

# Q/HSB

## 宁夏贺兰回商村镇银行有限责任公 司企业标准

Q/HSB 0001-2024

---

### 宁夏贺兰回商村镇银行 网上银行服务规范(修订)

2024-10-22发布

2024-10-22 实施

---

宁夏贺兰回商村镇银行有限责任公司发布

## 目次

目次.....	1
前言.....	3
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
3.1 客户.....	4
3.2 网上银行.....	4
3.3 个人信息.....	4
3.4 个人敏感信息.....	5
3.5 操作人员.....	5
3.6 个人注册客户.....	5
3.7 企业注册客户.....	5
4 个人信息安全.....	5
4.1 个人信息安全基本原则.....	5
4.2 收集个人信息的合法性要求.....	6
4.3 收集个人信息的最小化要求.....	6
4.4 收集个人信息时的授权同意.....	6
5 风险提示.....	7
6 证书管理.....	7
7 网上银行概述.....	8
7.1 个人网上银行.....	8
7.1.1 申请及开通.....	8
7.1.2 注册信息变更.....	9

7.1.3 注销.....	9
7.1.4 身份认证工具及证书绑定.....	9
7.1.5 证书的变更.....	10
7.1.6 限额规定.....	10
7.2 企业网上银行.....	10
7.2.1注册流程.....	11
7.2.2注册信息变更.....	11
7.2.3企业网上银行的注销.....	12
7.2.4网银KEY证书绑定.....	12
7.2.5网银KEY领取.....	12
7.2.6限额规定.....	13
7.3 手机银行.....	13
7.3.1 注册流程.....	13
7.3.2 注册信息变更.....	13
7.3.3 注销.....	14
7.3.4 限额规定.....	14
7.3.5 手机盾的绑定.....	14
8 安全提示.....	14

## 前言

本标准按照GB/T-2009给出的规则起草。

本标准由宁夏贺兰回商村镇银行有限责任公司提出。

本标准起草单位：宁夏贺兰回商村镇银行有限责任公司。

本标准主要起草人：业务运营部、合规部、综合管理部、科技运营部部门经理、各营业室主任。

# 宁夏贺兰回商村镇银行

## 网上银行服务规范（修订）

### 1 范围

本服务规范规定了本行网上银行在舒适、安全、便捷、用户体验方面，按照 JR/T 0068《网上银行系统信息安全通用规范》、JR/T 0071《金融行业信息系统信息安全等级保护实施指引》要求的基础上应满足的服务规范要求。

本服务规范适用于包括通过手机、电脑等终端访问的网上银行系统。

### 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 0068 网上银行系统信息安全通用规范

JR/T 0071 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

JR/T 0068、JR/T 0071 确定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1 客户

已经或将要发生直接或间接关系的对象。

#### 3.2 网上银行

本行通过互联网、移动通信网络或专用网络基础设施向客户提供的网上金融服务。

#### 3.3 个人信息

以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合，识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动的各种信息。

注：个人信息包括姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、联系方式、通信记录和内容、征信信息、交易信息等。

### 3.4 个人敏感信息

一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全,极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的个人信息。

注:个人敏感信息包括身份证件号码、个人生物识别信息、银行账号、通信记录和内容、财产信息、征信信息、住宿信息、交易信息等。

### 3.5 操作人员

操作人员是指经过法人单位授权,具有网上银行内部管理系统柜员号并能够通过指纹或密码等方式登录网上银行内部管理系统进行业务操作的人员。

### 3.6 个人注册客户

凡在本行开立人民币结算账户的个人均可申请办理网上银行业务。

个人网上银行业务包:账户管理、转账汇款、网上支付、客户服务、安全中心等功能。

个人网上银行业务申请处理包括注册、注销、信息变更、暂停/恢复服务等。客户可持本人有效身份证件、复印件及相关申请资料在本行任意营业网点申请办理。

### 3.7 企业注册客户

凡在本行开立单位结算账户(临时账户除外)的企业、事业单位及行政机关,均可向开户营业网点提出注册申请,经审核通过后,可办理企业网上银行相关业务。

网上银行企业基本业务包括账户管理、转账汇款、银企对账、客户服务等。

## 4 个人信息安全

### 4.1 个人信息安全基本原则

个人信息控制者开展个人信息处理活动,应遵循以下基本原则:

