



# 福建上杭农村商业银行股份有限公司企业标准

Q/SHNS 002—2024

## 网上银行业务管理规范

Management specification for online banking business

2024 - 08 - 20 发布

2024 - 08 - 21 实施

## 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。

本文件由福建上杭农村商业银行股份有限公司数字金融部提出  
本文件由福建上杭农村商业银行股份有限公司数字金融部归口  
本文件起草单位：福建上杭农村商业银行股份有限公司  
本文件主要起草人：刘炳文

# 网上银行业务管理规范

## 1 范围

本文件规定了个人手机银行、个人网上银行、企业网上银行、微信银行的业务管理规范。  
本文件适用于开通申请个人手机银行、个人网上银行、企业网上银行、微信银行的相关业务场景。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 0068-2020 网上银行系统信息安全通用规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 客户端个人手机银行 client personal mobile banking

在移动终端（手机、平板电脑等）上安装运行福建农信客户端应用软件，为客户提供服务的电子银行业务平台。

### 3.2 个人网上银行 personal online banking

在电脑端（不含平板电脑）上安装运行福建农信客户端应用软件，以互联网为传输媒介，为客户提供服务的电子银行业务平台。

### 3.3 企业网上银行 enterprise Online banking

为借助因特网技术为企业客户提供的企业金融交易服务和信息服务。

### 3.4 微信银行 WeChat bank

依托微信公众平台及自主研发的微信统一服务平台，通过微信服务号为客户提供支付结算、客户服务及营销宣传等服务的平台。

### 3.5 客户证书 customer certificate

由第三方认证机构发放，确认个人或企业网上银行客户身份的电子信息，包含了申请人特征信息、申请人密钥等有关要素，能确认申请人唯一身份的一组电子信息。

## 4 个人手机、网上银行业务管理

### 4.1 主要功能

个人手机、网上银行主要业务包括：

- a) 账户管理服务：账户加挂、账户挂失、登录密码修改等；
- b) 账务查询服务：账户状态和余额查询、历史交易明细查询等；
- c) 银行交易服务：转账、缴费、理财、基金、贷款、信用卡等；
- d) 其他个性化服务。

### 4.2 签约管理

在为客户办理签约、签约信息维护时，应当坚持“三亲见”（亲见本人、亲见申请资料原件、亲见本人签名），尽职审核客户身份信息的真实性、有效性和完整性。

- a) 在办理签约时，要认真核对客户的相关身份证件，通过联网核查等手段确认身份证件的真伪及办理人为客户本人。对于身份证件已过有效期、联网核查信息不符等客户，应暂不为其办理个人手机、网上银行业务，并根据实际情况上报相关客户的可疑行为，待客户提供符合要求的身份资料后方可办理；
- b) 在办理签约时，可通过现场拨打电话等有效方式，确保客户登记的手机号码为客户本人使用；
- c) 客户至柜面办理个人手机、网上银行业务时，应严格落实面签制度。

### 4.3 营销管理

- a) 应设立合理的营销激励制度，重点关注手机银行的客户质量，不得采用单一开户数作为考核标准；
- b) 在营销过程中应加强客户准入管理，不得在客户不知情的情况下为客户开通个人手机、网上银行业务；
- c) 应强化员工在业务推广过程中的合规、自律意识，不得存在员工用本人手机号绑定客户手机银行、用本人手机登录客户手机银行、直接保管客户手机并登录其手机银行等情形；
- d) 营销宣传时必须保证宣传材料真实准确，不得有虚假、误导性陈述或夸大片面的宣传。

### 4.4 注销、解约管理

可根据客户需要，单独或同时解除个人手机银行或个人网上银行的签约。若客户不再使用个人网上银行需注销的，须前往行社办理注销手续，对客户主动交回的作废UKEY应予以登记及销毁；

### 4.5 落地交易管理

落地交易是指个人手机、网上银行签约客户在个人手机、网上银行客户端主动发起请求后，当单笔交易金额或累计交易金额达到行社设定的金额或人民银行规定的其他条件时，必须由开户行授权后方可继续提交交易请求。落地处理岗位人员应严格执行分级权限管理制度和业务分离制度，在各自权限范围内严格操作，强化岗位的约束机制，定时查询落地业务（根据实际情况确定查询时间间隔），确保当日落地业务在营业终了前能够及时处理。

#### 4.6 限额管理

个人手机、网上银行的限额包括交易限额和落地限额。

a) 交易限额包括单笔限额和单日限额。省联社将制定全省统一的默认交易限额，对于转账额度要求高于默认限额的客户，应根据行内实际情况，设置审批流程，重点关注客户资金用途，必要时可通过实地走访等方式了解客户情况；

b) 落地限额由各行社制定辖内标准，根据风险控制措施及行社头寸管理要求，合理设置行社单笔落地限额和日累计落地限额。

#### 4.7 凭证、清单管理

根据客户需要打印个人手机、网上银行业务回单，加盖业务章后，为合法、有效的交易凭证。

#### 4.8 日常交易管理

应加强日常交易监控和管理，加大跟踪力度，重点排查行为异常、交易异常、存在洗钱和恐怖融资嫌疑等风险客户，重点关注连续大额交易、超限额客户交易、需落地审核的交易等。

### 5 企业网上银行业务管理

- a) 企业网上银行的每个注册客户均有唯一特定的客户号，在客户号下管理该客户的注册账户；
- b) 客户号为其在综合业务系统的唯一代码，登录名为其在网银后台管理端设置的代号；
- c) 注册网点负责审核客户申请注册及更改信息的真实性、准确性、完整性，审核客户注册资格等。

