



# 河北省农村信用社网上银行业务管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为加强对河北省农村信用社网上银行业务的管理，规范网上银行业务操作，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国电子签名法》、中国人民银行《支付结算办法》及中国银行业监督管理委员会《电子银行业务管理办法》和《河北省农村信用社网上银行业务章程》等相关法律法规及制度规定，制定本办法。

**第二条** 河北省农村信用社网上银行业务，是指通过因特网向社会提供的自助式银行服务，具有账户查询、转账汇款、资金管理等功能。河北省农村信用社网上银行网址为：  
<https://www.hb96369.com>。

**第三条** 网上银行业务的账务处理、资金清算，按结算账户的业务归属分别纳入综合业务网络系统进行处理。

**第四条** 河北省农村信用社营业网点为注册客户开通网上银行服务，开通前必须确认注册客户已知悉网上银行各项服务及服务协议。

**第五条** 本办法适用于河北省农村信用社联合社（以下简称省联社）的相关部门、各市级机构（审计中心、市级农商行）的相关部门、各县级行社、开通网上银行业务的营业网点（包括信用分社、储蓄所、支行、分理处等，以下统称营业网点）。

## 第二章 基本规定

**第六条** 开办网上银行业务应遵循统一管理、分级经营、确



保安全、讲求效益的原则。

**第七条** 网上银行业务实行省联社、市级机构（审计中心、市级农商行）、县级行社三级管理。营业网点只负责办理客户网上银行业务。

**第八条** 开办网上银行业务实行逐级审批制。县级行社开办网上银行业务须向市级机构（审计中心、市级农商行）提出业务开办申请并提交申报材料，市级机构（审计中心、市级农商行）初审通过后，将申请表提交省联社市场拓展部，省联社市场拓展部审批通过后，县级行社组织各营业网点进行内部试运行，并向市级机构（审计中心、市级农商行）提交验收报告，验收合格后由市级机构（审计中心、市级农商行）上报省联社审批，经省联社市场拓展部批准后，县级行社市场拓展部再持相关材料向当地银行业监管部门报备。

**第九条** 凡办理个人、企业金融业务的营业网点均应受理个人、企业网上银行业务。

**第十条** 各营业网点对网上银行的业务需求（包括特色业务需求），须由县级行社以书面形式向审计中心提出，由市级机构（审计中心、市级农商行）汇总提交省联社，由省联社统一研究和组织开发。

**第十一条** 网上银行客户是指访问河北省农村信用社网上银行网站，进行信息查询或办理转账汇款等业务的个人、企业和事业单位。网上银行客户按客户身份性质不同，分为企业客户和个人客户；按享有网上银行服务功能不同个人客户又可分为动态口令版客户和专业版客户（证书客户），企业客户只有专业版客



户（证书客户）。

动态口令版客户是指到河北省农村信用社营业网点注册网上银行时安全认证方式选择动态密码令牌的客户。动态口令版客户可办理账户查询、转账汇款、网上支付、代理缴费、投资理财等业务，单笔交易限额为 1000 元，日累计限额为 5000 元。在额度范围内，客户可自行设定交易限额。

专业版客户（证书客户）是指到河北省农村信用社营业网点注册网上银行时安全认证方式选择 USBkey 的客户。专业版客户可办理的业务范围与动态口令版客户相同，个人客户单笔交易限额为 500 万元、日累计限额为 500 万元，企业客户单笔交易限额为 5000 万元、日累计限额为 5000 万元。在额度范围内，客户可自行设定交易限额。

网上银行的注册客户在网银系统中被设置有唯一的客户号。在该客户号下可关联多个账户，被关联的账户必须是在河北省农村信用社营业网点开立的账户，但客户自助下挂账户只有查询功能。

