



CS 03.060
11

Q/ZJB

紫金农商银行网上银行服务企业标准

Q/ZJB 002—2019

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月19日 15点06分

紫金农商银行网上银行服务

ZIJIN RURAL COMMERCIAL BANK'S

INTERNET BANKING SERVICE ENTERPRISE STANDARD

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月19日 15点06分

2019 - 07 - 19 发布

2019 - 07 - 20 实施

紫金农商银行

发布



企业标准信息公共服务平台
公开 2019年07月19日 15点06分

企业标准信息公共服务平台
公开 2019年07月19日 15点06分



目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 服务安全	2
5 客户体验	3
6 客户体验创新及前瞻性	4

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月19日 15点06分

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月19日 15点06分



B 002—2019

前 言

本标准中紫金农商银行为标准简称，全称为“江苏紫金农村商业银行股份有限公司”。
本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则制定。
本标准由紫金农商银行制定并遵照执行。
本标准为首次发布。

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月19日 15点06分

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月19日 15点06分



引 言

本标准内容涉及本行网上银行服务内容、安全性、客户体验、创新及前瞻性、实施保障四个方面，旨在明确网上银行服务企业标准，保障消费者权益，促进网上银行规范、健康发展。

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月19日 15点06分

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月19日 15点06分



企业标准信息公共服务平台
公开 2019年07月19日 15点06分

企业标准信息公共服务平台
公开 2019年07月19日 15点06分



紫金农商银行网上银行服务企业标准

1 范围

本标准规定了本行网上银行服务要求，明确了网上银行服务内容、安全性和服务体验标准，确立了服务实施保障机制。

本标准适用于本行机构。

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/ZJB 002-2019的本标准。

3.1 网上银行

网上银行（网上银行服务）是指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 网上银行系统

网上银行系统是指商业银行通过互联网、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各种金融服务的信息系统。

我行网上银行系统包括前端客户端系统、通信网络和后端服务器系统。

我行网上银行系统按照业务划分，分为企业网上银行、个人网上银行和个人手机银行。

企业网上银行由客户携带企业相关材料到企业开户网点办理签约。

个人网上银行是我行在我行开立结算账户的个人客户提供的线上银行服务系统，可携带身份资料在柜面注册，具有账户查询、转账汇款、投资理财、缴费、信用卡业务等多项金融服务。

个人手机银行是我行基于移动化通信运营商，利用移动电话等通讯设备和无线网络，为手机客户提供移动金融服务的系统，具有账户管理、信息查询、转账汇款、投资理财基本功能外，还集成了缴费、商旅、贵金属、商城购买等场景化服务，具有注册简便、方便快捷、功能丰富、安全可靠等特点。

3.3 网上银行服务对象



B 002—2019

网上银行服务对象指的是在我行开立结算账户并且信誉良好的所有网上银行系统服务的个人、企业客户。

企业网上银行的主签约账户是账户状态正常（含止付和预开户状态）的、通存通兑的单位人民币活期结算账户（临时验资户、待核准账户、保证金账户除外）。

个人网上银行和个人手机银行的签约账户为凭密码支付的、账户状态正常的个人人民币活期结算账户。

3.4 网上银行交易

客户在网上银行系统产生并通过的所有支付行为都属于网上银行交易范畴。

3.5 网上银行交易记录

网上银行交易产生的电子信息记录是交易记账的有效凭据，由此产生的记账凭据作为电子信息记录处理并留存。

3.6 网上银行交易验证

本行为企业网上银行客户、个人网上银行客户提供短信验证码、动态口令牌、U-KEY等交易验证方式。网上银行系统向客户颁发中国金融认证中心（简称：CFCA）的数字证书，客户通过企业网上银行、个人网上银行、个人手机银行以U-KEY身份认证方式办理业务时，需采用本行向其颁发的CFCA证书进行数字签名认证。采用短信验证码、动态口令牌等身份认证方式办理业务时，需通过移动通信网络、可携式基于时间同步或者事件同步技术的进行客户身份的再次确认。

4 服务安全

4.1 基本安全要求

为确保本行客户信息安全，本行网上银行系统交易数据均采用适当的加密技术确保电子交易数据传输的安全性、保密性、完整性、真实性，加密技术符合国家有关规定，并根据业务安全性的需要和信息技术的发展做适时调整。

