

ICS 03.060

CCS A 11

Q/BSX

绍兴银行股份有限公司企业标准

Q/BSX 0001-2025

绍兴银行电子银行服务企业标准

E-banking Service Enterprise Standard

2026-1-8 发布

2026-1-8 实施

绍兴银行股份有限公司发布

## 目 次

前 言 .....	2
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语与定义 .....	3
4 电子银行服务安全规范 .....	4

## 前 言

本文规定涉及的内容包括：绍兴银行电子银行服务相关标准，个人网上银行、个人手机银行、企业网上银行、企业手机银行系统的技术、管理和业务运作三个方面的规范。

依据《银行业客户服务中心基本要求》、《信息安全技术个人信息安全规范》、《网上银行信息安全通用规范》、《金融行业信息安全等级保护评测服务安全指引》的要求，制定本规范。

与Q/JR SXCCB002—2019相比，主要变化如下：

——修改“1 范围”定义；

——修改“3 术语与定义”，修改“3.1电子银行”、“3.8个人网上银行”、“3.9个人手机银行”、“3.10企业网上银行”、“3.11企业手机银行”定义，修改3.11为3.12；

——修改“4 电子银行服务安全规范”，修改“4.3.1 业务申请及开通”、“4.3.2 业务安全交易机制”，增加“4.3.5 客户教育及权益保护”内容，修改“4.4.1.1 个人网上银行”、“4.4.1.2 手机银行”、“4.4.1.3 企业网上银行”、增加“4.4.1.4 企业手机银行”；

本文件由绍兴银行股份有限公司提出并归口。

本标准负责起草单位：绍兴银行股份有限公司。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

——Q/JR SXCCB002—2019 于2019年7月首次发布；

——本次为第一次修订。

# 绍兴银行电子银行服务安全标准

## 1 范围

本部分规定了绍兴银行电子银行服务安全标准，明确了个人网上银行、个人手机银行、企业网上银行、企业手机银行系统的技术、管理、业务运作方面的相关规范，确立了电子银行服务的相关安全要求。

## 2 规范性引用文件

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

### 3.1 电子银行 Electronic Banking

电子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。绍兴银行电子银行系统将传统的银行业务同互联网等资源和技术进行融合，将传统的柜台通过互联网、移动通信网络、其他开放性公众网络或专用网络向客户进行延伸，是绍兴银行在网络经济的环境下，开拓新业务、方便客户操作、改善服务质量、推动生产关系变革等的重要举措，提高了绍兴银行等金融机构的社会效益和经济效益。

### 3.2 敏感信息 Sensitive Information

主要指影响电子银行安全的密码、密钥以及交易敏感数据等信息，密码包括但不限于转账密码、查询密码、登录密码、证书的PIN码等，密钥包括但不限于用于确保通讯安全、报文完整性等的密钥，交易敏感数据包括但不限于完整磁道信息、有效期、CVN、CVN2、证件号码等。

### 3.3 隐私信息 Private Information

主要指客户使用电子银行所需要或产生的个人信息、交易信息等，包含不限于地理位置、IP地址、设备信息、账户信息、交易记录I信息等。

### 3.4 兰盾 USB Key

一种USB接口的硬件设备。它内置单片机或智能卡芯片，有一定的存储空间，可以存储用户的私钥以及数字证书，通常以USB口、音频口或蓝牙的形式与PC或手机进行通讯，对资金类交易进行签名验签。

### 3.5 兰证书 Cloud Key

一种安全便捷的云端移动证书数字签名服务，云签名服务为移动端用户颁发数字证书用于电子签名，签名私钥通过签发证书、移动设备硬件等进行绑定，并由PIN码保护，确保私钥仅为电子签名人掌握。

### 3.6 资金类交易 Fund Transactions

指通过电子银行进行资金操作交易，如转账、订单支付、缴费等。本人名下的投资理财、托管账户以及本人签订委托代扣协议的委托代扣等风险可控的资金变动不属于此范畴。

### 3.7 信息及业务变更类交易 Information & Business Changing Transaction

通过电子银行变更客户相关信息或开通、取消业务的交易，如客户修改基本信息、调整交易额度、授权委托交易、修改交易订单、开通(签订)新业务、取消某项业务、电子合同签署、电子保单等。

