和服务的复杂程度及风险等级，对关键专业术语进行解释说明，以强制阅读、弹窗提醒等适当方式确保客户已接收完整信息。

## 11.4 营销宣传

### 11.4.1 概述

银行业金融机构在符合相关法律法规和监管规定的前提下，应在业务许可范围内，以营销为目的，通过互联网服务渠道对普惠金融产品和服务进行直接或间接的宣传推广活动。

### 11.4.2 工作措施

营销宣传采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 明确营销宣传原则。营销宣传应引用真实、准确的数据和资料，不存在隐瞒限制条件或引人误解的用语，不存在虚假、欺诈信息。营销宣传应遵循社会公序良俗，顺应伦理道德。
- b) 建立营销宣传管理机制。对于通过互联网服务渠道发布的营销宣传信息，应建立审核机制，确保符合个人信息保护、产品和服务信息披露等要求。
- c) 规范信息展示方式。在通过电子信息方式发送普惠金融营销信息时，应明确发送者的真实身份和联系方式，显著标明信息关闭标志，并向客户提供拒绝继续接收的方式。普惠金融营销信息展示不应影响客户正常使用互联网和移动终端，不应干扰客户自主选择接收营销宣传信息的权利。

## 11.5 争议处理

### 11.5.1 概述

银行业金融机构应明示投诉渠道，健全争议处理机制，提供合理的争议解决方案，及时有效地解决争议，保障客户的正当合法权益。

### 11.5.2 工作措施

争议处理采取的工作措施包括但不限于以下内容。

- a) 建立易于理解、高效、免费且能远程访问和操作的投诉解决渠道，例如在产品介绍、业务签约等页面的醒目位置列明咨询投诉渠道、开通免费客服热线、为客户提供合同查询等服务。
- b) 完善投诉数据监测和分析应用机制，通过数据分析等技术提升投诉响应时效。

- c) 构建争议信息管理系统，参照 JR/T 0169—2018 规定的内容，构建客户投诉业务办理渠道、业务类别和原因的分类及编码，实现对投诉责任主体的全覆盖，并在投诉处理全流程、重大争议预警和争议数据分析过程中实现智能化应用。

#### 11.6 确认方式

银行业金融机构在向客户提供金融产品和服务过程中，应始终坚持保护客户权益，特别是在个人信息安全、产品和服务信息披露、营销宣传、争议处理等关键环节，严格按照第11章要求的工作措施执行，保护客户权益。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范
  - [2] JR/T 0197—2020 金融数据安全 数据安全分级指南
  - [3] JR/T 0202—2020 基于大数据的支付风险智能防控技术规范
  - [4] JR/T 0223—2021 金融数据安全 数据生命周期安全规范
  - [5] 《中华人民共和国电子商务法》（第十三届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过）. 2018-8-31
  - [6] 《中华人民共和国数据安全法》（第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过）. 2021-6-10
  - [7] 《中华人民共和国个人信息保护法》（第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过）. 2021-8-20
  - [8] 《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）. 2015-11-13
  - [9] 《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号发布）. 2020-9-15
  - [10] 《中国普惠金融发展情况报告》. 2018-10
  - [11] 《商业银行互联网贷款管理暂行办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2020〕第9号发布）. 2020-7-12
  - [12] 《G20数字普惠金融高级原则》. 2016
  - [13] 《G20政策指引：数字化与非正规经济——利用数字普惠金融服务非正规经济中的个人和中小微企业》. 2018
-