

Q/FSHNS

北京房山沪农商村镇银行股份有限公司企业标准

Q/110111 FSHNS 002—2022

北京房山沪农商村镇银行 网上银行服务标准

Beijing Fangshan SHRCB Rural Bank

2022-08-29 发布

2022-08-29 实施

北京房山沪农商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
3.1 网上银行	1
3.2 个人网上银行	1
3.3 企业网上银行	1
4 服务内容	1
4.1 个人网上银行业务	2
4.2 个人网上银行办理要求	2
4.3 企业网上银行业务	3
4.4 企业网上银行办理要求	3

前　　言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京房山沪农商村镇银行股份有限公司归口。

本文件起草单位：北京房山沪农商村镇银行股份有限公司。

本文件主要起草人：崔海东。

北京房山沪农商村镇银行网上银行服务标准

1 范围

本标准规定了北京房山沪农商村镇银行服务标准相关内容，明确了网上银行的规范性、功能性等方面内容。

本标准适用于我行所有网点的网上银行业务。

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 32315-2015 银行业客户服务中心基本要求

GB/T 35273-2020 信息安全技术 个人信息安全规范

JR/T 0068-2020 网上银行系统信息安全通用规范

JR/T 0071-2020 金融行业网络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 个人网上银行

个人网上银行是通过互联网为客户提供账户信息查询、支付结算和充值缴费等离柜金融服务的网上银行业务。

3.3 企业网上银行

企业网上银行是通过互联网为客户提供账户信息查询、支付结算、银企对账等离柜金融服务的网上银行业务。

4 服务内容

4.1 个人网上银行业务

个人网上银行业务的服务对象为在本行开立账户且信誉良好的个人客户。个人网上银行按照服务对象和业务功能的不同，分为个人网上银行大众版和专业版。

个人网上银行大众版业务是指无需客户至本行网点申请，客户凭借记卡卡号及其查询密码，通过在线登记本人账户信息后，凭注册的银行卡号或设置的登录名及登录密码登录个人网银大众版，实现账户管理、定活互转等业务的服务。客户只能自助注册一户个人网上银行大众版，本人多张银行卡可在登录个人网上银行大众版后自助添加。

个人网上银行专业版需客户本人按照本行业务规定到网点办理柜面注册。专业版进行支付结算等资金变动业务采用移动数字证书进行认证。

已开通个人网上银行专业版的客户，登录密码遗忘后只能在银行柜面进行重置；仅开通个人网上银行大众版而没有开通专业版的客户，登录密码遗忘可在大众版登录页面自助找回。

个人网上银行专业版实现转账等支付业务的支付限额按照中国人民银行和中国银行保险监督管理委员会的相关规定及本行对不同认证方式风险控制的要求进行控制。

相同客户号的客户只允许开立一户个人网上银行专业版，客户可将其它未注册网上银行的同一客户号下的账户添加到网上银行专业版中同时使用，不同客户注册专业版所用接收手机短信验证码的手机号码不允许重复。

客户注册个人网银专业版，应留取客户预留信息。预留信息是客户在登录个人网银时，网页上自动显示客户在银行预留的一段文字，客户通过验证文字内容来识别网站真实性。

4.2 个人网上银行办理要求

持本行借记卡的个人客户且账户无冻结等异常情况，均可注册个人网上银行；个人网上银行柜面注册、变更和注销业务可在本行任意网点完成。已经办理个人网上银行的借记卡统称为注册卡。

办理个人网上银行柜面注册及变更业务必须由客户本人办理，严禁他人代办；注销业务可以委托他人办理，但应提供委托人身份证件及被委托人身份证件原件和委托书。客户办理个人网上银行业务必须填写相关业务申请表，申请表不得涂改。

客户填写的申请表及相关业务资料应字迹清晰、要素齐全；申请表上除客户名称、账号和客户申请开通的各项业务功能不可更改外，其余填写要素原记载人可以更改。客户更改处须由客户签章予以确认；银行更改处由经办柜员加盖名章予以确认。

营业网点柜员办理业务时，应认真审核申请表内容的完整性、准确性；持卡人身份证件是否为本人所有，与申请表中填写的身份证件号码是否一致；持居民身份证办理业务必须对身份证件进行真伪鉴别和信息联网核查，并核对是否为客户本人；所持借记卡是否为本人所有。

柜员须按照本行制定的并向当地监管部门报备的中间业务收费标准向客户收取费用。

客户申请注册个人网上银行专业版时，授权柜员应认真核对打印的证书编号信息和实物是否一致，并在申请表上的授权柜员签章栏加盖个人名章，监督经办柜员及时将移动数字证书交给客户本人，严禁营业机构柜员私自代客保管。