### 3.8 个人网上银行 Personal Internet Banking

指绍兴银行等金融机构面向个人客户提供的网上金融服务。

### 3.9 个人手机银行 Personal Mobile Banking

指绍兴银行等金融机构面向移动端客户提供快速、便捷的手机金融服务。

### 3.10 企业网上银行 Corporate Internet Banking

指绍兴银行等金融机构面向企事业单位和其他组织提供的网上金融服务。

### 3.11 企业手机银行 Corporate Mobile Banking

指绍兴银行等金融机构面向移动端客户提供快速、便捷的手机金融服务。

### 3.12 强效加密 Strong Encryption

一个通用术语，表示极难被破译的加密算法。加密的强壮性取决于所使用的加密密钥。密钥的有效长度不低于可比较的强度建议所要求的最低密钥长度。

## 4 电子银行服务安全规范

### 4.1 安全技术规范

#### 4.1.1 客户端程序

- a) 采取有效技术措施保证客户端处理的敏感信息如证件号码、账号、手机号码等的机密性和完整性。
- b) 客户端代码重大功能上线后进行严格的代码安全监测由第三方机构出示检测报告，行方进行漏洞修改再由第三方复测，检测通过后方可上线部署。
- c) 客户端程序进行机构签名，标识客户端程序为绍兴银行所属软件，保证客户下载的客户端程序来源正确。
- d) 客户端程序打包时进行代码混淆，具有抗逆向分析、抗反汇编等安全性防护措施，防范攻击者对客户端程序的调试、分析和篡改。
- e) 客户端程序密码控件采取随机布放按键位置、防范键盘窃听技术，提供敏感信息机密性、完整性保护功能。
- f) 客户端程序配置有网络访问白名单，防止非法 IP 获取该进程的访问权限。
- g) 客户端程序规避截屏机制，及时删除文档缓存，规避终端平台存在的安全漏洞。
- h) 客户端程序提供客户输入敏感信息的即时加密功能，采用密码保护控件进行密码保护。

## 4.1.2 专用安全设备

### 4.1.2.1 兰盾

#### 4.1.3 绍兴银行采用 CFCA 专业机构安全检测通过的 USB key

- a) 兰盾采用具有密钥和数字签名运算能力的智能卡芯片，保证敏感操作在兰盾内进行。
- b) 保证兰盾 PIN 码和密钥的安全，PIN 码复杂度只允许字母和数字组合不小于 6 位的密码。
- c) 兰盾 PIN 码连续输入错误超过 6 次进行锁定，需至柜台解锁。

#### 4.1.3.1 兰证书

- a) 兰证书与移动终端设备绑定，客户更换手机后需重新下载兰证书进行新设备绑定。
- b) 兰证书 PIN 码加入复杂度要求，只允许字母和数字组合不小于 6 位的密码。
- c) 兰证书绑定设备限制，当同一设备绑定不同用户证书数量达到 3 张时，吊销最早绑定用户的兰证书。
- d) 兰证书下载根据不同用户类型进行多因素验证，包括兰盾、短信、卡号等要素认证。

## 4.1.4 网络通信安全

### 4.1.4.1 通讯协议

- a) 使用 SSL 协议，保护客户端与服务器之间所有连接，保证传输数据的机密性和完整性。
- b) 使用负载均衡，保证客户单与服务器之间的连接分发，减轻服务器的运行压力。

### 4.1.4.2 网络架构安全

合理划分网络区域，并设立专门的电子银行区与办公网及其他网络进行隔离。维护与当前运行情况相符的网络拓扑图，并区分可信区域和不可信区域。采用waf防火墙技术拦截异常的网络访问，对非业务必须的网络数据进行过滤。互联网接入采用不同运营商线路，相互备份且互不影响。核心层、汇聚层的设备和重要接入层的设备双机热备，保证网络宽带和网络设备的业务处理能力具备冗余空间，满足业务高峰期和业务发展需要。