4.2 服务连续在线可信性

本行网上银行系统服务时间满足7×24小时不间断服务。

本行网上银行系统配备7×24小时运维应急人员值班。

本行网上银行系统可用率达到99.95%，其中手机银行可用率达到99.99%。

本行网上银行系统数据丢失时间（PRO）为0。

本行网上银行系统恢复时间（PTO）为90分钟，其中手机银行恢复时间（PTO）为30分钟。

本行手机银行可用性监控覆盖率≥99%。

4.3 增强身份认证要求

——身份认证技术

本行网上银行系统应在不同渠道不同场景中应用到短信验证码、动态口令牌、二代动态口令牌、二代U-KEY等多种身份认证工具：

- 动态口令牌



企业网上银行、个人网上银行、个人手机银行客户如选择动态令牌作为身份认证方式办理业务时，动态令牌是根据专门的算法生成一个不可预测的随机数字组合，每个密码只能使用一次。

- 二代动态口令牌

如选择二代动态口令牌作为身份认证方式办理业务时，页面会根据客户的交易信息（交易金额、交易账号）生成一个挑战码，客户须在二代动态口令牌上输入正确的挑战码后，才会生成本次的动态密码。

- 二代 U-KEY

如选择二代 U-KEY 作为身份认证方式办理业务时，会验证设备本身的 CFCA 数字证书，保证客户的交易信息真实、准确。

- 短信验证码

个人手机银行客户如选择短信验证码作为身份认证方式办理业务时应将交易的关键信息与短信验证一期发送给客户。同时，服务端具备数据防篡改机制，确保客户所确认的交易信息与网上银行系统执行的交易指令相一致。

——身份认证机制

本行网上银行业务支持根据不同场景和客户组合匹配不同的认证手段、支持多因素认证：

- 企业手机银行客户首次登陆或更换设备登陆，须进行设备绑定，绑定时须校验短信验证码、根据客户绑定的身份认证方式进行验证、进行人脸识别，验证成功后方能使用。
- 个人手机银行客户首次登陆或更换设备登陆，须进行设备绑定，绑定时须校验短信验证码、根据客户绑定的身份认证方式进行验证、验证成功后方能使用。
- 当客户选择使用人脸识别作为身份认证方式办理业务时，应同步进行活体检测，并将人体识别过程中采集到的脸部数据与联网核查系统中的照片进行比对。

4.4 风险控制能力

事前风险风控：本行网上银行系统接入全行防洗钱系统和交易反欺诈系统及事后风险侦测系统。

事中风险防控：客户登录及办理交易过程中，对网上银行交易进行实时监测，对触及反欺诈交易规则的交易及时进行阻断。

事后风险风控：本行根据客户交易情况进行分析，对可疑交易进行人工回访，如确认为风险后，将根据客户要求对账户进行止付交易。

5 客户体验

5.1 客户代表服务规范

本行为规范客户服务质量行为，有效实施服务质量持续性改进，不断提高服务效率和服务水准，制定了客服人员的服务标准及各项工作规程，明确了客服人员的工作规范、协作流程、用语规范及相应的考核管理办法。

5.2 客户服务响应

本行网上银行业务采用江苏省信用合作社联合社025-96008统一客服。

本行要求电话客服平均响应时间为20秒。

本行要求在线客服的相应时间为5秒。



B 002—2019

本行的人工客服服务时间为7×24小时。

本行的电话客服接通率为92%。

本行手机银行APP闪退率≤0.07%。

5.3 服务功能

——企业网上银行

本行企业网上银行服务功能主要包括账户管理、支付结算、财务管理、投资理财、集团业务、客户服务、业务复核、对账管理、电票业务和其他特色业务。

——个人网上银行、手机银行

本行个人网上银行、手机银行服务功能主要包括我的主页、账户管理、个人贷款、转账汇款、自助缴费、信用卡业务、投资理财、基金代销、客户服务、资金归集等。

5.4 服务性能

本行网上银行系统采用了联合开发的方式，即引进一家在业内有多个实施案例、技术成熟、系统安全稳定的产品公司负责网上银行业务渠道实施，本行科技人员负责完成相应账务系统接口开发工作，确保为广大客户提供一个更为安全、稳定的业务和技术支持平台。

本行手机银行APP采用扁平化交互设计，页面简洁，首页、理财、生活等分区明确，客户可自由选择最常使用的功能组成快捷功能区，达到千人千面互动体验。

6 客户体验创新及前瞻性

6.1 服务创新性

本行企业网上银行按照受理渠道分为PC版和手机APP版，PC版和手机APP版。客户可以在PC版和APP版进行交易操作，支持单人或多人审核操作，满足不同客户的业务办理需求。

6.2 技术前瞻性

本行在监管部门的政策指导下，接入了人脸识别、指纹识别技术作为登录身份认证交易，并将网上银行交易纳入事中风险侦测系统内，保障客户交易安全。未来会引入如云计算、大数据、生活特征识别、人工智能等前沿技术。