a) 权责一致原则

对其个人信息处理活动对个人信息主体合法权益造成的损害承担责任。

b) 目的明确原则

具有合法、正当、必要、明确的个人信息处理目的。

c) 选择同意原则

向个人信息主体明示个人信息处理目的、方式、范围、规则等，征求其授权同意。

d) 最少够用原则

除与个人信息主体另有约定外，只处理满足个人信息主体授权同意的目的所需的最少个人信息类型和数量。目的达成后，应及时根据约定删除个人信息。

e) 公开透明原则

以明确、易懂和合理的方式公开处理个人信息的范围、目的、规则等，并接受外部监督。

f) 确保安全原则

具备与所面临的安全风险相匹配的安全能力，并采取足够的管理措施和技术手段，保护个人信息的保密性、完整性、可用性。

g) 主体参与原则

向个人信息主体提供能够访问、更正、删除其个人信息，以及撤回同意、注销账户等方法。

#### 4.2 收集个人信息的合法性要求

对个人信息控制者的要求包括：

- a) 不得欺诈、诱骗、强迫个人信息主体提供其个人信息；
- b) 不得隐瞒产品或服务所具有的收集个人信息的功能；
- c) 不得从非法渠道获取个人信息；
- d) 不得收集法律法规明令禁止收集的个人信息。

#### 4.3 收集个人信息的最小化要求

对个人信息控制者的要求包括：

- a) 收集的个人信息类型应与实现产品或服务的业务功能有直接关联；
- b) 自动采集个人信息的频率应是实现产品或服务的业务功能所必需的最低频率。
- c) 间接获取个人信息的数量应是实现产品或服务的业务功能所必需的最少数量。

#### 4.4 收集个人信息时的授权同意

对个人信息控制者的要求包括：

a) 收集个人信息前,应向个人信息主体明确告知所提供产品或服务不同业务功能分别收集的个人信息类型,以及收集、使用个人信息的规则(例如收集和使用个人信息的目的、收集方式和频率、存放地域、存储期限、自身的数据安全能力、对外共享、转让、公开披露的有关情况等),并获得个人信息主体的授权同意。

b) 间接获取个人信息时:

1) 应要求个人信息提供方说明个人信息来源,并对其个人信息来源的合法性进行确认;

2) 应了解个人信息提供方已获得的个人信息处理的授权同意范围,包括使用目的,个人信息主体是否授权同意转让、共享、公开披露等。如本组织开展业务需进行的个人信息处理活动超出该授权同意范围,应在获取个人信息后的合理期限内或处理个人信息前,征得个人信息主体的明示同意。

## 5 风险提示

(1) 对于客户的操作风险提示:

详细说明并提供演示流程,清晰告知客户网上银行操作要领;

通过操作指南、柜员指导等多渠道提供帮助,并及时进行风险提示;

通过登录保护、密码强度以及各类防范技术尽可能减少客户发生风险损失的概率。

客户重要信息(如姓名、身份证号码等)变更必须由本人持有效证件前往营业网点办理。

(2) 客户办理网上银行业务,填写的业务申请表、授权书等内容不得涂改。

(3) 受理网点接受客户网上银行业务申请时,必须坚持“三核对”即:核对客户出示的有效证件、账户凭证原件与申请表上填写的内容是否相符;通过系统核对客户密码或直接核对账户预留印鉴;核对申请表、授权书上的填写内容与系统显示的客户信息(户名、证件类型、证件号码等)是否相符。

(4) 电子银行业务的开通,必须首先与客户签订电子银行服务协议,明确双方的权利与义务。

## 6 证书管理

客户身份认证工具包括:网银 key、手机盾等。网银 key 是带 USB 接口的 IC 芯片,是

存放客户证书的实物介质。

客户身份认证工具作为重要空白凭证管理，必须登记《重要空白凭证保管领用登记簿》详细记录领入、发出、结存和交接等情况，并妥善保管。

各营业网点只能为在本行开户的客户办理电子银行业务和认证工具的发放。

## 7 网上银行概述

### 7.1 个人网上银行

个人网上银行是指通过电子实现个人客户的账户查询、转账汇款等金融服务的网上银行业务。

个人网上银行客户分为大众版客户和专业版客户两类。专业版客户需要在我行营业网点柜面办理注册手续，取得身份认证工具，实现在网上银行办理账户查询和动账类业务；大众版客户可以在网上办理注册手续，但只能查询账户信息不能办理账户动账类业务。