### 4.1.4.3 安全认证

企业网银登录与资金类交易进行了双向的身份认证，整个通讯器件，经过认证的通讯线路一直保持安全连接状态，其中认证服务为CFCA提供的CA证书。网银所使用的数字证书以SXBANK为标识以证实其真实性。

## 4.1.5 服务端安全

### 4.1.5.1 网络安全

- a) 合理部署电子银行系统的网络结构，将电子银行网络与其他网络进行隔离。
- b) 访问控制
  - 限制 HTTP、FTP 等风险较高的协议的使用。
  - 当会话处于非活跃时间或会话结束后终止网络连接；应用配置白名单，拒绝非法访问的 IP 地址。
- c) 网络设备的管理规范和安全策略
  - 定期对网络设备运行状况进行检查，并设有监控平台，当网络设备异常时进行报警。

## d) 安全审计和日志

对网络设备的运行状况、网络流量、操作员行为等进行监控和日志记录，管理员定期进行检查总结。

记录系统生产事故，分析事故发生的原因。

## e) 入侵防范

部署了入侵检测系统，对网络异常流量进行监控。

使用负载均衡设备、waf 防火墙防范网银服务端的 Dos/DDoS 供给。

## 4.1.5.2 主机安全

## a) 身份鉴别

对登录操作系统和数据库用户进行身份密码验证，禁止匿名登录。

为不同的操作系统和数据库用户分配不同的账号和密码，对于重要系统的变更操作进行密码分段管理，需由管理员和操作人员同时输入密码方可登录。

## b) 访问控制

授予不同用户为完成各自所承担任务所需的最小权限。

控制操作系统重要目录及文件的访问权限。

## c) 安全审计

记录用户登录操作系统的时间、处理事件、处理结果。

定期检查用户登录系统进行操作是否符合操作规范。

## d) 资源控制

通过堡垒机统一管理终端接入。

对电子银行系统进行监视，包括 CPU、硬盘、内存、网络等资源的使用情况，并提供资源使用异常情况下的报警功能。

## 4.1.5.3 应用安全

## a) 身份鉴别

电子银行登录密码、交易密码等不显示明文密码，密码长度不小于 8 位且需是字母与数字组合；在客户修改或重置密码是提示客户不得使用简单密码，且首次登录的情况下强制客户修改初始密码。

若客户登录密码输入错误，使用图形验证码加强登录验证，图形验证码随机生成且只能验证一次。

使用软键盘输入密码时，对整理键盘布局进行随机干扰。

采集 SM2 国密算法加强密钥的安全。

判断客户的会话时间，若客户在 5 分钟内未操作电子银行，则关闭当前会话，提示客户重新登录。

修改客户敏感数据如密码、转账限额等，加入多因素验证，验证短信验证码或其他安全设备信息。

电子银行部分建立，变更签约关系等场景使用人脸识别和 OCR 身份证识别技术，人脸识别要求采集的人脸图像、OCR 扫描的身份证头像面和身份核查系统的留存照片两两对比方可认证身份。