### 第三章 管理职责

**第十二条** 按照逐级管理、分级经营的原则，各级农村信用社应严格履行工作职责，强化网上银行的业务管理，积极开展业务经营活动。

一、省联社职责：

（一）市场拓展部的职责是：

1. 负责拟订网银业务设计方案，编写、优化业务需求。
2. 负责网上银行业务新产品的测试和验收；



3. 负责拟订网上银行管理制度、操作规程和手册的编写，检查全省各项制度的执行情况；

4. 负责制定网上银行系统的培训计划，并对计划实施情况进行监督管理；

5. 负责网上银行业务的日常后台管理工作；

6. 负责制订网银业务宣传营销策略，编写宣传手册、服务指南等文稿，指导下级机构网银业务的宣传工作；

7. 负责受理网上银行客户的咨询和投诉。

(二) 信息科技部的职责是：

1. 负责网上银行的技术支持及系统安全管理；

2. 负责网上银行系统的日常运行维护及技术支持；

3. 规划并实施网络安全策略；

4. 负责监视运营过程中计算机和网络所面临的威胁和脆弱点的重大变化，及时完善安全策略，保证计算机网络和应用系统的安全；

5. 负责网银系统设备选型及相关设备的管理工作。

(三) 办公室的职责是：

1. 突发应急事件时负责牵头向相关部门报告网银系统应急处置进展情况和总结报告。

2. 负责统一网银系统对外信息发布口径；

3. 负责根据有关保密规定，审查对外发布的信息，防止泄密事件的发生。

(五) 财务会计部的职责是：

1. 负责制定网银系统账务处理规则；



2. 建立网银系统年度预算，监控费用、投资和收益，确保网银系统的建设能够保持合理的成本-效益比；

3. 负责网银系统凭证的印制和管理；

4. 安全认证工具的管理。

(六) 信贷管理部的职责是：

1. 配合网银系统中信贷产品的开发和管理；

2. 负责网银系统信贷咨询工作。

(七) 审计部的职责是：

1. 负责网银业务的内部审计和专项检查；

2. 负责对网银规章制度和各项协议进行合规性审核。

(八) 风险资产管理部的职责是：

建立网银系统的资产清单和责任人，对关键资产建立管理规范；

(九) 合规部的职责是：

1. 协调、督导网银系统的风险管理工作；

2. 对网银系统规章制度的合法合规性进行审查；

3. 对网银系统涉及合同文本、协议等法律文书的合法合规性进行审查。

(十) 资金清算中心的职责是：

1. 负责网银系统资金清算业务的管理及运行；

2. 配合提供网银系统的手续费参考标准。

二、市级机构（审计中心、市级农商行）负责本辖范围内的网上银行业务的管理工作，履行以下职责：

(一) 负责落实省联社制定的网上银行各项规章制度；



(二) 指导全辖开展网上银行业务；

(三) 负责组织培训网上银行业务及汇总各类业务需求的申报；

(四) 负责组织网上银行业务检查，对辖内网上银行业务操作风险的进行防范与控制等。

### 三、县级行社职责：

(一) 负责贯彻落实省联社制定的网上银行各项规章制度；

(二) 负责辖内机构开办网上银行业务及汇总各类业务需求的申报；

(三) 负责辖内网上银行产品的对外营销宣传；

(四) 负责辖内网上银行业务操作风险的防范与控制等。

### 四、营业网点职责：

(一) 负责引导客户正确使用网上银行产品，并做好柜面业务宣传和业务咨询等工作；

(二) 负责具体办理网上银行业务，并按业务资格，全部或部分正确行使开户机构、受理机构的责任；

开户机构：是指网上银行客户账户开立的营业网点。

受理机构：是指接受、审核、处理网上银行客户注册及相关业务申请的营业网点，负责客户资料的管理及办理其他指定的网上银行业务。企业客户注册网上银行时的受理机构为其账户开户机构；个人客户注册网上银行时受理机构为全省任一营业网点。

**第十三条** 各县级行社要落实主管部门，指定专人负责，每季度对辖内网上银行的业务情况进行统计和分析并至少组织一次业务检查，及时将业务统计、分析和业务检查情况上报市级机



构（审计中心、市级农商行）。

**第十四条** 各营业网点根据操作规程合理安排柜员，熟练进行相关业务操作，切实防范风险。

## 第四章 操作人员管理

### 第一节 基本规定

**第十五条** 网上银行管理系统是一个内部管理系统，是为农村信用社内部人员对网上银行业务进行管理而提供的操作平台，其中包括系统管理、个人客户管理、企业客户管理、交易流水查询、参数管理、操作日志查询、报表数据查询统计、客户服务等功能。

**第十六条** 网上银行操作人员是指经过法人单位授权、具有柜员编号，能够通过身份验证登录到相应网上银行管理系统进行操作的农村信用社内部人员。

**第十七条** 所有操作人员使用综合业务系统中柜员号作为登录网银的柜员编号。

**第十八条** 网上银行管理系统操作人员根据岗位设置的不同，分为管理员和操作员。

**第十九条** 网上银行管理系统操作人员按权限划分为省级、市级、县级、营业网点四级操作人员。

**第二十条** 操作人员应按照岗位分离、权限制约的原则进行设置，不得进行串岗、混岗业务操作。

### 第二节 操作人员职责

**第二十一条** 省级机构管理员

一、负责机构管理、柜员管理、菜单管理、交易管理及样式



管理操作模块。机构管理指按照综合业务系统的机构代码对全省的机构进行维护，包括机构查询、新增、修改、删除；柜员管理包括角色管理（对全辖柜员角色进行预设）、柜员管理及重置柜员密码；交易管理包括个人网银交易管理和企业网银交易管理；样式管理包括个人网银样式管理和企业网银样式管理；