本行网上银行数据将照自身业务需求及监管政策要求引入大数据平台，结合AI智能技术，根据业务特点进行营销及风控模型搭建，更好的保护客户交易安全，提升客户体验。

6.3 组织保障

——网上银行业务

本行网上银行业务管理的组织协调工作由总行网络金融部牵头负责，并联合总行运营管理部、金融科技部、计划财务部等部门和各分（支）行共同执行。

- 网络金融部

总行网络金融部是网上银行的主要业务管理部门，负责本行网上银行业务的发展规划、规章制度制定、考核管理、客户业务管理、新产品设计和管理。总行网络金融部设立专门网



上银行团队，并设置网上银行专职岗位，具体负责网上银行的业务管理工作。主要业务管理职责包括：

- ◆ 根据本行发展战略，汇总制订并组织实施全行网上银行业务发展规划；
- ◆ 负责建立并完善网上银行业务管理、安全规范、业务连续性等方面的规章制度体系，并组织规章制度的实施落实；
- ◆ 根据网上银行业务发展趋势和客户需求，组织协调总行各业务部室对网上银行产品进行需求梳理、产品管理等工作；
- ◆ 负责制定网上银行业务安全规范、突发事件报告和处置、业务应急预案等保障业务连续性的规范措施并落实实施；
- ◆ 负责依据本行年度工作目标及任务，制定并分解年度网上银行业务发展计划，拟定考核标准，并组织对各分（支）行网上银行业务发展情况进行考核；
- ◆ 负责对本行网上银行业务发展情况进行统计和分析管理，定期总结汇报网上银行业务的发展情况；
- ◆ 负责全行网银体验机、安全介质的规划及采购；
- ◆ 负责网上银行业务的营销推广及市场拓展；
- ◆ 负责网上银行的新业务需求的收集整理；
- ◆ 其他业务管理工作。

● 运营管理部

总行运营管理部负责柜面业务操作的指导工作，根据相关规章制度做好业务凭证印制和下发，各类安全介质的管理工作，相关柜面业务账务的处理及网上银行柜面业务传票的归档及保管工作。

● 金融科技部

总行金融科技部是网上银行的主要技术管理部门，负责本行网上银行的技术及安全管理

工作：

- ◆ 做好与网上银行对接的我行自建系统的运行、维护管理，保障其安全稳定运行；
- ◆ 配合省联社信息结算中心建立和完善与网上银行对接系统的安全技术措施；防止和处置病毒感染、黑客非法入侵等危害客户账户的安全事件；
- ◆ 配合省联社信息结算中心制定与网上银行对接系统的技术应急处置预案，做好相关业务连续性的技术支持；
- ◆ 针对业务部门需求，与省联社信息结算中心或其他技术部门对接，配合完成网上银行系统功能开发、测试和投产工作；
- ◆ 负责有关网上银行的数据提供。

● 计划财务部

总行计划财务部负责网上银行限额的管理。

● 总行其他部门

总行银行卡部、普惠金融部、私人银行部、公司业务部、贸易金融部、金融市场部、金融同业部、资产经营部等部门分别负责各自条线在网上银行上将要开办或已开办业务需求的制定、优化、落地测试及推广等工作。



- 各分（支）行

各分（支）行负责辖内营业网点的网上银行业务的管理：

- ◆ 零售部负责收集个人网上银行业务需求及辖内有关个人网上银行的风险点并反馈总行网络金融部；负责辖内个人网上银行的推广和营销及业务培训、指导等工作；
- ◆ 公司部负责收集企业网上银行业务需求及辖内有关企业网上银行的风险点并反馈总行网络金融部；负责辖内企业网上银行的推广和营销及业务培训、指导等工作；
- ◆ 综合部负责辖内网上银行安全介质的管理，牵头组织辖内网上银行业务检查工作；负责辖内个人及企业客户网上银行限额超限调整的审核。

——手机银行业务

本行手机银行业务管理本着统一规划、分层管理的原则，各相关部门各司其职以确保手机银行业务正常有序开展。本行网上银行业务管理的组织协调工作由总行网络金融部牵头负责，并联合运营管理部、金融科技部、风险管理部、合规管理部等部门和各分（支）行共同执行。

