

Q/YQJYCZYH

永清吉银村镇银行企业标准

Q/131023 YQJY 003—2024

永清吉银村镇银行移动金融客户端服务标准

Yongqing Ji Yin Rural Bank Enterprise Standard For Mobile Finance Client
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 移动金融客户端服务准则	1
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移动金融客户端服务（本文所指移动金融客户端服务包括我行提供的手机银行、微信公众号等）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移动金融客户端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。

永清吉银村镇银行移动金融客户端服务企业标准

1 范围

本标准规定了永清吉银村镇银行移动金融客户端服务准则，明确了相关责任和规范，确立了移动金融客户端全方位服务体系。

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。

JR/T 0092—2019 移动金融客户端应用软件安全管理规范

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/131024YQJY003的本标准。

3.1

移动金融 Mobile finance

移动金融是指使用移动智能终端及无线互联技术处理金融企业内部管理及对外产品服务的解决方案。本文中的移动终端泛指以智能手机为代表的各类移动设备，主要为智能手机、平板电脑和无线POS机应用范围。

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

手机盾 Mobile phone shield

手机盾是以手机TEE（可信执行环境）和SE（安全元件）为载体实现的二代USBKEY，完全不依赖任何外部硬件设备，也无需用户安装任何额外的软件，主要服务对象为商业银行和非银行的金融企业。

4 移动金融客户端服务准则

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、数据安全保护、客户身份信息识别等

4.1.1 业务连续性

移动金融客户端业务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) 移动金融客户端系统可用率不低于 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 数据安全保护

数据安全保护是指对业务数据进行有效的分类、分级，创建或收集、传输、存储、使用和销毁的过程。数据安全保护的角色和职责如下：

数据所有者

- a) 拥有数据所有权，拥有对数据处置的权利；
- b) 负责对所拥有的数据进行分类与定级；
- c) 负责指定数据资产的管理者；

数据管理者

- a) 被授权管理数据，负责数据的日常维护和管理；

数据拥有者

- a) 在授权的范围内访问、使用数据；
- b) 确保访问数据的机密性、完整性、可用性。

4.1.3 客户身份信息识别

移动金融客户端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，蓝牙U盾及手机盾等安全介质提供的数字证书。

注2：客户管理自己的手机银行用户名、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，负责客户在移动金融客户端使用过程中的疑难问题。

4.2.2 系统功能性

本行移动金融客户端系统主要包括手机银行，微信公众号等。

- a) 手机银行提供各类线上金融服务，以供不同类型的个人/团体使用，主要功能有：

- ◆ 查询服务：账户查询、资产总览、交易明细、月度账单等
- ◆ 财富服务：存款
- ◆ 转账服务：转账汇款、账号转账、预约转账、多人转账、面对面转账等
- ◆ 贷款服务：我的贷款
- ◆ 生活服务：缴费、充值、记录等
- ◆ 设置服务：支付设置、安全设置、个人信息维护、一键绑卡、实名认证等
- ◆ 助手服务：电子回单、动账提醒、日志查询、存贷款计算器等

b) 微信银行可提供账户管理、手机银行下载等基本功能，以及网点查询、ATM查询、利率查询等查询服务。

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移动金融客户端系统专设机构，负责移动金融客户端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，负责收集支行员工和客户的意见，做好手机银行系统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，建立手机银行业务管理岗位，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移动金融客户端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《永清吉银村镇银行数据安全保护管理办法》、《永清吉银村镇银行网络安全管理办法》、《永清吉银村镇银行银行终端安全管理细则》等管理制度规范本行移动金融客户端服务。

参 考 文 献

- GB/T 32315-2015 银行业客户服务中心基本要求
JR/T 0092—2019 移动金融客户端应用软件安全管理规范
JR/T 0071-2012 金融行业信息系统信息安全等级保护实施指引