二、负责全省业务参数的维护，即参数管理模块。其中包括系统参数管理、应用参数管理、工作日初始化、工作日维护、网银开启和关闭维护、个人服务时间维护、企业服务时间维护、认证方式限额维护等；

三、具有对本机构及下属机构的个人客户信息、企业客户信息、客户操作日志查询、柜员操作日志查询、报表查询权限，具有在网上银行进行公告发布及管理权限。

## **第二十二条 市级机构管理员**

一、负责维护县级机构管理员信息，具有对辖内机构的操作人员进行增加、修改、删除、密码重置等权限；

二、具有对本机构及下属机构个人客户信息、企业客户信息、客户操作日志查询、柜员操作日志查询、报表查询、网上银行公告查询权限。

## **第二十三条 县级机构管理员**

一、负责营业网点操作员的维护，具有对辖内机构的操作人员进行增加、修改、删除、密码重置等权限；

二、具有对本机构及下属机构个人客户信息、企业客户信息、交易流水、客户操作日志查询、柜员操作日志查询、报表查询、网上银行公告查询权限。



## 第二十四条 营业网点操作员

一、负责网上银行客户服务工作，具有进行个人、企业客户开户的录入或授权，对个人客户信息管理、对企业客户信息管理及个人、企业证书的管理权限；

二、负责交易处理中心工作，包括个人网上银行流水处理，企业网上银行流水处理，预约转账撤销权限；

三、具有查询客户信息、报表查询、网上银行公告查询权限。

**第二十五条** 各级机构管理员、操作员的操作权限（角色规则）由省联社统一设定，省联社根据业务发展需要对定义的角色及其操作权限进行及时调整。

## 第五章 证书管理

### 第一节 基本规定

**第二十六条** 河北省农村信用社网上银行安全证书（以下简称证书）是指由金融认证中心向证书申请人发放的含有申请人特征信息、公钥等有关要素，能够确认申请人唯一身份的一组电子信息。网上银行证书分为个人客户证书和企业客户证书。

**第二十七条** 网上银行证书的存放介质主要是 USBkey。USBkey 应视同重要空白凭证保管，实行专人管理、出入库登记制度。

**第二十八条** 个人客户证书和企业客户证书由经办的营业网点发放和管理，证书实行授权制证发放制度。

**第二十九条** 各营业部和各营业网点在进行证书介质的领用、保管、交接、发放时，按照重要空白凭证管理。

### 第二节 个人客户证书



**第三十条** 个人客户证书业务包括证书申请、下载、补发、换发、废止、冻结、解冻、两码重发、预制证书激活与绑定等。

### **第三十一条** 证书申请、下载

对已经在营业网点注册网上银行成功的证书版个人客户需进行证书申请，其要求是该客户没有申请过证书（或已经申请证书但该证书被废止）。

证书申请成功后需下载证书方可正常使用，证书申请时自动生成两码即授权码和下载码，14天后自动过期，需在有效期内完成下载。证书可由柜员在内管系统下载或由客户自行下载。对于预制证书的个人客户，开户时不必做证书申请和下载证书操作，只需做预制证书的激活与绑定。

### **第三十二条** 证书补发

在证书有效期内，若个人客户证书有问题或客户认为原有证书和密钥不安全（例如用户怀疑证书被盗用或者密钥受到攻击），受理机构均可个人客户办理证书补发业务。证书补发成功后，旧证书将被吊销，有效期不变，从证书补发之日起到旧证书失效日止。

在办理个人客户证书补发业务时，受理机构应要求其提供本人有效身份证件原件及复印件和已注册网银的信通卡，填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。审核通过后，受理机构进行证书补发操作。个人客户办理证书补发成功后需自行下载证书方可使用。

### **第三十三条** 证书换发

在证书将要过期的三个月内或证书过期后，受理机构均可为



个人客户办理证书换发业务（个人客户证书有效期为三年，逾期自动失效），证书换发成功后生成新的有效期。

在办理个人客户证书换发业务时，受理机构应要求其提供本人有效身份证件原件及复印件和已注册网银的信通卡，填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。审核通过后，受理机构进行证书换发操作。个人客户办理证书换发后需自行下载证书方可使用。

#### **第三十四条 证书废止**

本功能主要是对最终用户进行证书废止（如个人客户需更换安全认证方式、注销网银及更换 USBkey）。

在办理个人客户证书废止业务时，受理机构应要求其提供本人有效身份证件原件及复印件和已注册网银的信通卡，填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》，审核通过后，受理机构进行证书废止操作。

#### **第三十五条 证书冻结、解冻**

本功能主要是冻结和解冻个人客户证书，证书冻结后不能使用，也不能进行换发或补发操作，需解冻后才可重新使用或进行补发、换发。

在办理个人客户证书冻结、解冻，受理机构应要求其提供本人有效身份证件原件及复印件和已注册网银的信通卡，填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。审核通过后，受理机构进行证书冻结、解冻操作。

