

ICS 03.060

A11

E-banking business standards of
Jiangsu Qidong Rural Commercial

Q/QDRCB

江苏启东农村商业银行股份有限公司企业标准

Q/QDRCB 002—2024

Bank CO., LTD

启东农商银行电子银行业务标准

**E-banking business standards of
Qidong Rural Commercial Bank
CO., LTD**

2024-08-31 发布

2024-08-31 发布

江苏启东农村商业银行股份有限公司 发布

目 次

前言	II
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 网上银行服务安全（基本安全要求，服务在线连续性可信性，客户服务，创新及前瞻性）	2

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2020给出的规则起草。
本标准由江苏启东农村商业银行股份有限公司提出并归口。
本标准起草单位：江苏启东农村商业银行股份有限公司。
本标准主要起草人：赵凯凯、倪程程。

引 言

本标准内容涉及服务安全性、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，促进网上银行规范、健康发展。

江苏启东农村商业银行股份有限公司电子银行业务标准

1 范围

本标准规定了江苏启东农村商业银行股份有限公司（以下简称本行）网上银行服务的要求，明确了安全性和服务体验标准，确立了服务实施保障机制。本标准适用于本行所有网上银行服务。

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 35273-2020 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—2020 网上银行系统信息安全通用规范

JR/T 0071-2020 金融行业信息系统信息安全等级保护实施指引

GB/T 39786—2021信息安全技术信息系统密码应用基本要求

JR/T 0171—2020 个人金融信息保护技术规范

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本标准。

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 网上银行服务系统

3.2.1 系统定义：网上银行系统是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各种金融服务的信息系统。

3.2.2 系统描述：网上银行系统主要由客户端、通信网络和服务器端组成。本标准所指网上银行系统，不仅包括传统方式的网上银行系统，还包括以手机、平板电脑等移动终端方式访问网上银行系统。

3.2.3 本行网上银行服务系统包括企业网上银行系统、个人网上银行系统、企业手机银行系统、个人手机银行系统。

3.2.4 企业网上银行系统，企业客户可以通过电脑登录我行企业网上银行系统办理各项金融业务。业务服务范围和内容包括但不限于：账户查询、转账汇款、理财服务、集团服务、批量代发、电子票据等金融业务。

3.2.5 个人网上银行系统,个人客户可以通过电脑登录我行个人网上银行系统办理各项金融业务。业务服务范围和内容包括但不限于:查询、转账、理财、缴费、支付、信用卡、贷款等金融业务。

3.2.6 企业手机银行系统,企业手机银行系统是在原企业网银基础上增加了移动 APP 渠道入口,企业版手机银行与企业网银统一客户管理、统一业务流程、统一业务规则,企业客户可以通过企业版手机银行登入企业网上银行系统办理各项金融业务。业务服务范围和内容包括但不限于:账户查询、转账汇款、理财服务、集团服务等金融业务。

3.2.7 个人手机银行系统,本行客户可以通过手机银行 APP 登录本行手机银行系统办理各项金融业务。业务服务范围和内容包括但不限于:查询、转账、理财、缴费、支付、信用卡、贷款等金融业务。

3.3 服务对象

3.3.1 企业网上银行、企业手机银行的服务对象为在本行开设基本存款账户或者一般存款账户的客户。

3.3.2 个人网上银行、个人手机银行的服务对象为在本行开立个人结算账户、具有完全民事行为能力的自然人。不具备完全民事行为能力的个人须由监护人代理申请,出具监护人的有效身份证件以及申请人的居民身份证或户口簿。

3.4 网上银行交易验证

3.4.1 身份认证是在网上银行服务中确认操作者身份的过程,从而确认该用户是否具有对某种资源的访问和使用权限,进而使网上银行系统的访问策略能够可靠、有效地执行,保证系统和数据的安全,以及授权访问者的合法利益。