各营业网点柜员应提醒客户注册网上银行后，可将本人其他未注册网上银行的账户添加为网上银行注册账户，方式包括通过在我行各营业网点柜面添加，也可以通过网上银行自助添加。通过柜面或网上自助添加的账户可以进行转账等动账类业务。

#### 7.1.1 申请及开通

(1) 客户在申请注册个人网上银行时，应填写《综合金融服务签约申请书》，阅读并确认《宁夏贺兰回商村镇银行个人结算账户管理协议》。客户需提供申请人本人有效身份证件及所需注册的账户介质。

(2) 各营业网点柜员认真审核申请表内容并通过联网核查公民身份信息系统对客户有效身份证件的真实性进行核查，打印并留存核查记录，核对客户身份后为客户办理网上银行注册。客户应凭开立的账户介质办理网上银行的注册。客户在柜面申请注册网上银行业务，必须申领客户身份认证工具。柜员须按照“本人办、交本人、本人签”的原则，将客户身份认证工具交给申请网上银行的客户本人，现场授权人员或现场管理人员应对经办柜员将客户身份认证工具交付客户本人进行监督。

客户同时申请开立账户和注册个人网上银行的，应填写相应申请表，各营业网点在办妥

账户开户手续后为其注册网上银行。

#### 7.1.2 客户注册信息变更

- (1) 客户注册信息变更包括对注册账户、功能权限、认证方式、网银状态等的变更。
- (2) 客户申请变更时，应填写《综合金融服务签约申请书》，并提供本人有效身份证件。
- (3) 柜员应认真审核申请表内容并核对客户身份。
- (4) 网银状态（锁定、解锁）变更，客户可到我行任一营业网点办理锁定业务，解锁办理方式相同。

柜员办理变更事项，必须验证账户是否为客户本人所有；办理增加注册账户业务的，还应验证所添加的账户是否为客户本人所有。

柜员办理增加账户业务时，必须验证原账户与新增账户是否为客户本人所有，且验密时使用的原账户必须为客户在柜面注册的账户。

柜员办理开通对外转账权限、追加或变更身份认证工具和重置密码等重要变更事项，必须通过验密方式验证原账户是否为客户本人所有，且验密时使用的原账户必须为客户在柜面注册的账户。

#### 7.1.3 客户注销

(1) 客户到我行任一营业网点申请注销时，应填写《综合金融服务签约申请书》，并提供本人有效身份证件及银行账户介质。

- (2) 柜员认真审核申请表内容并核对客户身份后，为客户办理网上银行注销。

年满 16 周岁的客户办理个人网上银行注册、变更业务应由客户本人办理，严禁他人代为办理；不满 16 周岁的客户应由其监护人代为办理，办理时应出具客户本人所需注册的账户介质、客户本人和监护人的有效身份证件以及证明其监护关系的户口簿或当地公安机关出具的其他有效证明材料。（不满 16 周岁的客户，我行暂不提供网上银行注册、变更等业务）