#### **第三十六条 证书两码重发**

对已经申请证书、但未下载证书（原因可能是遗失两码



或超过下载期限)的个人客户需进行证书两码重发操作。

**第三十七条** 个人注册客户应自行修改 USBkey 密码。

### 第三节 企业客户证书

**第三十八条** 企业客户证书实际为企业操作员证书,企业客户至少要配备两个操作员。操作员权限可分为管理、录入和授权。

**第三十九条** 根据企业客户的需要,各营业网点可为企业客户每个操作员发放证书,操作员使用证书完成自身拥有的操作权限。

企业客户网银办理资料,包括:营业执照(机构信用代码证、事业单位法人证书、有关部门批文等有效证件)、法定代表人、经办人员、操作员身份证件原件及复印件。如果非法定代表人办理,需提供授权委托书。

企业客户如果更换网银操作员或企业客户证书介质遗失、损坏、密码遗忘等,需到开户机构办理重新申领、冻结等手续,并向受理机构提供企业客户网银办理资料,填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请书》,并加盖业务公章。如果原有证书介质仍可使用,需一并提供。

**第四十条** 企业客户证书业务须由开户机构受理,包括证书申请、下载、补发、换发、废止、冻结、解冻、两码重发、预制证书激活与绑定等。

**第四十一条** 证书申请、下载

受理机构办理企业客户证书申请,应要求客户提供企业客户网银办理资料(详见第三十九条),填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请书》,加盖业务公章并至少填写一个已



注册账户的账户信息。审核通过后，受理机构进行客户证书申请处理。

证书申请成功后需下载证书方可正常使用，证书申请时自动生成两码即授权码和下载码，14天后自动过期，客户需在有效期内完成下载（企业客户证书需在受理机构柜台进行证书下载）。

对于预制证书的企业客户，开户时不必做证书申请和下载证书操作，只需做预制证书的激活与绑定。

#### **第四十二条 证书补发**

在证书有效期内，若企业客户证书有问题或企业客户认为原有证书和密钥不安全（例如用户怀疑证书被盗用或者密钥受到攻击），受理机构均可为企业客户办理证书补发业务。证书补发成功后，旧证书将被吊销，有效期不变，新证书的有效期从证书补发之日起到旧证书失效日止。

受理机构办理企业客户证书补发业务时，应要求客户提供企业客户网银办理资料（详见第三十九条），填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请书》，加盖业务公章并至少填写一个已注册账户的账户信息。如果原有证书介质仍可使用，需一并提供。审核通过后，受理机构进行证书补发操作。企业客户办理证书补发成功后需在柜台下载证书方可使用。

#### **第四十三条 证书换发**

在证书将要过期的三个月内或证书过期后，受理机构均可为企业客户办理证书换发业务（企业客户证书有效期为一年，逾期自动失效），证书换发成功后生成新的有效期。

受理机构在办理企业客户证书换发业务时，应要求客户提供



企业客户网银办理资料（详见第三十九条），填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请书》，加盖业务公章并至少填写一个已注册账户的账户信息。如果原有证书介质仍可使用，需一并提供。审核通过后，受理机构进行证书换发操作。企业客户办理证书换发后需在柜台下载证书方可使用。

#### **第四十四条 证书废止**

本功能主要是对最终用户进行证书废止（如企业客户注销网银或更换 USBkey）。

受理机构办理企业客户证书废止业务时，应要求客户提供企业客户网银办理资料（详见第三十九条），填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请书》，加盖业务公章并至少填写一个已注册账户的账户信息。审核通过后，受理机构进行证书废止操作。

#### **第四十五条 证书冻结、解冻**

本功能主要是冻结和解冻企业客户证书，证书冻结后不能使用，也不能进行换发或补发操作，需解冻后才可重新使用或进行补发、换发。

受理机构办理企业客户证书冻结、解冻业务时，应要求客户提供企业客户网银办理资料（详见第三十九条），填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请书》，加盖业务公章并至少填写一个已注册账户的账户信息。审核通过后，受理机构进行证书冻结、解冻操作。

