

Q/HRCB

江苏海安农村商业银行股份有限公司 网上银行服务规范

Q/HRCB 003—2023

网上银行服务规范

Online Banking Service Standards

2023 - 09 - 18 发布

2023 - 09 - 18 实施

江苏海安农村商业银行股份有限公司
发布

目 次

目 次	1
前 言	2
江苏海安农村商业银行网上银行服务规范	3
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语及定义	3
3.1 网上银行服务 ONLINE BANKING SERVICE	3
3.2 网上银行系统 ONLINE BANKING SYSTEM	3
3.3 网上银行服务对象 ONLINE BANKING SERVICE OBJECTS	3
3.4 客户交易安全性 CUSTOMER TRANSACTION SECURITY	3
3.5 网上银行服务协议 ONLINE BANKING SERVICE AGREEMENT	4
3.6 网上银行交易信息 ONLINE BANKING TRANSACTION RECORDS	4
4 网上银行服务安全	4
4.1 基本安全要求	4
4.2 服务连续在线可信性	4
4.3 增强身份认证要求	4
4.4 风险控制能力	5
5 客户体验	5
5.1 客服代表行为规范	5
5.2 服务质量	5
5.3 客户服务响应	5
5.4 服务功能	5
6 创新及前瞻性	6
6.1 服务创新性	6
6.2 技术前瞻性	6
7 实施保障	6
7.1 组织保障	6
7.2 宣传及实施	7

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由江苏海安农村商业银行股份有限公司提出并归口。

本标准起草单位：江苏海安农村商业银行股份有限公司。

本标准主要起草人：宋奇、姚庆、刘飞。

本标准的历次发布情况为：

——2020年首次发布；

——2021年第一次修订；

——2022年第二次修订；

——本次为第三次修订。

江苏海安农村商业银行网上银行服务规范

1 范围

本标准规定了本行向客户提供网上银行服务时，在安全性、体验性、创新及前瞻性、实施保障等方面应满足的服务标准。

本标准适用于本行通过PC、手机、平板电脑等终端访问的网上银行系统。

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

GB/T 35273-2017 信息安全技术个人信息安全规范

GB/T 22239-2008 信息系统安全等级保护基本要求

JR/T 0068-2012 网上银行系统信息安全通用规范

JR/T 0071-2012 金融行业信息系统信息安全等级保护实施指引

3 术语及定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 网上银行服务 online banking service

通过面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及为特定自助服务设施或客户建立的专用网络等方式，向客户提供的网上银行、电话银行、手机银行、自助终端、电子商务等银行服务。

3.2 网上银行系统 online banking system

本行通过计算机或互联网等向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以离柜方式向客户提供各种金融产品的电子渠道服务平台或基于该平台开发的应用等。

电子渠道服务平台或应用，是指在互联网、电话、手机、自助服务终端、移动支付终端等平台上开发的产品及服务，包括但不限于查询、转账、理财、缴费、支付、信用卡、贷款等金融业务；业务的账务处理、资金清算按结算账户的业务归属分别纳入相应业务系统进行。

3.3 网上银行服务对象 online banking service objects

与本行有金融业务关系的企业（包括企业、事业及其他单位）、个人客户等。

3.4 客户交易安全性 customer transaction security

本行采取多种验证方式保证客户交易安全性，认证通过的才可提供相应服务。身份认证方式包括但不限于U-key验证、手机短信动态密码验证、生物识别技术（指纹验证、人脸验证等）、软证书验证等。

3.5 网上银行服务协议 online banking service agreement

指客户通过网上银行签订的服务协议等法律文本。本行采取必要的管理措施和技术措施，记录签订协议的内容和时间等信息，并确保该信息的完整性和不可篡改性。

3.6 网上银行交易信息 online banking transaction records

网上银行交易信息包括业务凭证等纸质文档或电子交易信息。

纸质文档随主机系统业务凭证进行保管。电子交易信息包括交易业务数据，以及通讯、安全认证信息，确保网上的交易数据完整性、安全性、保密性、可控性、可用性、可追踪性。网上银行服务系统对客户签约、登录、查询、资金类交易以及交易相关的行为特征、客户终端信息、交易要素数据进行详细记录。电子交易信息由省中心信息科技有关部门按规定存储。

4 网上银行服务安全

4.1 基本安全要求

本行网上银行系统的安全技术、安全管理、业务运作安全应符合JR/T0068-2012《网上银行系统。信息安全通用规范》和JR/T0071-2012《金融行业信息系统信息安全等级保护实施指引》的规定；本行网上银行服务的个人信息保护应符合GB/T35273-2017《信息安全技术个人信息安全规范》的规定。