个人客户身份认证工具包括网银 key，个人客户证书的存储介质为网银 key。

#### 7.1.4 客户身份认证工具及证书绑定

个人客户申领客户身份认证工具的应到我行各营业网点办理。经办柜员审核客户提供的

本人有效身份证件和账户介质（如银行卡、存折等，下同）后，先做网银签约，再进行证书绑定，客户身份认证工具自动出库。

#### 7.1.5 客户证书的变更

客户证书的变更业务包括：证书申请、锁定、解锁等。

已申领网银 key 的客户可登录网上银行自助展期证书。客户自助操作失败的，可到各营业网点办理。

各营业网点应审核客户填写的变更申请表、有效身份证件、账户介质以及系统记载内容的完整性、有效性、一致性，审核无误后作相应处理。

#### 7.1.6 限额规定

个人网银选择短信验证时，系统默认转账限额为单笔 5 万，日累计 5 万；选择 U 盾验证时，系统默认转账限额为单笔 50 万，日累计 100 万。

个人客户单笔转账限额最大不允许超过 50 万，日累计不允许超过 100 万。

### 7.2 企业网上银行

企业网上银行是指通过电子或专线网络，实现企业客户的账户查询、转账结算等金融服务的过程。

办理企业网上银行业务的人员根据业务分工不同分为开户柜员、授权员。

a) 开户柜员是指负责受理客户提交的有关申请材料并进行审批，收取客户证书费，发放网银 key，打印密码信封、处理主机或报表返传系统中的网上银行交易指令等。

b) 授权员负责开户柜员操作过程中的授权，并监督开户柜员进行重要空白凭证的交接工作。

企业客户首先需在我行开立结算账户，企业网银账户资料实行与结算账户资料相分离，单独存放。若开立结算账户和注册网银同时办理，则分别提供相关资料，不得共用账户资料。

客户申请注册企业网上银行应向开户网点提交以下材料：

a) 《宁夏贺兰回商村镇银行网上银行企业客户注册（变更）申请表》；

b) 企业经办人员及企业操作员有效身份证件，如经办人员非法定代表人或单位负责人

本人，还应出具该企业的授权委托书；

c) 注册企业网银还要同时遵守《宁夏贺兰回商村镇银行企业银行结算账户管理办法》的相关规定。

#### 7.2.1 注册流程

a) 各营业网点应对企业提供的资料真实性负责，开户人员应按以下标准审核客户的申请材料：

1) 客户提交的申请材料完整、有效；

2) 预留印鉴核对无误；

3) 通过联网核查公民身份信息系统对经办人员有效身份证件的真实性进行核查，打印并留存核查记录。通过上门或电话核实的方式向法人核实经办人员是否为企业有效人员，以及企业是否确实申请注册网上银行；

4) 企业客户开户时，应按要求核定单笔限额和日累计限额，柜员还应提醒客户设置限额，客户限额需开户时进行设置；

b) 客户申请材料齐全，开户柜员审核通过后，根据申请表录入客户注册信息资料。

c) 密码信封打印完成后，交至企业操作员本人或以邮寄的方式按密码的使用人分别单独邮寄至企业操作员，若开立结算账户和注册网银同时办理，密码信封在网上银行开通后立即打印，打印完成必须由经办人员领取。

d) 各营业网点应依据《中国人民银行关于进一步加强人民币银行结算账户开立、转账、现金支取业务管理的通知》（银发〔2011〕116号）相关细则要求，核定企业结算账户网上银行单笔转账限额和日累计转账限额。

企业客户未在我行开立账户申请注册网上银行的，应首先办理账户开户手续，然后再为其办理网上银行注册手续。

#### 7.2.2 客户注册信息变更

a) 客户注册信息变更包括开通或撤销特定业务功能，设置限额，客户证书解绑、锁定、解锁、更换和展期等，网上银行挂失（锁定）、解挂（解锁）等。

b) 客户注册信息变更时，应向开户网点提交《宁夏贺兰回商村镇银行网上银行企业客户注册（变更）申请表》，开户网点审批并办妥相关手续后，一份申请表变更网点留存，一份申请表排入当日传票，另一份申请表待办妥全部处理手续后交客户留存。

c) 客户证书变更事项按企业客户网银 key 及证书管理的规定执行。

### 7.2.3 企业网上银行的注销

客户应向原开户网点提交《宁夏贺兰回商村镇银行网上银行企业客户注册（变更）申请表》等。开户网点受理并审批后，一份申请表网点留存，一份申请表排入当日传票，另一份申请表待办妥全部处理手续后交客户留存。业务人员依据申请表办理注销手续。客户网银 key 由客户自行处理，原开户网点不退还有关证书费。

客户主动撤销银行结算账户的，或因被撤并、解散、宣告破产等原因而撤销的，或者存在违反《宁夏贺兰回商村镇银行网上银行企业客户服务协议》情况的，开户网点在其负责人批准后，应删除该客户企业网上银行注册账户或注销其企业网上银行。有关手续参照企业网上银行注销的规定执行。

注册企业专业版网银的客户必须使用网银 key。

### 7.2.4 网银 key 证书绑定

企业客户申领网银 key 的应到原开户网点办理，网点柜员对企业进行网银 key 证书绑定，要求必须在企业客户领取网银 key 时，进行证书与客户绑定的操作，办理证书绑定时，网银 key 自动出库。

### 7.2.5 网银 key 领取

企业必须授权包括会计在内两名人员领取网银 key，客户在《宁夏贺兰回商村镇银行重要空白凭证出售登记簿》上签字确认并出示身份证原件后，柜员将网银 key 交予客户。