#### **第四十六条 证书两码重发**

对已经申请证书、但未下载证书（原因可能是遗失两码或超



过下载期限)的企业客户需进行证书两码重发操作。

## 第六章 动态密码令牌管理

### 第一节 基本规定

**第四十七条** 动态密码令牌是基于时间同步技术的动态口令身份认证设备,令牌液晶屏每间隔一段时间产生一个动态密码,在进行网上交易时输入对应的动态密码完成交易。每次产生新密码只能使用一次,在屏幕显示期间该动态密码才有效。

**第四十八条** 动态密码令牌由省联社统一设计,指定厂商生产,并由各行社统一向省联社市场拓展部订购。

**第四十九条** 省联社市场拓展部是动态密码令牌的管理部门。负责制定管理办法、卡样设计、卡片选型及制卡厂商管理、组织订购等工作。

各行社负责辖内动态密码令牌的订购、推广等工作。

各行社营业网点负责动态密码令牌的发放、更换等工作。

**第五十条** 动态密码令牌应视同重要空白凭证保管,实行专人管理、出入库登记制度。

### 第二节 业务处理

**第五十一条** 动态密码令牌的基本业务包括绑定、解绑及更换。

**第五十二条** 动态密码令牌的绑定

个人客户申领动态密码令牌需到河北省农村信用社营业网点办理,受理机构应要求其提供个人有效身份证件原件及复印件和已注册网银的信通卡,填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。审核通过后,可将安全认证方式绑定为动态



密码令牌方式。动态密码令牌的绑定和发放必须双人经办。

### **第五十三条 动态密码令牌的解绑**

个人客户需对动态密码令牌进行解绑时，受理机构应要求其提供个人有效身份证件原件及复印件和已注册网银的信通卡，并填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。审核通过后，方可对已经绑定过的动态密码令牌解绑。

办理解绑后，原动态密码令牌自动作废，由客户自行处理不再收回。

### **第五十四条 动态密码令牌的更换**

个人客户需更换动态密码令牌时，受理机构应要求客户提供本人有效身份证件原件及复印件和已注册网银的信通卡，并填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。审核通过后，可进行动态密码令牌的更换。

办理更换后，原动态密码令牌自动作废，由客户自行处理不再收回。

## **第七章 个人注册客户**

### **第一节 基本规定**

**第五十五条** 凡在河北省农村信用社营业网点开立信通卡账户，信誉良好的客户均可申请成为网上银行客户。

**第五十六条** 个人网上银行客户业务包括：账户查询、转账汇款、理财服务、个人贷款、客户服务、安全中心等功能。

### **第二节 业务申请**

**第五十七条** 网上银行业务申请处理包括注册、注销、信息变更、暂停服务、恢复服务。客户可在河北省农村信用社营业网



点办理业务申请。

**第五十八条** 个人注册客户办理业务申请的有效身份证件包括身份证、军人身份证件及符合人民银行开立结算账户有关规定的有效证件。

#### **第五十九条 注册**

个人客户可在全省任一营业网点办理网上银行注册业务。受理机构应要求其提供本人有效身份证件原件及复印件和需要注册网银的信通卡，并填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。受理机构审核通过后，即可为个人客户注册网上银行。

#### **第六十条 注销**

个人客户可在全省任一营业网点办理网上银行注销业务。受理机构注销个人客户网上银行时应要求其提供本人有效身份证件原件及复印件，并填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。受理机构审核通过后，即可为个人客户注销网上银行。在做个人客户网上银行注销业务时，应先将个人客户证书废止，再进行注销操作。原客户证书介质（USBkey）不再收回；已收回的，其介质工本费、年费不退还。

#### **第六十一条 信息变更**

信息变更包括基本信息变更和账户信息变更。个人客户可以在网上自助进行部分基本信息的修改（如联系电话、通讯地址、邮政编码等个人资料）。客户如需变更账户信息，应到营业网点办理，受理机构应要求其提供本人的有效身份证件原件及复印件和信通卡，填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请



表》。受理机构审核通过后，进行账户信息变更处理。

#### **第六十二条 暂停服务**

办理个人客户暂停服务，受理机构应要求其提供本人有效身份证件原件及复印件，填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。受理机构审核通过后，冻结网上银行，进行暂停服务处理。

#### **第六十三条 恢复服务**

恢复服务由其暂停服务的受理机构办理。办理个人客户恢复服务，应要求客户提供本人有效身份证件原件及复印件，填写《河北省农村信用社电子银行个人客户签约申请表》。受理机构审核通过后，解冻网上银行，进行恢复服务处理。

**第六十四条** 个人客户填写的开户申请书及开户打印的申请回执及其他非账务性打印资料专夹保管、定期装订。

### **第三节 基本业务**

**第六十五条** 网上银行个人客户基本业务包括账户查询、转账汇款、登录密码修改、账户挂失等。网上银行对个人注册客户提供的注册账户查询包括：余额查询、明细查询、网上交易流水查询等。

**第六十六条** 网上银行账户查询由个人注册客户凭本人注册账号登录网上银行自助实现。查询的账户必须事先经过注册。

**第六十七条** 网上银行转账由个人注册客户凭本人注册账号登录网上银行自助实现。该功能的实现条件是：账户转出方必须是注册账户，账户转入方可注册或非注册账户。

网上银行个人客户转账汇款按照交易范围不同分为个人行



内转账和个人跨行转账两种。个人行内转账是指收款方账号为河北省农村信用社账户的转账；个人跨行转账是指收款方账号为除河北省农村信用社账户之外其他账户的转账。

个人客户转账业务实行实时转账方式，实时转账是指转账指令发起后，款项即时结算的转账。行内转账实行7\*24小时实时到账。跨行转账是通过中国人民银行现代化支付等系统进行处理，只有系统工作时间才可到账。若转账过程中由于各种原因未能到账，须由人工参与解决。