#### 5.1 企业客户注册管理

企业客户要申请注册使用网上银行，必须向账户开户网点提供以下书面申请资料：《福建省农村信用社（农商行、农合行）企业网上银行业务申请表》、营业执照副本及复印件、法人授权委托书、法人和经办人的身份证明原件及复印件等申请材料。开户网点核准申请材料并审核其注册资格，审核合格后，开户网点按相关操作规程完成操作。

#### 5.2 企业客户信息变更管理

企业客户变更信息时，须提交开户网点要求的材料在相关业务系统里予以变更。如要变更企业网银操作员信息，应由操作员本人持有效身份证件及企业授权书到网银注册网点办理。

### 5.3 企业客户的注销管理

企业客户注销，须向开户网点提供《福建省农村信用社（农商行、农合行）企业网上银行业务申请表》、法人授权委托书、注销经办人身份证件等材料，申请表应由企业法人代表签章并加盖企业公章等相关材料。申请材料经核准后，由开户网点按相关操作规程完成操作。一经注销，如再使用企业网上银行系统，必须重新申请。

### 5.4 企业客户操作员权限管理

- a) 企业客户操作员须持有客户证书才能进行操作。证书存放介质必须为 USBKEY；
- b) 企业客户每个操作员分配一个 USBKEY，每个操作员的权限由注册网点根据客户的需求、按照账户和业务种类进行设定，并可按复核金额设定企业客户操作员注册账户的操作权限，企业客户操作员等级最多为四级。对一个注册账户的企业客户操作至少由两名具有相应权限的企业客户操作员共同完成。

### 5.5 网上银行密码管理

企业客户可在网上银行进行登录密码的修改；客户若忘记密码，可到注册网点办理密码重置手续。

## 6 微信银行业务管理

在拓展微信银行时，应选择客户最常用且适合微信端办理的业务，服务流程以安全、快捷为指导理念，以打造良好的客户体验为根本目标。

a) 各行社或员工个人不得以省联社名义发布信息（转发官方公众平台除外）或发布有损福建农信声誉的信息。各行社或员工个人未经省联社批准不得以“福建省农村信用社联合社”的名义申请微信公众号；即申请的微信账号不得含有但不限于“省联社”、“福建农村信用社”、“农村商业银行”、“农村合作银行”、“信用合作联社”、“96336”、“f\_jrcb\_96336”、“f\_jnx\_96336”等字样；

b) 微信银行所发布的内容应遵守国家《著作权法》、《信息网络传播权保护条例》、《保守国家秘密法》等相关法规，严禁发布损害我行形象、违法违规的言论和信息，维护福建农信声誉；

c) 微信银行应以发布官方信息、营销活动信息、产品信息等内容为主，建立与客户之间的沟通渠道并保持良好互动；

d) 微信推文内容语言简明扼要，语句通顺，无错别字，标点符号使用正确，称谓、数字、事例真实准确；确保发布信息的及时、真实、安全、可靠、合法；

e) 微信银行发布内容包括但不限于：

——发布产品的最新动态、功能介绍、优惠信息及新产品预告等；

——发布营销活动预热宣传、活动规则介绍、活动获奖情况等信息；

——发布官方政策信息，系统升级停机等公告信息；

——答复客户业务咨询、建议和投诉信息；

——围绕客户需求，为增强微信银行吸引力而发布的趣味性、哲理性内容等各类吸引关注用户阅读的知识、信息，以及经过包装的业务宣传软文。

f) 禁止微信银行发布以下内容：

- 违反中华人民共和国宪法和法律法规的言论；
  - 损害国家荣誉和利益、泄露国家秘密、颠覆国家政权、破坏国家统一和影响社会稳定的言论；
  - 煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结、破坏国家宗教政策、宣扬邪教和封建迷信的言论；
  - 未经公开报道、未经证实的政治、军事、经济、社会消息；
  - 利用互联网侮辱或者诽谤他人，发布人身攻击、谩骂、诋毁的言论，侵害他人合法权益的；
  - 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的，及其他法律法规禁止的内容；
  - 侵犯他人知识产权的；
  - 商业秘密，如未经公开披露的经营数据、收购计划、诉讼案件、政策调整、市场营销计划、新产品信息以及业绩预测、管理人员调整、薪酬福利制度等；
  - 有损品牌声誉、敏感或负面的信息；
  - 其他不符合法律法规和省联社相关规定的内容；
  - 及时关注信息对外发布后的舆论导向，以确保实时跟踪、分析、判断涉及福建农信的舆情信息，根据舆情情况。
- 及时报告并协调相关部门采取必要措施予以应对。
-