

ICS



# Q/CZCB

## 浙江稠州商业银行企业网银服务标准

Q/33070 CZCB 001—2023

## 浙江稠州商业银行企业网银服务标准

Enterprise Online Banking Service Standards of Zhejiang Chouzhou commercial bank

2023 - 11 - 21 发布

2023- 11 - 22 实施

浙江稠州商业银行 发布



企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年11月22日 14点28分

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年11月22日 14点28分



## 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 职责 .....	1
5 企业网银简介 .....	2
6 客户体验 .....	3
7 产品定价管理 .....	4
8 服务中断应急处理 .....	4
9 信息数据安全 .....	4
参 考 文 献 .....	6

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年11月22日 14点28分



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。  
本标准由浙江稠州商业银行有限公司提出并归口。  
本标准起草单位：浙江稠州商业银行有限公司。  
本标准主要起草人：李军、周瑞坚、高淑红、金智剑。  
本标准首次发布。

企业标准信息公共服务平台  
2023年11月22日 14点28分

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年11月22日 14点28分



# 浙江稠州商业银行企业网银服务规范

## 1 范围

本标准明确了企业网银业务的产品定义、使用范围、相应政策、我行职责、提供功能、价格标准、电子证书的管理及安全技术要求等。本标准适用于浙江稠州商业银行股份有限公司企业网上银行业务管理及发展需求。

## 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。

《中华人民共和国商业银行法》

《中华人民共和国电子签名法》

《电子银行业务管理办法》（中国银行业监督管理委员会令〔2006〕第5号）

《电子支付指引（第一号）》（中国人民银行公告〔2005〕第23号）

《人民币结算账户管理办法》（中国人民银行令〔2003〕第5号）

《支付结算办法》（银发〔1997〕393号）

《金融机构反洗钱监督管理办法（试行）》（银发〔2014〕344号）

《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》（银发〔2016〕261号）

## 3 术语和定义

### 3.1 网上银行 Internet Banking

企业网上银行是指通过互联网或专线网络，为我行企业客户（基本户、一般户）提供账户查询、转账结算、企业集团资金管理等服务。我行网站网址为 <https://ebank.czcb.com.cn>

### 3.2 数字证书 Digital Certificate

电子证书是指本行通过第三方安全认证机构中国金融认证中心（CFCA）颁发，用以验证本行企业网上银行用户身份的电子文件。

### 3.3 USB Key

USBkey（U盾）是指由本行指定加密锁厂生产，用于装载电子证书的硬件设备，本标准中统一称作USBkey。

## 4 职责



浙江稠州商业银行总行职责：总行负责管理全行网上银行业务，包括制定业务发展规划、业务管理办法；统一组织网上银行业务需求、系统开发、测试、验收与投产工作；负责全行网上银行业务应用系统的运行维护；管理系统参数；组织全行性业务培训及业务制度检查；指导全行网上银行业务工作的开展等。

浙江稠州商业银行分支机构职责：分支机构负责管理辖内网上银行业务，包括贯彻落实总行的各项工作目标；制定辖内业务发展计划；组织辖内业务培训及业务制度检查；指导辖内各营业网点网上银行业务工作的开展；向总行提出网上银行业务的发展建议。

## 5 企业网银简介

### 5.1 办理流程

公司客户应出具已年检的营业执照正本或副本原件及复印件，法定代表人、操作员、管理员身份证原件及复印件，《授权委托书》（法人代表亲自办理无需提供）及经办人身份证原件及复印件加盖公章；填写《浙江稠州商业银行单位结算服务申请表》、《浙江稠州商业银行人民币单位银行结算账户服务协议》或《浙江稠州商业银行外币单位银行结算账户服务协议》（含企业网上银行服务协议）。同时申请开立结算账户和注册网上银行的，网点按照开立结算账户相关规定办妥开户手续后，再为企业客户办理网上银行注册手续。。

### 5.2 服务功能

企业账户余额查询	账户余额查询是企业网上银行签约客户提供的通过网上银行系统查询已下挂账户的账户名称、余额、账户类型、状态等实时信息功能的交易。集团网银客户可通过此交易查询子公司账户信息情况。
企业账户明细查询	账户明细查询是企业网上银行签约客户提供的能通过网上银行系统查询本单位已下挂账户实时交易明细流水情况的交易。查询交易结果是账户在我行系统中记录的各渠道办理业务的全部流水数据。
企业资产负债查询	资产负债查询是企业网上银行签约客户提供的能通过网上银行系统查询综合反映其在我行所有存贷款汇总信息功能的交易。资产负债查询按储种和币种汇总客户的存贷款信息。
贷款账户查询	贷款账户查询是企业网上银行签约客户提供的能通过网上银行系统查询客户签约账户在我行办理贷款的详细情况，包括贷款本金、利率、到期日、欠息等信息。对于有还款明细的贷款记录，可以查询其历史还款记录。
企业转账汇款	企业转账汇款是企业网上银行签约客户提供的通过网上银行系统办理本单位网银签约账户向行内外其他账户转账付款功能的交易。 办理本交易时，付款账户是企业已签约的账户，向企业账户