对资金类交易将付款方和收款方分别进行反欺诈验证，保证资金交易的安全。

## b) 访问控制

对登录用户进行的交易进行验证，禁止越权访问他人账号信息。

对于每笔交易的信息以服务端数据为准，有完整的交易验证机制，防止数据篡改。

c) 安全审计

保存客户的历史登录信息，记录登录时间、IP 地址、MAC 地址等，允许客户查询登录日志和交易日志。

提供详细的账户交易流水查询功能。

以报表的形式审计电子银行的数据，包括用户开通数量、开通版本、证书发放、权限变更、专用设备更换等数据。

d) 应用安全

创建单独的目录，使 Web 应用与程序无关文件隔离，并对目录进行严格控制。

Web 应用程序和手机客户端程序设置调试开关，生产关闭调试开关，不向客户显示调试信息。

Web 应用服务队提交的表单信息进行了合法性判断和非法字符过滤，防止 SQL 注入供给。

e) 服务在线可信性

电子银行系统可用率为 99.85%。

电子银行系统数据丢失时间（RPO） $\leq$ 15 分钟，系统恢复时间（RTO） $\leq$ 2 小时。

#### 4.1.6 数据安全及备份恢复

a) 手机银行对通讯报文进行加密，并加入报文完整性校验。

b) 电子银行数据库每天进行备份，并加备份上传专用的存储服务器，存储服务器进行异地备份。

### 4.2 安全管理规范

#### 4.2.1 安全管理机构

a) 建立专门的电子银行小组分管电子银行各个应用系统，并对每个系统设置 AB 角，将开发与运维分离，保障电子银行系统的安全运行。

b) 设立有专门的电子银行产品设计，系统研发、测试、集成、运行维护、管理等部门和团队。

c) 实现三分离原则，实现前后台分离、开发与操作分离、技术与业务分离。

d) 鉴于电子银行对技术结合紧密的特点，对管理人员的任职资格增加了额外要求。绍兴银行电子银行的管理人员必须熟悉电子银行运作所需要的技术，能负责管理和监控电子银行运作所需要的信息技术系统，并及时更新电子银行运营所必须的信息技术。

e) 安排专人 7×24 运维，对电子银行系统进行每月一次的巡检，检查系统日常运行、系统漏洞和数据备份等情况。

f) 加强风险管理文化建设，提高相关业务人员电子银行业务风险意识和思想道德准则，确保风险管理工作落到实处。

#### 4.2.2 安全策略

a) 制定业务运行应急预案和安全策略，安全策略包括：对电子银行下安全属性进行的重点规划、建设和管理，确保电子银行系统的机密性、完整性和可用性。

b) 建立电子银行信息安全风险的持续监测机制，制定风险预警、报告、响应和处理机制，实现电子银行安全风险监测的自动化，保证及时获取电子银行信息安全风险变化。

c) 结合电子银行业务种类、发展规模及信息安全新形势，关注电子银行隐患，调整风险控制措施以及风险评估方案，每年开展电子银行的信息安全风险评估。

#### 4.2.3 管理制度

建立电子银行系统设计、编码、测试、集成、运行维护等过程，并涵盖安全规范、操作记录手册等方面的信息安全管理体制体系。

#### 4.2.4 系统建设管理

- a) 开发环境与实际运行环境物理分开，禁止开发、测试在生产环境中进行，将开发人员与测试人员分离，开发人员不能兼任系统管理员或业务操作员，以确保测试数据和测试结果受到控制。
- b) 制定了软件开发代码安全规范，明确开发过程的控制和人员行为准则，要求开发人员参照规范编写代码。
- c) 应用系统上线前，由开发 B 角对代码进行复核，识别可能的后门程序、恶意代码和安全漏洞。
- d) 建立应用系统变更的审核流程，管理项目的各个流程，变更功能需让业务人员进行测试并提供相应测试报告，后项目管理人员提交上线变更申请，由上级技术管理员和业务管理员审核。
- e) 应用开发及变更过程中，需完成项目计划、会议纪要、运维手册、测试案例等相关手册的编写工作，保证相关资料的完整性和准确性。

#### 4.2.5 系统运维管理

- a) 建立机房安全管理制度，对有关机房物理访问，物品带进、带出机房和机房环境安全等方面的管理作出规定。
- b) 指派专人担任机房管理员，对机房的出入进行管理，定时巡查机房运行状况，对机房供配电、空调、温湿度等设施进行维护管理。
- c) 机房所在区域安装 24 小时视频监控录像装置。
- d) 落实设备登记工作，制定设备管理规范，落实设备使用者的安全保护责任。