- 网络金融部

总行网络金融部是手机银行的主要业务管理部门，负责本行手机银行业务的发展规划、规章制度制定、考核管理、客户业务管理、新产品设计和管理。主要业务管理职责包括：

- ◆ 根据本行发展战略，汇总制订并组织实施全行手机银行业务发展规划；
- ◆ 负责建立并完善手机银行业务管理、安全规范、业务连续性等方面的规章制度体系，并组织规章制度的实施落实；
- ◆ 根据手机银行业务发展趋势和客户需求，组织协调总行各业务部室对手机银行产品进行需求梳理、产品管理等工作；
- ◆ 负责制定手机银行业务安全规范、突发事件报告和处置、业务应急预案等保障业务连续性的规范措施并落实实施；
- ◆ 负责依据本行年度工作目标及任务，制定并分解年度手机银行业务发展计划，拟定考核标准，并组织对各一级分（支）行手机银行业务发展情况进行考核；
- ◆ 负责对本行手机银行业务发展情况进行统计和分析管理，定期总结汇报手机银行业务的发展情况；
- ◆ 负责手机银行安全介质的规划及采购；
- ◆ 负责手机银行业务的营销推广及市场拓展；
- ◆ 负责手机银行的新业务需求的收集整理；
- ◆ 其他业务管理工作。

- 运营管理部

总行运营管理部的手机银行业务职责主要有：

- ◆ 负责手机银行柜面业务部分的管理、指导及培训；负责手机银行业务办理的事后监督及业务检查；
- ◆ 负责手机银行业务相关重要空白凭证及凭条、申请表的管理；
- ◆ 负责协助处理手机银行大额预约等业务的落地处理及其他手机银行运营管理方面的工作。

- 金融科技部



总行金融科技部是手机银行的主要技术管理部门，负责本行网上银行的技术及安全管理
工作：

- ◆ 负责手机银行业务的科技支撑，负责手机银行相关设备的采购、技术改造及升级，负责手机银行的信息与数据提供；
- ◆ 负责手机银行业务需求的实现及与省联社计算机中心的对接工作，组织手机银行系统功能、新产品的软件开发、测试、投产上线；负责手机银行系统的日常运行、维护管理，保障系统安全稳定运行及手机银行系统安全技术措施的建立和提升完善；防止和处置病毒感染、黑客非法入侵等危害客户账户的安全事件；
- ◆ 负责制定手机银行系统的技术应急处置预案，并组织计划性演练，确保对手机银行业务连续性的技术支持。

- 合规管理部

总行合规管理部负责对手机银行业务可能出现的相关风险开展监督检查和跟踪评估。

- 风险管理部

总行风险管理部负责对手机银行业务制度、流程以及相关合同文本进行合法合规性审查。

- 总行其他部门

总行银行卡部、私人银行部、普惠金融部、贸易金融部、金融市场部、金融同业部、资产经营部等部门分别负责各自条线在手机银行上将要开办或已开办业务需求的制定、优化、落地测试和推广等工作。

- 各分（支）行

各分（支）行负责辖内营业网点的手机银行业务的管理：

- ◆ 零售部负责收集手机银行业务需求及辖内有关手机银行的风险点并反馈总行网络金融部；负责辖内手机银行的推广和营销及业务培训、指导等工作；
- ◆ 综合部负责辖内手机银行安全介质的管理，牵头组织辖内手机银行业务检查工作。

6.4 管理制度

为确保本行网上银行业务正常有序开展，规范完善网上银行业务管理，维护本行客户的合法权益，在安全的基础上，最大限度满足客户使用便捷性要求，本行制定了《紫金农商银行网上银行业务管理办法》、《紫金农商银行手机银行业务管理办法》等相关管理办法，详细规范了本行网上银行业务的组织架构管理、客户管理、安全介质管理、业务及操作管理、重大事项及风险管理等内容。

6.5 宣传及实施机制

——宣传

对于已经发布的企业标准，本行在企业标准信息公共服务平台予以公示。

——培训

- 日常培训

根据《紫金农商银行网上银行业务管理办法》、《紫金农商银行手机银行业务管理办法》、《紫金农商银行员工教育培训管理办法》等规定，总行网络金融部、公司业务部、运营管理



B 002—2019

部、金融科技部等相关部室根据各自职能划分，按照人力资源部的统筹规划，制定网上银行业务培训计划并组织实施。各分（支）行组织并做好辖内的培训、转培训和监管工作。各营业网点落实贯彻相关要求。共同协作确保网上银行服务按规有序开展。

- 企业标准培训

总行网上银行业务主管部门主动接受人行、互联网金融协会及江苏省信用合作社联合社组织的各项培训，并且在本行内容做转培训，共同制定本行企业标准，确保企业标准及各项管理办法符合国家标准、行业标准各项规定，契合本行业务发展和客户需求。

- 实施机制

我行网上银行相关企业标准的实施机制是，目前本行已经在企业标准信息公共服务平台上发布了《紫金农商银行网上银行服务企业标准》、《紫金农商银行营业网点服务企业标准》、《紫金农商银行网上银行业务管理办法》、《紫金农商银行手机银行业务管理办法》4项企业标准。后续如有企业标准新编或更新，将及时在企业标准信息公共服务平台予以公示。