3.4.2 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、蓝牙 KEY 等交易验证方式,为企业手机银行、个人手机银行客户提供短信验证码、动态口令牌、蓝牙 KEY、人脸识别等交易验证方式。网上银行系统支持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系统、企业手机银行系统、个人网上银行系统、个人手机银行系统以 U-KEY 或蓝牙 KEY 等身份认证方式办理业务时,必须采用本行向其颁发的 CFCA 证书进行数字签名认证。

3.5 风险控制

风险控制是指采取各种措施和方法,防范在技术、管理、服务方面可能产生的不当情况。

4 网上银行服务安全

4.1 基本安全要求

4.1.1 本行网上银行服务的安全技术、安全管理、业务运作安全、个人信息保护等均符合国家有关规定,并根据电子银行业务的安全性需要和科技信息技术的发展,定期检查和评估所使用的技术,适时进行调整。

4.1.2 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。

4.1.3 本行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。

4.1.4 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。

4.1.5 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。

4.1.6 本行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。

4.1.7 本行网上银行支持客户预留信息,具有防网络钓鱼功能。

4.1.8 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

4.2.1 本行网上银行系统服务时间满足7×24小时不间断服务。

4.2.2 本行网上银行系统配备7×24小时运维应急人员值班。

4.2.3 本行网上银行系统可用率大于等于99.95%。

4.2.4 本行网上银行系统数据丢失时间(RPO)为0。

4.2.5 本行网上银行系统恢复时间(RTO)为90分钟。

4.2.6 本行网上银行系统可用性监控覆盖率为99%。

4.3 增强身份认证要求

4.3.1 本行网上银行系统已应用以下几种身份认证安全介质:动态口令牌、二代动态口令牌、二代U-KEY、蓝牙key、短信验证码。

4.3.2 客户如选择动态令牌作为身份认证方式办理业务时,动态令牌根据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;客户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;客户如选择二代U-KEY、蓝牙KEY作为身份认证方式办理业务时,会验证设备本身的CFCA证书,保证客户的交易信息真实、准确。

4.3.3 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起发送给客户。

4.3.4 本行根据身份认证安全介质的不同设置相应的交易限额。

4.3.5 本行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。

4.3.6 本行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，绑定时须校验登录账号、登录密码、短信验证码，验证成功后方能使用。

4.3.7 当客户选择使用人脸识别作为身份认证方式办理业务时，APP 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

4.4.1 本行网上银行系统接入全行防洗钱系统和事中风险侦测系统及事后风险侦测系统。

4.4.2 本行对客户的登录及操作等网上银行交易进行实时监测，对触及事中风险交易规则的异常交易及时进行阻断。

4.4.3 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。

4.4.4 营业网点受理网上银行业务申请时，应认真核对客户资料的真实性、有效性及与申请表填写的内容是否相符，严格执行对客户身份证的联网核查管理要求。客户填写的申请资料必须正确、完整、不得涂改，必须由客户本人签名。

5 客户服务

5.1 客户代表行为规范

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，要求客服人员服务做到态度热情、文明用语、耐心聆听，及时帮助客户解决问题。

5.2 客户的服务相应

5.2.1 本行要求电话客服平均响应时间为 20 秒。

5.2.2 本行要求在线客服的相应时间为 5 秒。

5.2.3 本行的人工客服服务时间为 7×24 小时。

5.2.4 本行的电话客服接通率为 92%。

5.3 服务功能

5.3.1 本行企业网上银行、企业手机银行服务功能包括但不限于账户管理、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、批量业务、电票业务、特色业务。

5.3.2 本行个人网上银行、手机银行服务功能包括但不限于我的主页、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。

5.4 服务性能

5.4.1 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。

5.4.2 本行手机银行 APP 采用扁平化设计，客户可自由组合交易菜单，让客户可以更方便、直观地了解个人手机银行、企业手机银行 APP 的特点、功能和服务。

5.4.3 网上银行交易的身份认证安全介质分为几种：手机短信验证、动态口令牌、二代口令牌、二代 U-KEY、蓝牙 KEY。由总行根据不同的客户群设置不同验证方式的交易限额，客户可以根据需要选择响应的身份认证安全介质。