### 4.3 业务运作安全规范

#### 4.3.1 业务申请及开通

- a) 客户可以通过银行柜台或电子渠道申请办理个人电子银行大众版，大众版用户不允许进行资金类交易，只允许使用部分查询功能。电子银行证书版必须通过银行柜台办理，以确认客户身份真实性与合法性；首次登录电子渠道强制用户修改密码，在电子渠道通过“设置登录密码”、“电子数字证书”、“密码复杂度要求”和“密码输错锁定”等措施强化安全防控，保障客户的合法权益。使用资金类交易前须完成转账协议签约，并设置相应的转账限额。
- b) 个人电子银行客户重置登录密码时，必须通过短信验证码、账户密码、证件号码等多因素验证；企业电子银行重置登录密码需要临柜进行修改。
- c) 申请兰盾或更换兰盾必须至柜面办理，以验证客户的身份信息；下载数字证书时，需验证相应的授权码和参考码。
- d) 手机银行下载兰证书时，必须通过短信验证码、账户密码双因子验证。兰证书与设备绑定，更换设备后需重新下载兰证书，且同一设备只允许绑定 3 张兰证书。
- e) 手机客户端登录时需进行设备绑定，需验证动态口令，更换设备需重新绑定。

#### 4.3.2 业务安全交易机制

- a) 电子银行资金类交易时，除行内同名转账外，根据转账额度可选择交易密码与短信口令、兰盾、兰证书其中一种进行双因素验证；企业网银进行资金类交易时，使用图片验证码、兰盾进行验证，并需相应操作员对交易进行复核提交。
- b) 客户登录电子银行或登录后执行账户资金操作时，若身份认证连续失败次数超过 5 次，相关密码将被锁定。

#### 4.3.3 交易流程

- a) 电子银行业务均实现后台参数化管理，如转账限额、手续费等，其中后台管理需双人（经办、复核）完成操作。
- b) 资金类交易中，客户端会对交易金额、转入转出账户等进行数据签名，服务端验证签名数据有效性。
- c) 客户确认交易信息后，再次提交交易信息，会以服务端的交易数据为准并进行校验与提交数据是否一致，防止客户在确认后交易信息被非法篡改或替换。

#### 4.3.4 交易监控

- a) 建立完善的电子银行异常交易监控系统，管理员可通过后台管理系统监控包括签约、资金类交易等客户终端信息，并提供实时报表监控系统交易状况。
- b) 建立较大金额的资金落地机制，对于较大金额的资金类交易由柜员进行经办和复核方可落地。

#### 4.3.5 客户教育及权益保护

##### 4.3.5.1 客户教育

官网及电子银行提供安全须知、操作指南、常见问题等专栏，及时发布系统升级、暂停公告，降低电子银行使用门槛，多角度揭示线上交易风险，提升客户线上交易安全意识。

##### 4.3.5.2 权益保护

及时更新发布客户隐私政策、个人信息收集清单、第三方共享信息清单等涉及客户隐私信息收集使用规范，确保客户完整、准确掌握个人信息在电子银行端使用情况。提供电子银行大字版、手机银行关爱版，通过放大字体、增加语音提示、简化页面设计等手段，充分保障老年人使用权益。在交易环节，通过实时风控系统，及时对风险交易进行告警，对于录屏、截屏功能进行限制、屏蔽，避免客户交易密码等关键信息泄露。

#### 4.4 客户体验

##### 4.4.1 服务功能

###### 4.4.1.1 个人网上银行

###### a) 版本分类

个人网上银行是指利用网络技术，通过互联网等网络设施向个人客户提供各种金融服务，绍兴银行个人网上银行支持浏览器、客户端两种模式。个人网上银行按身份认证方式不同分为短信版、证书版（含兰证书版、兰盾版）；

短信版：通过短信动态验证码验证，支持部分功能，小额资金交易的个人网上银行。

证书版：使用移动数字证书进行安全认证，实现绍兴银行个人网银提供的全部功能，证书版须到绍兴银行柜台申请注册。证书版根据证书下载保存的介质又分为兰证书、兰盾两种形式。

## b) 交易限额（同一客户同客户号下）

版本	限额类别	行内同名转账	行内非同名转账	跨行同名转账	跨行非同名转账
短信版	单笔转账限额	任意额度	1万元（含）	1万元（含）	1万元（含）
	日累计转账限额	任意额度	1万元（含）	1万元（含）	1万元（含）
兰证书版	单笔转账限额	任意额度	1万元（含）	1万元（含）	1万元（含）
	日累计转账限额	任意额度	1万元（含）	1万元（含）	1万元（含）
兰盾版	单笔转账限额	任意额度	100万元（含）	100万元（含）	100万元（含）
	日累计转账限额	任意额度	500万元（含）	500万元（含）	500万元（含）