	或个人结算账户转账时，应严格按照国家有关法律法规的规定办理。
企业批量转账	企业批量转账是企业网上银行签约客户提供的通过网上银行系统办理本单位网银签约账户向多个行内外收款账户转账付款功能的交易。批量转账操作时，企业需上传批量文件。办理本交易时，付款账户是企业已签约的账户，向企业账户或个人结算账户转账时，应严格按照国家有关法律法规的规定办理。
企业代发工资	企业代发工资是企业网上银行签约客户提供的通过网上银行系统办理本单位网银签约账户向企业员工办理工资代发、资金发放等业务的批量行内转账交易。企业开通本交易时，需与我行签署《浙江稠州商业银行股份有限公司代发业务协议》，并遵守协议内容。
企业票据业务	企业票据业务是企业网上银行签约客户提供的通过网上银行系统办理本单位网银签约账户的开票、票据登记、提示承兑、背书、贴现、质押等功能。 通过业务状态明细查询可以查看当前票据状态。
企业国际业务	企业国际业务是企业网上银行签约客户提供的通过网上银行系统办理本单位网银签约账户的行内汇划、外汇汇出汇款、结售汇、易结汇、NRA 易结汇等功能。 通过交易状态查询可以查看通过网上银行提交的指令状态。
企业投资理财	企业投资理财是企业网上银行签约客户提供的通过网上银行系统办理本单位网银签约账户的理财产品购买及撤销、大额存单的购买及支取等功能。对于已经购买的理财产品可通过我的理财产品查询持仓及历史交易记录查询。

## 6 客户体验

### 6.1 客户服务响应

客户体验是客户在网上银行使用的过程中建立起来的一种主观感受，我们将根据客户的使用反馈，结合大部分用户使用习惯的信息，制定更有针对性的服务体系，推动产品创新和优化，挖掘客户对网上银行的新需求，提供差异化个性服务，提高客户满意度。

在业务发展中，我行根据社会发展和市场需求不断征集客户意见，不断丰富完善企业网上银行功能，提升企业网上银行操作体验。

### 6.2 服务安全性

我行根据客户风险等级评定配置相应的支付限额，建设应用反欺诈系统和账户风险预警系统，根据相应的大额和可疑交易识别指标，监测、筛选、甄别异常特征的电子支付交易；运用高度自动化的电子



支付监测报告系统，及时、准确的甄别电子支付交易中的各类人民币和外币的大额和可疑交易。

## 7 产品定价管理

浙江稠州商业银行企业网上银行严格按照商业银行服务政府指导价进行定价。同时，浙江稠州商业银行坚持以客户为核心，基于普惠金融的目标，制定多种优惠政策，减轻客户费用支出，减轻企业客户负担。

## 8 服务中断应急处理

浙江稠州商业银行网上银行业务建有全行级的网上银行业务专项应急预案，有效防控网上银行业务中断事件，降低或消除事件带来的损失。设置有应急领导小组、应急指挥小组、应急执行小组和应急保障小组。

企业网上银行业务应急处理在有效控制风险的前提下，提高了应急处理效率，尽量缩小不良影响范围。

## 9 信息数据安全

网上银行业务处理系统采用适当的加密技术和措施，对网上银行交易信息进行完整记录，并保证电子交易数据传输的保密、真实、可跟踪稽核和不可篡改，以及交易数据的完整性和交易的不可否认性。

总行信息科技部采取的数据加密技术符合国家有关规定，并根据网上银行的业务安全性需求和信息技术的发展，定期检查和评估所采用加密技术和算法的强度，对加密方式进行适时调整。

a) 各分、支行开展网上银行业务采取必要措施为网上银行交易数据保密：

1) 对网上银行交易数据的访问须经合理授权和确认；

2) 网上银行交易数据须以安全方式保存，并防止其在公共、私人或内部网络上传输时被擅自查看或非法截取；

3) 第三方获取网上银行交易数据必须符合有关法律法规的规定以及我行关于数据使用和保护的标

准与控制制度。

b) 开展网上银行业务应当保障网上银行运营设施设备和安全控制设施设备的安

全，对网上银行的重要设施设备和数据，采取适当的保护措施。

1) 合理设置和使用防火墙等安全产品和技术，确保网上银行有足够的反攻击能力和防病毒能力，

保证网络安全；

2) 对重要设施设备的接触、检查、维修和应急处理，建有明确的权限界定、责任划分和操作流程。

3) 对重要技术参数，严格控制接触权限，并建立相应技术参数的调整与变更机制，以防止在变更了关键人员后有关技术参数的泄漏。

c) 我行开展网上银行业务建立有合理防控措施，确保网上银行系统、数据库及应用程序的充分职责分离，具有合理授权管理机制，从技术设计、制度安排等方面，有效隔离应用系统、验证系统、处理系统和数据库等各系统间的风险传递。

1) 对网上银行业务处理系统进行测试，确保职责分离；

2) 开发或管理经营网上银行业务处理系统的人员保持分离状态；





我行开展网上银行业务时定期检查网上银行系统可供客户使用的容量，采取必要的措施保证接入线路的通畅，并采用适当的备份和负载均衡技术，保证客户对网上银行服务的可用性。

我行开展网上银行业务建立有入侵检测系统，对网上银行系统运行实施实时监控，并定期进行漏洞扫描。

我行建设网上银行系统时，对客户所使用的密码强度进行校验，建议客户使用高加密级别密码，确保安全。

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年11月22日 14点28分

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年11月22日 14点28分



参 考 文 献

- 《中华人民共和国商业银行法》  
《中华人民共和国电子签名法》  
《电子银行业务管理办法》（中国银行业监督管理委员会令〔2006〕第5号）  
《电子支付指引（第一号）》（中国人民银行公告〔2005〕第23号）  
《人民币结算账户管理办法》（中国人民银行令〔2003〕第5号）  
《支付结算办法》（银发〔1997〕393号）  
《金融机构反洗钱监督管理办法（试行）》（银发〔2014〕344号）  
《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》（银发〔2016〕261号）

---

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年11月22日 14点28分