如客户已经开通网上银行专业版，并成功申请蓝牙证书作为手机银行的安全认证方式，则该客户网银中的证书将替换为蓝牙证书，原证书将被做“作废”处理，营业机构不再回收。

客户在申请移动数字证书恢复/更新时，授权柜员应监督经办柜员将打印出密码信封（包括第一联）交给客户本人，严禁网点柜员私自保留客户密码信封的第一联。

因客户违反协议条款、不遵守本行有关业务规定，存在恶意操作、诋毁、损害本行声誉等不良行为，或存在本行认可的其他原因，银行可主动注销客户电子银行业务。

网点不得在没有任何风险控制措施的情况下办理个人网上银行批量注册业务。

4.3 企业网上银行业务

企业网上银行业务的服务对象为在本行开立账户且信誉良好的机关、团体、部队、企业、事业单位、其他组织等单位客户。

企业网上银行业务功能包括账户管理、转账支付、通知存款、定活互转、工资管理、银企对账等功能。

企业网上银行采用移动数字证书认证方式，企业客户必须使用数字证书才能登录网上银行进行相关操作。

相同客户号的客户只允许开立一个企业网上银行，客户可将其它未注册网上银行的同一客户号下的账户添加到企业网上银行中管理使用。

企业网上银行转账支付限额按照中国人民银行和中国银行保险监督管理委员会的相关规定及本行对不同认证方式风险控制要求进行设置。

4.4 企业网上银行办理要求

(1) 企业网上银行注册、变更业务应由法定代表人（或单位负责人）本人办理，如授权代理人办理的，授权代理人应同时提供本人及法定代表人（或单位负责人）身份证件原件和《委托授权书》。同时本行必须通过电话联系等方式向法定代表人（或单位负责人）核实授权代理事项。

(2) 客户填写的申请表及相关业务资料应字迹清晰、要素齐全、不得涂改。开户网点与客户签署有关电子银行服务协议时，银行盖章处应加盖本行公章或业务章。

(3) 营业网点应认真审核申请表及相关业务资料内容的完整性、准确性；办理人身份证件是否为本人所有，与申请表或委托授权书中填写的身份证件号码是否一致，持居民身份证办理业务必须对身份证件进行真伪鉴别和信息联网核查，并核对是否为客户本人；企业预留印鉴是否真实；

注册时提醒客户阅读并确认《北京房山沪农商村镇银行电子银行章程》、《北京房山沪农商村镇银行电子银行企业客户服务协议》。

(4) 对客户提交的申请资料应及时完成审批和注册、变更及注销工作。客户申请资料未审核通过的，应将全部申请资料退还客户。

(5) 柜员操作电子银行交易完成企业客户业务申请后，业务处理信息打印在《北京房山沪农商村镇银行电子银行企业客户打印附页》上，打印附页作为申请表附件。

(6) 网点经办柜员发放移动数字证书和密码信封时，应在《北京房山沪农商村镇银行电子银行企业客户注册申请表》或《北京房山沪农商村镇银行电子银行企业客户变更（注销）申请表》“移动数字证书、密码信封领取”栏目填写操作员姓名、移动数字证书编号或密码信封编号，并将密码信封（不包含第一联）、移动数字证书等实物交给客户核对，指导证书领取人核实移动数字证书与密码信封编号和数量是否与申请表所填内容相符。客户领取需签章，并须准确填写领取时间，时间要精确到时和分。

(7) 授权柜员应监督经办柜员将移动数字证书与密码信封一同交给客户。

(8) 企业客户注销网上银行，移动数字证书介质由客户自行处理，开户网点不退还工本费及未到期的年服务费。

(9) 客户因被撤并、解散、宣告破产等原因而撤销银行结算账户的，或存在违反协议条款、不遵守本行有关业务规定，或存在恶意操作、诋毁、损害本行声誉等行为，或长期处于不动账户状态、常年未缴纳服务费，经确认不再使用的，可由银行主动注销客户电子银行业务(具体要求参见《北京房山沪农商村镇银行电子银行业务操作规程》“电子银行业务特殊处理”)。

(10) 日终或日间双人应对密码信封的使用份数进行核实，并将密码信封第一联使用碎纸机或其他方式销毁，销毁情况应做记录。

(11) 客户提交申请表、协议等相关资料上企业名称应与企业公章名称一致，如有特殊情况，企业名称与企业公章不一致的，必须要求企业提供相关授权或证明文件。

(12) 业务处理完毕，柜员应在经办业务的相关申请表或业务凭证上加盖个人名章及业务章。

(13) 客户申请注册、变更、注销资料应单独纳入账户资料一户一袋管理；申请资料、登记簿按照会计档案保管相关规定妥善保管。