注：兰证书版行内非同名转账、跨行同名转账、跨行非同名转账合计交易限额受验证额度日累计1万元（含）的控制。

## c) 功能介绍

转账功能：个人网上银行转账功能分为行内转账及跨行转账，跨行转账按到账方式分为普通到账、实时到账、次日到账。

行内转账：两个本行账户之间进行资金划转，资金实时到账，交易服务时间为7\*24小时。

普通到账：100万元（含）以下的，通过小额支付系统进行汇款，到账时间发送交易24小时以内，交易服务时间为7\*24小时；100万元以上的，通过大额支付系统进行汇款，交易时间为工作日的8：30-17：00。

次日到账：发起交易的次日发送交易，100万元（含）以下的，通过小额支付系统进行汇款，到账时间发送交易的24小时以内，交易服务时间为7\*24小时；100万元以上的，通过上大额支付系统汇款，交易时间为工作日的8：30-17：00；次日到账的提交次日需为工作日，次日到账时付款账户资金未扣划之前，客户在此期间可撤销。

实时到账：100万元（含）以下的，通过网上支付跨行清算系统进行汇款，实时到账，交易服务时间为7\*24小时。

预约转账功能：按预约设置的时间定时执行转账交易，交易执行前也可进行预约撤销，分行内预约转账和跨行预约转账。

批量转账功能：实现对多个账户进行批量划转资金，分行内批量转账和跨行批量转账。

账户管理功能

可对加挂账户进行账户管理及明细查看，支持对加挂账户进行账户别名修改、删除操作，交易明细中可查看发生过的交易及对应的回单；“资产报告”功能可对名下资产的分布进行查看；“网银日志查询”可对加挂账户的登录日志及业务日志进行查询。

#### 公务卡管理功能

绍兴银行兰花公务卡（以下简称公务卡）是指根据国家公务卡改革制度的规定，经绍兴银行审核并同意向公务单位在职员工发放的，具有一定透支额度，主要用于日常公务活动支出、财务报销业务并兼顾个人消费的贷记卡产品。登录个人网银后可进行公务卡账单、账户情况以及公务卡积分的查询操作，也可进行公务卡还款操作。

#### 存款管理功能

可对绍兴银行的定期储蓄产品进行查看、购买、销户操作，如整存整取、通知存款、大额存单等。

#### 理财管理功能

个人网银也可查看绍兴银行在售的理财产品相关信息，如预期利率、期限、起点金额及理财销售文件等，符合购买条件的客户可直接使用网银购买理财产品，也可对募集期内或已起息的理财以及交易明细进行查看。风险评估过期的客户可重新进行线上评估。

#### 其他功能

资金归集功能：跨行归集。（详见手机银行跨行归集功能）；公共缴费功能：可进行水、电、煤气、有线电视费、电话费等费用的缴费操作；电子二、三类账户功能：个人网银登录后可进行电子账户充值、提现、销户操作。（详见手机银行电子二、三类账户功能）；客户服务功能：可修改网银登录名、登录密码，可对快捷导航及账户限额进行设置，也可进行账户挂失等操作。

### 4.4.1.2 手机银行

#### a) 版本分类

个人手机银行是利用移动通信网络及终端办理相关个人银行业务的简称。个人手机银行业务不仅可以使人们办理金融业务不受时空限制，也使银行能以便利、高效而又较为安全的方式为客户提供传统和创新的服务。

#### b) 交易限额（同一客户同客户号下）

版本	限额类别	行内同名转账	行内非同名转账	跨行同名转账	跨行非同名转账
短信版	单笔限额	任意额度	1万元（含）	1万元（含）	1万元（含）
	日累计限额	任意额度	1万元（含）	1万元（含）	1万元（含）
兰证书版	单笔限额	任意额度	50万元（含）	50万元（含）	50万元（含）
	日累计限额	任意额度	50万元（含）	50万元（含）	50万元（含）
兰盾版	单笔限额	任意额度	100万元（含）	100万元（含）	100万元（含）
	日累计限额	任意额度	200万元（含）	200万元（含）	200万元（含）

