

Q/BHZ001

湖州银行网上银行服务企业标准

Q/BHZ 001—2019

湖州银行网上银行服务企业标准

2019 - 7 - 19 发布

2019 - 8 - 1 实施

湖州银行股份有限公司 发布

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 服务安全性..... 1

5 客户体验..... 2

6 创新及前瞻性..... 3

7 实施保障..... 4

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。
本标准由湖州银行股份有限公司提出并归口。
本标准起草单位：湖州银行股份有限公司。
本标准主要起草人：叶明远、许开桃、施桢。

引 言

本标准内容涉及标准规范性、服务安全性、客户体验、创新及前瞻性和实施保障五个方面，旨在明确网上银行服务企业标准，促进网上银行业务规范、健康发展。

湖州银行网上银行服务企业标准

1 范围

本标准规定了湖州银行股份有限公司（以下简称“湖州银行”）网上银行的相关内容，明确了标准规范、服务安全、客户体验、创新及前瞻性和实施保障，确立了湖州银行网上银行服务企业标准。

本标准适用于湖州银行提供的网上银行服务。

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 35273-2017 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/BHZ 001—2019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

网上银行客户 Online Banking customers

网上银行客户是指访问湖州银行网上银行网站，进行账户查询、金融交易、支付类等业务的客户。

3.3

网上银行客户数字证书 Digital Certificate of Online Banking

网上银行客户数字证书是指由中国金融认证中心发放，包含证书持有人身份信息和公开密钥等相关信息，用于证实客户唯一身份的电子文件。

4 服务安全性

4.1 基本安全要求

湖州银行网上银行的安全技术、安全管理、业务运营、客户信息等安全保护均符合《GB/T 35273-2017 信息安全技术 个人信息安全规范》、《JR/T 0068-2012 网上银行系统信息安全通用规范》和《JR/T 0071-2012 金融行业信息系统信息安全等级保护实施指引》的规定。

4.2 服务连续在线可信性

湖州银行网上银行系统提供7*24小时不间断服务（但系统维护除外）。

湖州银行网上银行系统配备7*24小时运维人员。

湖州银行网上银行系统可用率大于99.9%。

湖州银行网上银行系统数据丢失时间（RPO）=0分钟。

湖州银行网上银行系统恢复处理时间（RTO）<30分钟。

湖州银行网上银行系统可用性监控覆盖率达100%。

4.3 增加身份认证要求

- a) 开通网上银行转账功能的客户，需申请数字证书，介质为我行提供的UK。
- b) 客户插入UK，电脑的上网浏览器自动打开我行官方网站。
- c) 登录密码，由6-16位数字和字母混合，输入错误6次，当日限制登录。
- d) UK密码，由6-16位数字和字母混合，输入错误8次，UK锁定。
- e) APP客户，系统最多允许绑定1台设备。
- f) 操作过程中，系统提供交易确认、交易提醒等多种控制方式。
- g) 系统对客户登录或交易时的IP、位置、设备信息等重要内容，进行安全策略评估，如有异常拒绝当前相关操作。

4.4 风险控制能力

湖州银行网上银行系统接入本行反洗钱系统、黑名单等系统，客户办理注册业务时，系统自动对客户信息进行检测，对不符合要求的客户拒绝办理。客户操作时，系统对交易行为进行检测，对不符合要求的业务进行阻断处理。客户可根据自身实际，进行限额设置。

5 客户体验

5.1 服务功能

个人网上银行：查询服务、转账汇款、代理业务、投资理财、特色业务、网银管理等。

企业网上银行：查询服务、转账汇款、银企对账、电子回单、代发工资、电子票据、网银管理等。

个人手机银行：账户管理、转账汇款、代理缴费、投资理财、安全管理、个人设置等。

湖州银行将根据业务发展需要，不断丰富和完善网上银行系统的服务功能。

5.2 服务性能

湖州银行网上银行系统，具有业务创新强、响应速度快、功能配置齐、操作体验好等产品特点。

湖州银行网上银行系统，菜单布局、操作界面等具有内容清晰、风格简洁的特点；客户也可根据自身实际设置常用菜单和主题风格等；网上银行UK客户无需自行输入客户号和用户名，只需输入登录密码，即可完成登录；个人手机银行客户，可选择密码或指纹方式等进行登录；个人手机银行客户，可根据转账金额，选用“云证通或UKEY认证方式”。

5.3 客服代表行为规范

湖州银行为规范客服代表行为，提升银行服务质量，湖州银行制定了《湖州银行电话银行业务管理办法》，办法明确了客服代表的工作行为、服务规范、文明用语等规范性要求，并通过语音记录检查、绩效考核等方面的管理，以及日常的业务学习，努力提升客户对客服代表的满意度。