本行网上银行密码长度最少为6位，必须包含英文字母与数字，英文字母区分大小写。网上银行禁止明文显示密码，应使用*代替。客户设置密码时提示客户不使用简单密码。企业网上银行、个人网上银行登录时使用图形验证码，图形验证码为随机产生，由数字和字母等字符混合组成，仅能使用一次，且采取图片底纹干扰、颜色变化、设置非连续性及旋转图片字体、变异字体显示样式等有效方式，防范恶意代码自动识别图片上的信息。客户使用软键盘输入密码时，采取对整体键盘布局进行随机干扰方式，防范密码被窃取。网上银行可判断客户的空闲状态，当空闲超过一定时间后，自动关闭当前连接，客户再次操作时必须重新登录。网上银行支持客户预留信息，具有防网络钓鱼功能。客户使用手机银行更换设备登录后，将重新进行身份认证。

4.2 服务连续在线可信性

本行应提供连续在线服务，并满足如下要求：

- a) 本行网上银行系统服务时间满足7×24小时不间断运行；
- b) 本行网上银行系统配置7x24小时运维应急人员；
- c) 本行网上银行系统数据丢失时间等于零；
- d) 本行网上银行系统数据恢复时间小于等于90分钟。

4.3 增强身份认证要求

本行网上银行服务对象包括个人客户和对公客户。本行为客户提供网上银行服务时，对于交易风险进行有效识别，针对不同风险的交易，采用不同的身份认证强度，即要求客户使用的身份认证方式应与其所办理业务的风险程度相对应，风险程度高则身份认证强度高。依此原则，对使用不同身份认证方式的客户设置相应的交易限额。

客户通过网上银行系统办理向他人（或企业）转移资金等风险较高业务的，应使用双重身份认证，双重身份认证应包括客户注册时预留的网上银行系统密码和客户持有、保管并使用可实现其他身份认证方式的信息。

此外，根据《中国人民银行关于改进个人银行账户服务加强账户管理的通知》（银发〔2015〕392号）规定，本行在个人客户身份认证方面应严格遵守实名制规范要求。

同时，按照“了解你的客户”的原则，本行营业网点在受理企业客户开立单位银行结算账户业务申请时，应指派客户经理或专职人员在账户正式开立前采用多种维度方式来履行客户身份识别及开户真实意愿的核实职责，落实账户实名制，不得为企业开立匿名账户或者假名账户。具体要求如下：

一是采取面对面、视频等方式向企业法定代表人或负责人核实企业开户意愿，并留存相应的音视频资料；二是采取实地查访的方式，对企业经营场所、经营范围及资金规模等情况的真实性调查，并留存必要的照片或视频资料；

三是采取查询工商行政管理部门网站、实地查访、人员问询、客户回访、公用事业账单验证、网络信息查验等方式，对企业经营场所、经营范围及资金规模等情况的真实性调查，也可要求其提供相应证明文件，作为识别客户身份的佐证。

4.4 风险控制能力

基于客户资金安全考虑，本行网上银行相关管理系统应对网上银行客户转账交易限额进行参数设置控制，允许客户根据自身需要在网上银行相关系统灵活设置转账交易权限，但不得超过本行在该系统统一设置的交易权限。本行网上银行服务的限额管理允许客户根据自身的风险承受能力设置限额，同时限定客户能够设定的上限，总体控制风险。

基于反洗钱规定，本行应建立相应的风险监测模型，对高频交易、大额交易、频繁开销户交易、夜间高频交易、可疑客户等进行预警和控制，如发现客户资金异常，涉嫌洗钱等违法犯罪行为，本行在向监管部门报送可疑交易报告、调高客户洗钱风险等级后，应视情况采取调整限额、暂停网上银行相关系统服务等措施。

5 客户体验

5.1 客服代表行为规范

5.1.1 人员配备

本行客服中心应根据发展策略和规划设置内部机构及职能岗位，各机构、岗位分别制定业务职责与考核标准，员工分工明确、权责清晰、奖罚有据。

5.2 服务质量

本行客服中心可提供7*24小时电话服务，配备中、英文座席代表，同时可通过微信、手机银行等新兴媒体渠道提供智能服务。

5.3 客户服务响应

客户服务响应应满足如下要求：

- a) 本行网上银行人工客服服务时间满足7×24小时不间断服务；
- b) 本行电话银行接通率不低于92%。

5.4 服务功能

本行网上银行服务应包括但不限于查询、转账、理财、缴费、支付、信用卡、贷款等金融业务；业务的账务处理、资金清算按结算账户的业务归属分别纳入相应业务系统进行。尽可能满足广大客户多样化的网上银行服务需求。

6 创新及前瞻性

6.1 服务创新性

坚持线上服务与线下渠道相结合，线上服务更加突出人性化，充分考虑老年人习惯，便利老年人使用；线下渠道进一步优化流程、简化手续，不断改善老年人服务体验，与线上服务融合发展、互为补充，不断提升智能化服务水平，完善服务保障措施。

