

Q/YQJYCZYH

永清吉银村镇银行企业标准

Q/131023 YQJY 001—2024

永清吉银村镇银行网上银行服务标准

Yongqing Ji Yin Rural Bank Online Banking Service Standard

2024-10-29 发布

2024-10-31 实施

永清吉银村镇银行股份有限公司 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 网上银行服务准则	2
参 考 文 献	4

前 言

为了更好的满足客户的需求，符合银行业监管部门的要求，保证广大客户的资金安全，永清吉银村镇银行针对本行面向全体客户提供的网上银行服务（本文所指网上银行服务包括我行提供的网上银行、手机银行、电话银行、微信银行等全部电子银行服务）进行了全面评估，现依据本行实际情况，制订永清吉银村镇银行网上银行服务企业标准并面向全社会公布。本标准由永清吉银村镇银行制定并负责解释，自发布之日起生效。

永清吉银村镇银行网上银行服务企业标准

1 范围

本标准规定了永清吉银村镇银行网上银行服务准则，明确了相关责任和规范，确立了网上银行全方位服务体系。

本标准适用于永清吉银村镇银行总行及各分支机构。

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 35273-2017 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 32315-2015 银行业客户服务中心基本要求

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 术语与定义

下列术语和定义适用于Q/131024YQJY001的本标准。

3.1

网上银行 Internet Banking

商业银行等金融机构通过互联网、移动通信网络、其他开放性公众网络或专用网络基础设施向其客户提供的网上金融服务。

3.2

业务连续性管理 Business Continuity Management

业务连续性管理是一项综合管理流程，它使企业认识到潜在的危机和相关影响，制订响应、业务和连续性的恢复计划，其总体目标是为了提高企业的风险防范能力，以有效地响应非计划的业务破坏并降低不良影响。

3.3

数字证书 Digital certificates

数字证书就是互联网通讯中标志通讯各方身份信息的一串数字，提供了一种在Internet上验证通信实体身份的方式，数字证书不是数字身份证，而是身份认证机构盖在数字身份证上的一个章或印(或者说加在数字身份证上的一个签名)。它是由权威机构--CA机构，又称为证书授权(Certificate Authority)中心发行的，人们可以在网上用它来识别对方的身份。

4 网上银行服务准则

4.1 安全性标准

本文所称的安全性标准主要指业务连续性、网络风险控制、客户身份信息识别等

4.1.1 业务连续性

网上银行系统运行环境及系统交易进行 7×24 小时不间断运行。运维中心对可能发生的系统异常情况进行及时的处理，为客户的交易办理提供后台保障。

- a) 网上银行系统可用率不低于 99.5%，交易成功率不低于 99.5%；
- b) 业务系统交易情况进行 7×24 小时监控；
- c) 业务系统故障率低于 0.05%，恢复时间不超过 2 小时；

4.1.2 网络风险控制

网上银行系统网络为联通、电信双线路，硬件方面实现双机热备，确保系统的通讯不会存在单点故障。开展网上银行业务，须根据有关规定采取安全措施，方可将内部网与互联网连接，其他业务用机以及存放重要数据的计算机不得以任何方式接入互联网。

注：每年委托技术公司对本行托管的网上银行系统进行了渗透性测试。

4.1.3 客户身份信息识别

网上银行业务提供两种客户身份确认方式：客户数字证书和密码方式。客户数字证书是指存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子文件。密码是指客户确认身份的数字或字符信息。根据客户申请的不同业务，确定客户的身份认证方式。

注1：数字证书包括普通U盾，蓝牙U盾及手机盾等安全介质提供的数字证书。

注2：客户管理自己的网银用户名、用户密码，保证用户名和密码的安全，因泄密产生的损失由客户承担。

4.2 客户体验标准

本文所称的客户体验标准主要指客服规范性、系统功能和性能、客服响应时间等

4.2.1 客服规范性

客户服务中心设在兴业数金客服中心，拥有系统、网络、应用及业务专家，其工作人员受过特别培训，以确保客户的问题能够尽快得到解答。在客户服务中心人员了解技术和产品领域，能够就各种类型的问题提供支持。如果客户服务中心自己不能解决，则提交给外包运维公司。外包运维公司为本行配置客户经理，提供 7×24 小时服务，负责客户在网银使用过程中的疑难问题。

4.2.2 系统功能性

本行网上银行系统主要包括企业网银，个人网银，电话银行。

a) 个人网银主要为个人用户提供我的账户、存款储蓄、转账汇款、自助签约、客户服务等功能，主要功能如下：

- 我的账户：账户查询、资产总览、账户管理、电子账户管理；

- 储蓄存款：整存整取、我的存款；
- 转账汇款：账号转账、手机号转账、预约转账、批量转账、多人转账、转账记录、转账撤销等；
- 自助签约：动账提醒签约、电子支付签约、手机银行管理等；
- 客户服务：个人信息管理、安全中心、安全锁管理等

b) 企业网银涵盖了个人网银的基本功能，并增加电子对账、批量代发功能等，同时提供经办员、授权员、管理员等多种角色，以供不同规模的公司/集团使用。

c) 电话银行提供7*24小时自助语音业务，并支持人工服务，主要包括：行号查询、账户查询、电话挂失、投诉建议等功能。

4.2.3 客服响应时间

永清吉银村镇银行提供两级客户服务体系，各级客户支持均安排相应的技术和业务专家为客户提供专业的服务。

a) 客户服务中心（第一级客户支持）运营管理部、科技人员、大堂经理等；

b) 后台支持中心(第二级客户支持)外包服务公司技术服务处、运行维护处、业务支持处、外围系统应用软件合作单位、硬件供应厂商及系统软件供应厂商；

4.3 实施保障

4.3.1 组织保障

总行运营管理部为总行网银系统专设机构，负责网银系统的功能更新和维护、新业务的开发、营销推广和日常业务的监督、管理，负责收集支行和网银用户的意见，做好网银系统的优化和完善工作。各分支机构可以根据自身管理架构的设置，建立网银业务管理岗位，在采用“网点分散处理、总行集中监控”的模式下，由运营管理部，审计稽核部对所属参与网银系统网点的日常业务进行全面检查、督促。

4.3.2 管理制度

为满足客户对金融服务的需求，全面提高金融服务的效率和水平，更好地为客户提供优质服务，永清吉银村镇银行开办网上银行业务，并制定《网上银行服务章程》、《网上银行业务管理办法》、《外包服务管理办法》、《计算机系统应急预案》等管理制度规范本行网上银行服务。

参 考 文 献

- GB/T 35273-2017 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 32315-2015 银行业客户服务中心基本要求
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