注：兰证书版行内非同名转账、跨行同名转账、跨行非同名转账合计交易限额受验证额度日累计 50 万元（含）的控制。

### c) 功能介绍

#### 转账功能

通过银行卡号转账功能可进行行内转账及跨行转账操作，行内转账实时到账，交易服务时间为 7\*24 小时。跨行转账按到账方式分为普通到账、实时到账、次日到账（详见个人网银转账功能）。

#### 账户管理及查询功能

可进行删除账户、口头挂失、交易明细查询、收款人名册管理、加挂账户、信息补录等操作。

#### 贷款管理功能

有贷款意向的客户可于手机银行发起贷款申请，填入自身信息后将会分配给客户经理，由客户经理进行对接，做好后续服务工作。对于已申请的循环类贷款可进行贷款发放、查询、还款操作，同时设有贷款计算器便于计算各种计息方式的贷款利息。

#### 公务卡管理功能

登录手机银行后可进行公务卡账单、账户情况以及公务卡积分的查询操作，也可进行公务卡还款操作。

#### 存款功能

可对绍兴银行的定期储蓄产品进行查看、购买、销户操作，如整存整取、通知存款、大额存单等等。

#### 理财管理功能

手机银行可查看绍兴银行在售的理财产品相关信息，如预期利率、期限、起点金额及理财销售文件等，符合购买条件的客户可直接于手机银行购买理财，也可对募集期内或已起息的理财以及历史交易明细进行查看，还可查看历史收益情况。风险评估过期的客户可重新进行线上评估。

#### 资金归集功能

**跨行归集：**客户通过手机银行签约短信收款协议，协议签约成功后，可将他行同名或其他指定客户的资金归集到绍兴银行账户。支持加入人民银行网上支付跨行清算系统的全国各银行机构，7\*24 小时实时到账，且无手续费，单笔限额为 5 万元（含）以内。

**短信收付款功能：**短信收款功能是通过网上支付跨行清算系统以短信认证的方式将他行账户资金归集到本行借记卡账户，单笔上限 5 万元（含），通过付款人账户的预留手机的短信验证码进行验证。短信付款功能是对他行发起的收款请求业务进行付款确认。收款申请是通过网上支付跨行清算系统向他行发起的收款请求。

#### 手机号码支付功能

手机号码支付是指通过网上支付跨行清算系统将客户的手机号码与银行账户关联，支持通过提供手机号码直接办理收付款业务。包括手机号转账、手机号支付管理、手机号付款、手机号收款申请功能。手机号转账是通过收款方手机号及收款银行进行转账；手机号收款是通过付款方手机号及付款银行将他行账户资金归集到本行借记卡账户；手机号收款申请是通过付款方手机号及付款银行向他行发起收款请求，待他行付款确认；支付管理包括注册、变更默认账户、更改注册账号、注销功能，注册成功后手机号即与支付账户绑定。

#### 移动支付功能

移动支付指通过银联二维码进行收付的功能。首次使用移动支付功能，需先设置支付密码和默认支付账户。支持在银联、云闪付标识的商户进行付款。移动支付功能还具有二维码支付管理、卡片管理、交易查询功能，可进行添加卡片、删除卡片、交易记录查询、默认支付账户设置、小额免密开关、支付密码修改重置、使用说明查看等功能。

其他功能

查询功能：可查询支付记录、财富总览、利率情况、网点信息等。

安全设置功能：可修改登录密码、用户名及转账限额，并可进行证书管理。

生活助手功能：可通过手机银行进行水费、电费、煤气费、有线电视费、电话费等进行缴费，也可查询签约缴费、缴费记录情况。

#### 4.4.1.3 企业网上银行

本规定涉及的内容包括：绍兴银行企业网上银行的功能及客户服务。依据中国银监会《电子银行业务管理办法》和绍兴银行有关规定，制定本规范。

##### a) 版本分类

企业网上银行是指绍兴银行利用网络技术，通过互联网等网络设施向企业客户提供各种金融服务，绍兴银行企业网上银行为浏览器模式。绍兴银行企业网上银行按认证方式不同分为大众版、证书版。