5.4 客户服务响应

电话客服平均响应（等待）时间不超过30秒。

人工客服提供7*24小时的服务。

电话客服接通率99.99%/天。

6 创新及前瞻性

6.1 服务创新性

湖州银行本着以客户需求为出发点，集中银行优势资源力量，深入了解客户对网上银行产品和服务的具体要求，并以此为基础设计业务产品、服务流程等，很好地满足了客户对网上银行的业务需求。网上银行推出至今，除基础的查询、转账业务外，先后推出“银企对账、代发工资、代理缴费、投资理财、电子汇票、线上贷款、银企直连”等新业务。客户可以自由选择电脑、智能手机、平板等终端设备，灵活地使用湖州银行网上银行的相应产品。在动账交易过程中，使用数字证书验证，从而确保客户的操作安全性。湖州银行在业务风险可控的前提下，多次优化客户办理网上银行流程等。个人客户，持有效身份证件和银行卡至湖州银行任一网点的自助设备或柜面办理，个人客户的网上银行业务全部采用免填单方式办理。企业客户，由单位经办人员、单位法定代表人或负责人至账户开户网点办理。

6.2 技术前瞻性

湖州银行已将数字证书和指纹识别等方式，作为客户登录网上银行的认证方式，未来我行将研究并适时引入云计算、声纹识别、人脸识别、大数据平台等更多先进技术。通过人脸识别、声纹识别等生物识别技术，结合对现有业务流程再次梳理、优化，在加强业务风险防控能力的同时，提升客户对网上银行的使用满意度和操作体验度。湖州银行也将持续探索大数据技术在金融行业的应用，通过客户身份识别、交易行为识别、网络环境识别等方面，对客户分析以及建立客户画像，努力运用于个性化服务、安全认证、主动营销和贷款业务等。

湖州银行网上银行系统已实现同城/异地双活，将网上银行系统划分为DMZ区、应用服务区，后台系统区，每个区之间通过防火墙等安全设备进行隔离，应建立有效的外部攻击侦测机制，并对相关设施和系统进行必要的安全检测和业务测试，以保障网上银行服务的安全性。

网上银行服务采用设备冗余容灾技术，所有服务器均应实施HA（双机集群），确保网上银行各结点服务器在有一台出现故障时，另一台实时接管；数据库存储应实施存储镜像，在其中一台存储出现物理故障时，另一台仍可提供服务，确保对外服务的连续性。

网上银行系统应满足以下处理能力：

——日交易笔数峰值3万笔；

——系统交易平均响应时间800毫秒，系统交易响应时间峰值2000毫秒；

——系统平均在线并发用户数50个，系统最大在线并发用户数200个。

网上银行服务中断后，在灾难恢复期间，往账贷记业务可以通过其他渠道予以实现。在现有的各个系统中，二代支付系统、网银系统、柜面通、银联柜面通等均能实现一定程度上的替代。

本行至少每三年开展一次全面业务影响分析（BIA），形成业务影响分析报告。通过业务影响分析，

识别网上银行服务所面临的风险，评估客户可接受的最大系统停顿时间。通过分析，确保本行网上银行服务发生时风险，为了使业务活动能够持续运作，明确业务恢复所需要的重要资源，针对各类风险制定相应的应急处置预案，确保本行网上银行服务连续性。

7 实施保障

7.1 组织保障

运营管理部负责制定网上银行的发展规划；制定和修改网上银行的各项规章制度和风险防范措施；负责网上银行业务风险管理制度体系的建设；负责网上银行业务反洗钱管理；管理网站的业务信息发布工作；监督检查网上银行的运作和安全情况；指导、协调各级行处的网上银行工作；负责管理各级行操作人员的审核、设置等工作；负责网上银行业务新项目的开发、需求方案提出、可行性论证及新产品的验收、推广和运用；组织系统内网上银行业务的培训；受理网上银行业务的咨询和投诉；研究网上银行的市场经营定位，制定营销策略，开拓市场。

信息科技部负责网上银行软件的开发和升级；制定技术安全管理策略，监督系统安全管理的实施。负责网上银行各个环节的系统建设，保障网上银行的正常运行；负责网上银行业务平台的运行和维护，系统安全管理的实施。

法律合规部负责对网上银行反洗钱工作进行指导，并对客户网上银行大额交易、异常交易进行集中监测、甄别，并按照大额交易和可疑交易报告的要求报送大额交易和可疑交易。

总行其他部门负责收集客户网上银行业务的需求，并按营销策略开拓市场。

7.2 管理制度

制定《湖州银行网上银行业务管理办法》
制定《湖州银行电子银行业务风险管理办法》
制定《湖州银行电子银行业务运行连续性计划》
制定《湖州银行电子银行业务应急处理预案》
制定《湖州银行电子银行业务风险管理体系及策略》
制定《湖州银行信息系统日常运行安全管理规定》
制定《湖州银行桌面安全管理办法》
制定《湖州银行数据中心机房管理办法》
制定《湖州银行信息安全管理规定》
制定《湖州银行信息系统等级管理办法》
制定《湖州银行数据维护管理暂行办法》
制定《湖州银行业务连续性计划演练管理办法》
制定《湖州银行软件项目立项管理办法》

7.3 企业标准宣传及实施机制

湖州银行计划通过官方网站、网点LED、OA网站等多渠道向社会公众和全行人员进行宣传。

湖州银行计划通过OA下发此标准，行内相关部门和网点人员组织集中学习。

湖州银行计划通过总行运营管理部、审计部等部门，监督、检查总行相关部门、各网点对本标准的执行情况，如发现未达标行为，及时指出、纠正并责令其整改。