6.1.1 安全服务

为确保客户交易安全性，本行安全服务措施至少应包括：

- a) 在控制风险的基础上，支持客户灵活选择多种鉴权工具；
- b) 建立完善、灵活的限额管控体系，支持客户进行个性化设置。

6.1.2 线上线下一体化服务

本行应积极推进线上线下一体化服务，至少应包括：

- a) 逐步实现线上线下联动办理业务，支持线上进行业务申请，线下业务办理；
- b) 倡导线上线下一体化服务理念，促进线上线下服务融合发展，为客户经理拓展和维护客户提供有效的线上服务工具，充分发挥线上线下各自优势，提升客户满意度和客户粘性。

6.1.3 优质体验服务

在提升客户体验方面，至少应做到：

- a) 持续优化业务流程，打通各相关产品功能之间的壁垒，实现智能引导客户，交叉推荐服务；
- b) 不断丰富金融业务品种及非金融服务功能，打造综合性金融生活服务平台；
- c) 紧贴老年人需求特点，加强技术创新，提供更多智能化适老产品和服务，促进智能技术有效推广应用，让老年人能用、会用、敢用、想用；
- d) 优化手机银行APP用户注册、银行卡绑定和支付等流程，提升手机银行产品的易用性和安全性，便利老年人进行网上购物、订餐、家政、生活缴费等日常消费。

6.2 技术前瞻性

本行网上银行系统应持续保持技术敏感性和技术前瞻性，积极稳妥引入行业先进技术手段，具体要求如下：

- a) 密码产品应逐步实现全面国产化，应取得国家密码管理局商用密码产品型号证书；
- b) 应关注并积极探索引入生物识别技术，同时不断提升相应的风险防范能力；
- c) 应关注并积极探索引入软证书产品，不依赖硬件密码芯片，用软件实现可靠的密码模块、密码运算和CA数字证书等全部功能，且应符合“国密二级”软件密码类产品要求，有效解决客户进行大额交易时必须额外携带硬件Ukey设备的痛点，在保证安全的基础上显著改善客户体验；
- d) 应关注并逐步采用行业领先的底层技术架构，实现无感升级、灰度投产，提升客户使用体验；
- e) 应逐步探索使用大数据及人工智能技术，以帮助客户精准获取满足需求的产品和服务。

7 实施保障

7.1 组织保障

7.1.1 电子银行部

- a) 负责制定网上银行的发展规划；制定和修改网上银行的各项规章制度；
- b) 对网上银行可能发生的一系列权利和义务予以明确界定，完善网上银行交易双方的契约约束机制；管理网上银行管理平台的业务信息发布工作；监督检查网上银行系统的运作和安全情况；
- c) 指导、协调、监督各支行的网上银行工作；负责管理各支行操作人员的审核；
- d) 负责网上银行新项目的开发、需求方案收集、可行性论证及新产品的验收、推广和运用；
- e) 组织系统内网上银行业务的培训；受理网上银行业务的咨询和投诉；研究网上银行的市场经营定位，制定营销策略，开拓市场；
- f) 负责全行机构的网上银行业务统计、分析和考评工作。

7.1.2 科技信息部

- a) 负责网上银行产品技术开发的组织、协调和项目实施；
- b) 负责网上银行系统的优化、运行管理与安全体系建设；
- c) 协助相关业务部门进行开发产品的业务测试工作；
- d) 负责按监管部门的风险管理要求落实完成相关网上银行安全评测工作；
- e) 负责建立网上银行系统的应急、容错和容灾机制。

7.1.3 运营管理部

负责对网上银行业务涉及的会计核算予以规范。

7.1.4 风险管理部

- a) 根据风险管理的统一要求，参与制定网上银行业务风险管理的政策和流程；
- b) 支持、协助电子银行部重检网上银行系统风险管理政策，监督政策的执行和落实情况；
- c) 指导并评价网上银行系统风险的识别、评估、控制和报告等工作，对风险管理工作提出相关整改建议，并监督落实；

7.1.5 相关业务部门

负责提出使用网上银行系统为本业务条线客户提供金融服务的需求，配合电子银行部制定本部门产品在网上银行系统的应用方案；对本部门主管产品提供政策和业务支持；制定相应制度和协议等法律文本；组织管理本部门主管的通过网上银行系统提供产品的业务处理、售后管理、风险控制等工作。

7.1.6 合规部

负责对网上银行业务流程、制度进行审查。

7.2 宣传及实施

7.2.1 宣传

本行通过在门户网站设置专栏，在各营业网点投放宣传折页，在社区开展专项宣传活动等方式，宣传本

行网上银行服务内容及服务标准。

7.2.2 监督检查

本行总行电子银行部定期对各管辖支行网上银行服务标准执行情况进行监督检查。本行总行审计部负责定期或不定期对网上银行业务进行内部审计，相关要求如下：

检查内容:各管辖支行网上银行业务管理情况及各营业网点经办的各类网上银行业务，包括个人、企业网上银行服务注册、变更业务等。

检查后改进:检查工作结束后，各管辖支行网上银行业务主管部门应及时组织对检查中发现问题进行认真整改，确保整改到位。并在本行合规管理系统中的“问题管理”功能模块中完成相关整改落实工作。