**第六十八条** 网上银行对个人注册客户的实时转账，以现有信通卡转账业务为基础，其会计核算纳入信通卡转账业务进行处理。

**第六十九条** 网上银行为个人客户提供账户挂失功能，网上挂失属口头挂失。该功能由个人注册客户凭本人注册账户和登录密码登录网上银行自助实现。挂失成功后，客户必须5日内到营业网点补办书面挂失手续，否则到期自动撤销挂失。办妥书面挂失手续后，营业网点根据客户申请为客户办理解除挂失或补领新卡等业务，持卡人不能自助进行账户的撤销挂失。

## **第八章 企业注册客户**

### **第一节 基本规定**

**第七十条** 凡在河北省农村信用社营业网点开立个体户支票户、单位支票户、财政活期账户的企业、事业单位，可向账户开户营业网点提出注册申请，经受理机构审核通过后，均可成为网上银行企业注册客户。

网上银行以客户号及密码作为确认企业注册客户登录身份



的依据。

**第七十一条** 网上银行企业注册客户业务包括：基本业务、集团理财等。

## 第二节 业务申请

**第七十二条** 网上银行企业客户业务包括注册、注销、信息变更、暂停服务、恢复服务。办理网上银行企业客户业务的受理机构必须是其账户开户机构。

**第七十三条** 企业客户在营业网点注册网上银行时，提供的有效证件包括营业执照、机构信用代码证、事业单位登记证书或主管部门出具的有效批文等，必须是符合《人民币银行结算账户管理办法》规定的证件。

### 第七十四条 注册

办理企业客户网上银行注册的受理机构需是企业、事业单位账户的开户机构。

企业、事业单位注册网上银行时，受理机构应要求其提供企业客户网银办理资料（详见第三十九条），填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请表》并加盖业务公章。受理机构审核通过后，办理企业客户网上银行注册的业务。

### 第七十五条 注销

办理企业客户网上银行注销的受理机构需是企业、事业单位账户的开户机构。

企业、事业单位注销网上银行时，受理机构应要求其提供营业执照（机构信用代码证、事业单位法人证书、有关部门批文等有效证件）、法定代表人、经办人员身份证件原件及复印件，填



写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请表》并加盖业务公章。如果非法定代表人办理，需提供授权委托书。受理机构审核通过后，完成企业客户注销的处理。办理网上银行注销业务时受理机构应先废止企业客户证书，再进行注销处理。原客户证书介质（USBkey）不再收回，其介质工本费、年费不退还。

#### **第七十六条 信息变更**

企业客户信息变更包括基本信息、注册账户信息、授权模式、网上银行业务、企业用户的变更。办理企业客户网上银行信息变更的受理机构需必须是企业、事业单位账户的开户机构。

办理企业客户信息变更时，应要求其提供营业执照（机构信用代码证、事业单位法人证书、有关部门批文等有效证件）、法定代表人、经办人员身份证件原件及复印件，填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请表》并加盖业务公章。如果非法定代表人办理，需提供授权委托书。审核通过后，完成企业客户的信息变更处理。

#### **第七十七条 暂停服务**

办理企业客户网上银行暂停服务的受理机构需是企业、事业单位账户的开户机构。办理企业客户暂停服务时，应要求客户提供营业执照（机构信用代码证、事业单位法人证书、有关部门批文等有效证件）、法定代表人、经办人员身份证件原件及复印件，填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请表》并加盖业务公章。如果非法定代表人办理，需提供授权委托书。审核通过后，完成企业客户的暂停服务处理。

#### **第七十八条 恢复服务**



办理企业客户网上银行恢复服务的受理机构需是企业、事业单位账户的开户机构。

办理企业客户恢复服务时，应要求客户提供营业执照（机构信用代码证、事业单位法人证书、有关部门批文等有效证件）、法定代表人、经办人员身份证件原件及复印件，填写《河北省农村信用社企业客户网上银行服务申请表》并加盖业务公章。如果非法定代表人办理，需提供授权委托书。审核通过后，完成企业客户的恢复服务处理。