注：若企业仅会计（或公司员工）一人前来办理企业网银开户及领取手续，必须出示经办人身份证及法人身份证和授权书。

客户办理证书变更，包括申请、作废、锁定和解锁等，应向原开户网点提交申请表等资料。

#### 7.2.6 限额规定

企业网银限额由办理业务的各营业网点根据客户需求及核查结果自行确定。

企业客户单笔转账限额最大不允许超过 200 万，日累计不允许超过 800 万。

#### 7.3 手机银行

手机银行是指以智能手机为载体，使客户能够在此终端上使用银行服务的渠道模式。手机银行认证工具包括短信、手机盾。

客户办理手机银行需要在我行营业网点柜面办理注册手续，实现账户查询和动账类业务；客户也可以通过我行公众号微银行或二维码下载手机 APP，自行注册，但只能查询账户信息不能办理账户动账类业务。

各营业网点柜员应提醒客户通过手机银行办理向非本人账户转移资金等风险较高业务时应进行身份认证。

各营业网点柜员应提醒客户注册手机银行后，可将本人其他未注册手机银行的账户添加到手机银行，方式包括通过在我行各营业网点柜面添加，也可以通过手机银行自助添加。

##### 7.3.1 客户注册流程

a) 客户在申请注册手机银行时，应填写《综合金融服务签约申请书》，阅读并确认《宁夏贺兰回商村镇银行个人结算账户管理协议》。客户需提供申请人本人有效身份证件及所需注册的账户介质。

b) 各营业网点柜员认真审核申请表内容并通过联网核查公民身份信息系统对客户有效身份证件的真实性进行核查，打印并留存核查记录，核对客户身份后为客户办理手机银行注册。

##### 7.3.2 客户注册信息变更

a) 客户注册信息变更包括对注册账户、功能权限、认证方式等的变更。

b) 客户申请变更时，应填写《综合金融服务签约申请书》，并提供本人有效身份证件。

c) 柜员应认真审核申请表内容并核对客户身份。

d) 手机银行状态（锁定、解锁）变更，客户可到我行任一营业网点办理锁定业务，解

锁办理方式相同。

### 7.3.3 客户注销

a) 客户到我行任一营业网点申请注销时，应填写《综合金融服务签约申请书》，并提供本人有效身份证件及银行账户介质。

b) 柜员认真审核申请表内容并核对客户身份后，为客户办理手机银行注销。

年满 16 周岁的客户办理手机银行注册、变更业务应由客户本人办理，严禁他人代为办理；不满 16 周岁的客户应由其监护人代为办理，办理时应出具客户本人所需注册的账户介质、客户本人和监护人的有效身份证件以及证明其监护关系的户口簿或当地公安机关出具的其他有效证明材料。（不满 16 周岁的客户，我行暂不提供手机银行注册、变更等业务）

### 7.3.4 限额规定

手机银行选择短信验证时，系统默认转账限额为单笔 5 万，日累计 5 万；选择手机盾验证时，系统默认转账限额为单笔 10 万，日累计 50 万。

手机银行客户单笔转账限额最大不允许超过 10 万，日累计不允许超过 50 万。有特殊需求的，申请审核通过后按实际需求调整。

### 7.3.5 手机盾的绑定

a) 未实名用户无法下载手机盾证书，未面签用户无法下载手机盾证书，手机银行客户申请手机盾应到我行各营业网点办理。经办柜员审核客户提供的本人有效身份证件和账户介质（如银行卡、存折等，下同）后，先做签约，再进行手机盾下载。

b) 已实名绑卡用户，输入用户和密码登录成功，进入菜单：我的页面，点击右上角“设置”，设置页面点击手机盾服务管理，能正常进入手机盾下载页面；输入正确的银行卡交易密码，手机盾证书下载成功；点击【确定】页面跳转至设置手机盾密码页面；点击【确认】，进入手机盾密码设置页面；输入正确的手机盾密码后，点击【确定】手机盾密码设置成功。

## 8 安全提示

为了提高安全等级，防止不法分子破译，建议将登陆密码和交易密码设置成不同的密码。

如果客户手机丢失，请及时冻结或注销手机银行业务；如果手机号码更换，请及时前往

柜台修改手机号码。