大众版：使用动态短信码验证，支持企业账户查询、回单管理、银行对账等业务，不支持转账及支付结算等业务。

证书版：使用移动数字证书进行安全认证，拥有绍兴银行企业网上银行系统提供的全部功能，支持大额资金交易。证书版须到绍兴银行柜台申请注册。

##### b) 功能介绍

转账功能

企业网上银行转账功能分为单笔转账、批量转账、预约转账。单笔转账实现两个账户之前的资金划转，分行内转账及跨行转账；批量转账支持对多个账户进行批量划转资金，分行内批量转账和跨行批量转账；预约转账按预约设置的时间定时执行转账交易，交易执行前也可进行预约撤销，分行内预约转账和跨行预约转账。

账户管理功能

企业网上银行为客户提供账户管理服务，包括账户查询、回单管理、银行对账。

账户查询功能：可通过网银对加挂账户进行账户余额查询；交易明细中可查看发生过的交易及对应的回单；“操作日志查询”可对加挂账户的登录日志及业务日志进行查询；“资产负债查询”可对名下资产的分布进行查看。

回单管理功能：企业客户可通过网上银行查询、下载并打印各类业务的电子回单。

银行对账功能：以网上银行服务系统为依托，可提供银企对账服务。

电子汇票功能

电子承兑汇票分为电子银行承兑汇票和电子商业承兑汇票，最长票据期限为6个月。

代收代付功能

支持签订企业网上银行代发工资协议的企业代发工资录入、查询。支持招投标缴费、非税缴费、国土保证金缴费等公共缴费业务。

存款管理功能

企业网上银行支持企业活期转保证金开立、协定存款签约/解约、通知存款开立/支取、定期存款开立/支取等。定期、活期产品均有相关协议可通过登录网银进行线上阅读，方便客户了解各种产品。

#### 理财管理功能

可查看绍兴银行在售的理财产品相关信息，如预期利率、期限、起点金额及理财销售文件等，符合购买条件的客户可直接于网银购买理财，也可对募集期内或已起息的理财以及交易明细进行查看。

#### 客户管理功能

可对快捷导航进行设置，支持客户证书自助更新，也可进行留言、操作员密码修改等操作。

#### 国际业务

支持网上结售汇业务。

### 4.4.1.4 企业手机银行

企业手机银行涵盖账户服务、银企对账、支付结算、企业管理台等功能。

企业手机银行支持开通大众版、证书版。

大众版：支持企业账户查询、银行对账等非账务功能；

证书版：使用移动数字证书进行安全认证，支持转账、工作台、银企对账等功能。

### 4.4.2 服务体验

绍兴银行为电子银行提供7\*24小时服务，包括自助服务和人工服务。自助服务支持自助挂失，人工服务支持人工挂失、业务咨询、业务指导和投诉处理。

#### 4.4.2.1 服务响应

- a) 电子银行设置有 24 小时客服电话，转接人工客服后到人工客服接通平均时间 $\leq 30$  秒。
- b) 设有专门的电话银行服务，提供余额查询、明细查询、口头挂失、公务卡激活、公务卡自扣还款设置等功能，及时响应客户的查询类需求。
- c) 内部处理客户疑难问题、投诉等，对于坐席能解决的及时为客户做好解释、指导工作。当客户向客户服务中心反映的问题需要技术人员或其他主管部门处理时，客服中心对事件信息进行简要记录，及时反映相应部门。
- d) 各个系统设有专门的技术人员解决来自客户技术方面的问题，并实行首问责任制，提高事件处理效率。

#### 4.4.2.2 服务性能

- a) 通过营业网点、官网等渠道及时公告电子银行相关的服务内容、协议、资费标准等重大调整，系统重要升级或变更影响正常服务等重大事项。
- b) 手机银行 App 闪退率 $\leq 0.25\%$ ，兼容性良好。
- c) 手机银行 App 采集用户行为并进行分析，主要采集用户进入各个功能场景的频次、App 崩溃日志、用户所用手机版本，以此调整手机银行内容和性能。