**第七十九条** 客户填写的开户申请书及开户打印的申请回执及其他非账务性打印资料专夹保管、定期装订。

### 第三节 基本业务

**第八十条** 企业客户网上银行基本业务包括账户查询、转账等业务。其中账户查询包括余额查询、明细查询、网上交易流水查询等。

**第八十一条** 网上银行为企业客户的注册账户提供转账结算功能。该功能的实现条件是，账户转出方必须是注册账户，转入方可为注册或非注册账户。

一、企业客户网上银行转账业务按照交易对象不同分为企业内部同名账户转账和企业对外付款两种。企业内部同名账户转账是指企业网上银行客户本单位注册账户之间的转账；企业对外付款是指满足上述功能实现条件、企业内部转账以外的其它账户之间的转账（包括行内和跨行）。

二、企业客户网上银行转账业务按照范围不同分为行内转账和跨行转账。行内转账是指收款方账号为河北省农村信用社账户



的转账；跨行转账是指收款方账号为除河北省农村信用社账户之外的其他账户的转账。

**第八十二条** 网上银行企业客户转账业务实行实时转账方式，行内转账实行7\*24小时实时到账，跨行转账是通过中国人民银行现代化支付等系统进行处理，只有系统工作时间才可到账。若转账过程中由于各种原因未到账，须由人工参与解决。

## **第九章 收费管理**

### **第一节 基本规定**

**第八十三条** 网上银行收费是指河北省农村信用社为客户提供网上银行服务而收取的费用。

**第八十四条** 网上银行收费对象为通过网上银行办理业务的各类客户，包括个人注册客户和企业注册客户等。

**第八十五条** 网上银行收费实行省联社统一管理，并负责制订网上银行收费标准。

**第八十六条** 网上银行客户未按时支付有关费用的，各营业网点可按有关协议终止向其提供相关的网上银行服务。

**第八十七条** 省联社根据业务发展需要，可以出台收费优惠政策。各行社制定的收费优惠政策在实施前必须报省联社审批同意。

**第八十八条** 网上银行收费项目与收费标准须通过网站、营业网点或其他媒体进行公告。

### **第二节 收费项目**

**第八十九条** 网上银行收费项目包括工本费、手续费、年服务费、交易费等。



工本费是指 USBkey、动态密码令牌等专用介质的成本费用。

手续费是指信用社为客户办理网银密码重置、证书冻结、证书补发、证书换发等业务时，向客户收取的非金融性交易费用。

年服务费是指网上银行注册客户认证证书等年度服务费用。

交易费是指信用社向客户收取的网上银行转账结算、在线支付、代理业务等交易服务的费用。

### 第三节 收费方式与会计核算

**第九十条** 网上银行收费采取手工外收和系统自动扣收两种方式。手工外收的费用在客户办理业务时收取，包括工本费、手续费；系统自动扣收费用在客户交易时自动扣收，如交易费（跨行手续费）。

对系统暂不能自动进行扣收时，须采取手工方式收取。

**第九十一条** 客户证书补发时若需重新申领证书介质，只收取工本费。工本费由受理机构收取。已收取的费用不得退还客户。

**第九十二条** 通过网上银行办理业务收取的各项费用，纳入相关的会计科目进行核算，具体另文规定。

## 第十章 安全管理

### 第一节 基本规定

**第九十三条** 网上银行管理部门负责网上银行相关业务安全制度的制定和监督落实。

**第九十四条** 网上银行管理系统各级操作人员必须按照机构设置规定履行各自职责，严格遵守相关规定办理各项业务。各行社应加强对网上银行网点操作人员的管理，更换操作人员应及时办理有关手续。



**第九十五条** 各行社网上银行操作人员要严格执行授权管理制度和业务分离制度,在各自权限范围内严格操作并强化岗位的约束机制,审核与录入分离。

**第九十六条** 客户办理网上银行业务,填写的申请表、信息表等内容不得涂改。

**第九十七条** 受理机构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是否相符;核对申请表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。

**第九十八条** 网上银行业务机具不得安装游戏或其他与业务无关的软件,未经检测的电脑存储介质不得在网上银行业务机具上使用。网上银行各级操作人员不得在办理业务的终端上浏览与业务无关的网站。

**第九十九条** 严禁信用社员工擅自将客户资料或信用社内部资料外传出去。

## **第二节 业务监控和应急处理**

**第一百条** 网上银行业务监控是指对网上银行交易及相关业务活动进行的监控,目前网上银行业务监控主要通过登录网上银行管理系统进行。

**第一百〇一条** 各行社网上银行管理系统操作人员负责定期或不定期登录系统,查询有关客户信息及交易信息,实施对注册客户日常交易的业务监控。

**第一百〇二条** 各行社网银系统管理员对网上支付系统进



行监控，具体负责查询辖内网上支付机构、操作人员信息；查询辖内网上操作人员信息；查询辖内营业机构的审计日志等。审计部门应将其作为日常监督检查的内容，定期或不定期地组织检查。