5.4.4 本行网上银行不仅为客户提供基本的账户查询、转账汇款、存款理财等金融服务，还可实现与生活密切相关的本地化生活服务等功能。

5.5 客户投诉

5.5.1 公布有效联系方式 本行应在所有营业网点、官方网站、手机银行 APP 等渠道公布有效的客户服务联系方式，包括但不限于客服热线、电子邮件地址、在线客服系统等，确保用户可以便捷地提出投诉和建议。

5.5.2 投诉处理时限 本行承诺在收到用户投诉后的 15 个工作日内处理互联网信息服务投诉平台上的投诉，并给予用户明确的回复。对于紧急投诉，本行将优先处理，并在 1 个工作日内给予反馈。

5.5.3 提高用户满意度 本行将定期对投诉处理流程进行评估和优化，以提高用户满意度。对于投诉处理结果，本行将进行回访，确保用户的投诉得到妥善解决，并收集用户对处理结果的反馈，作为服务改进的依据。

5.5.4 投诉处理记录与分析 本行将对所有用户投诉进行记录和分析，以便识别服务中的不足和潜在风险，及时采取措施进行改进。

5.5.5 员工培训与责任 本行将定期对员工进行投诉处理流程和技巧的培训，确保员工能够有效、专业地处理用户投诉。对于因员工不当行为导致的投诉，本行将根据内部规定进行责任追究。

6 创新及前瞻性

6.1 服务创新性

6.1.1 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 版统一客户管理、统一业务流程、统一业务规则。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。

6.1.2 本行对个人网上银行系统和手机银行系统进行渠道整合，实现数据的互联互通，让客户可以使用同一账号、密码在不同电子渠道间办理业务，增强了客户体验度。

6.1.3 本行在传统身份认证安全介质的基础上，加快人脸识别、指纹等生物识别技术的开发及应用，为客户提供更加便捷的登录方式。

6.1.4 本行网上银行服务不断创新，主要包括生活服务、自助用信、缴交学费等。

6.2 技术前瞻性

6.2.1 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方式，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、生物特征识别、人工智能等前沿技术。

6.2.2 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，结合机器学习算法等技术，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。

6.2.3 本行灾备系统严格按照国家相关规定执行。

7 附录

附录 A（规范性附录） 本附录提供了网上银行服务的具体技术参数和操作指南。

A.1 系统技术要求

A.1.1 硬件要求：本行网上银行系统应支持主流的硬件配置，包括但不限于服务器、存储设备和网络设备。

A.1.2 软件要求：系统应运行在支持的操作系统上，包括但不限于 Windows、Linux 等，并应兼容当前主流浏览器。

A.2 操作指南

A.2.1 用户注册：用户需提供有效身份证明文件，通过本行官方网站或手机银行 APP 完成注册流程。

A.2.2 登录流程：用户需使用注册时设置的账号和密码进行登录，首次登录需进行设备绑定和身份验证。

A.2.3 交易操作：用户在进行交易时，需选择相应的交易类型，输入必要的信息，并通过身份认证后提交交易。

A.3 安全要求

A.3.1 密码安全：用户密码应包含数字和字母，且长度不少于 6 位，系统应支持密码复杂度检测。

A.3.2 交易验证：系统应支持多种交易验证方式，包括但不限于短信验证码、动态令牌、U-KEY、蓝牙 KEY、人脸识别等。

A.4 客户服务

A.4.1 客服响应时间：电话客服平均响应时间不超过 20 秒，在线客服响应时间不超过 5 秒。

A.4.2 服务时间：人工客服服务时间为 7×24 小时。

A.5 服务性能

A.5.1 系统可用率：本行网上银行系统可用率应达到 99.95%以上。

A.5.2 数据恢复时间：系统数据丢失时间（RPO）为 0，系统恢复时间（RTO）不超过 90 分钟。