**第一百〇三条** 各行社在实施业务监控的过程中，发现可疑信息或客户对交易有疑义的，要及时进行核查和处理，并提醒客户采取必要防范措施。对影响网上银行系统正常运行的突发事件，应在第一时间通知客户服务部门，做好客户的解释工作，避免给网点和客户造成损失。

### 第三节 自律监管与检查

**第一百〇四条** 各行社应建立网上银行业务的自律监管与检查制度，并纳入全辖综合业务自律监管与检查的统一管理。

**第一百〇五条** 网上银行自律监管与检查的主要内容包括岗位制约、客户资料检查、业务处理结果检查、客户证书管理检查等。

岗位制约：具体包括受理机构录入、授权岗位分离，证书保管与证书制作岗位分离等的执行情况。

客户资料检查：具体包括企业客户、个人客户办理注册、注销、信息变更、冻结/解冻证书、补发证书、换发证书、废止证书等申请资料是否完整、规范。

业务处理结果检查：具体包括与受理机构有关的注册、注销、变更、证书管理等业务处理结果是否规范，是否与客户申请内容一致。

客户证书管理检查：具体包括企业注册客户、个人注册客户



的客户证书发放、保管等环节是否规范。

**第一百〇六条** 网上银行自律监管与检查应坚持“全面检查和专项检查相结合，定期检查与不定期检查相结合，自我检查与交叉检查相结合”的原则。

**第一百〇七条** 自律监管与检查应采取调阅客户档案、查阅各类登记簿、清点客户证书、现场问讯或观看注册操作等方式进行。

**第一百〇八条** 网上银行自律监督与检查的步骤：

一、实施检查。事前形成检查提纲与方案，并通过人员培训提高检查效率。检查过程中按检查方案认真实施，并及时将检查的结果与被检查单位沟通，掌握业务办理的真实状况。

二、整理登记。检查完毕后填写相关检查登记簿一式两份，分别由被检查单位和检查业务部门留存，形成的检查报告送同级的审计部门一份。

三、形成检查报告。报告的主要内容包括检查的业务和时间、范围，发现的问题以及整改建议和处理意见。

四、下发意见书。根据检查结果和检查中发现问题将处理意见和整改建议正式形成意见书下发，并限期改正。

五、建立检查档案。检查结束后建立检查档案，内容包括检查记录、自律检查登记簿、监管报告、处理意见及整改意见书。省联社每年至少开展一次业务检查，检查面不低于 30%；各行社每季度至少开展一次业务检查，检查面 100%。

附：

1. 个人网银业务收费项目及标准



2. 企业网银业务收费项目及标准

3. 柜面电子汇划业务收费标准

附件 1

收费类型	收费项目	收费标准	备注	推广期优惠政策
服务费	个人网银注册客户年服务费	12 元/年（暂不收）		
工本费	动态密码令牌	30 元/个		收费
	带按键 USBKEY	40 元/个		收费
交易费	本行同城转账	免费		
	本行省内异地转账	按金额的 1%，最低 1 元，最高 50 元。		
	本行跨省异地转账	参照柜面电子汇划业务收费标准	冀信联发[2007]84 号河北省农村信用社结算业务收费标准	
	跨行转账汇款			
手续费	个人客户证书补发	收取 USBKey 工本费		
	个人客户证书换发	收取 USBKey 工本费		



企业标准信息公共服务平台  
公开  
2020年08月28日 10点03分

附件 2

收费类型	收费项目	收费标准	备注	推广期优惠政策
服务费	企业网银注册客户证书年费	每个 USBkey160元/年		收费
工本费	带按键 USBKEY	40 元/个		收费
交易费	本行同城转账	免费		
	本行省内异地转帐	参照柜面电子汇划业务收费标准	冀信联发 [2007]84 号河北省农村信用社结算业务收费标准	
	本行跨省异地转帐			
	跨行转帐汇款			
手续费	企业客户证书补发	只收取 USBKey 工本费		
	企业客户证书换发	只收取 USBKey 工本费		



附件 3

(冀农信发)

项目	说明	电子汇划收费标准		手续费标准	文件依据	备注
汇兑业务	在信用社开户的单位和个人	1万元(含)以下	5元/笔	0.5元/笔	冀信联发[2007]84号河北省农村信用社结算业务收费标准	统一执行政府指导价
		1万元-10万元(含)	10元/笔	0.5元/笔		
		10万元-50万元(含)	15元/笔	0.5元/笔		
		50万元-100万元(含)	20元/笔	0.5元/笔		
		100万元以上	按金额的0.02%,最高不超过200元	0.5元/笔		