**xxx银行**

移动银行（二期项目）业务管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强xxx银行（以下简称“本行”）移动银行（二期项目）规范化管理，确保移动银行（二期项目） 安全稳定运行，防范相关风险，根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》结合本行实际，特制定本办法。

第二条 本办法所指移动银行（二期项目）是指在平板电脑等移动智能设备上安装应用，配合蓝牙连接的密码键盘等外围设备，通过3G、4G网络为客户办理移动开卡等非现金服务的业务。主要业务范围包括：借记卡开卡、借记卡激活，电子银行及代缴费等渠道签约服务。

第三条 移动开卡（签约）操作人员与移动设备使用人必须为同一人，严格遵守“一机一人”原则，严禁机具、凭证等混用，移动开卡（签约）操作人员必须使用移动银行专用柜员登录并办理相关业务。

第二章 职责与权限

第四条 本行信息科技部负责做好软硬件环境搭建、设备管理与调试、远程授权模式设置及有关技术支持等工作。

第五条 本行运营管理部负责确定移动银行（二期项目）业务开办范围、制定制度细则和操作流程、开展业务培训、审批移动银行操作员、配合合规管理部门开展业务检查等工作。

第六条 本行二级运维负责建立操作人员的操作号、绑定指纹。

第七条 本行电子银行部负责做好业务营销活动的推广与指导。

第八条 本行合规管理部负责做好移动银行终端业务的合规性评估，对相关制度流程进行合规性审核，定期对移动银行业务的制度执行情况进行合规性检查。

第九条 本行风险管理部负责做好移动银行（二期项目）各项业务的风险监测。

第十条 各营业机构负责移动银行（二期项目）日常运行管理工作。

第三章 业务流程

第十一条 移动银行（二期项目）业务流程如下：

（一）由支行根据实际情况填写柜员申请表，向运营管理部申请建立移动银行操作员号。

（二）日初，移动银行操作员在核心签到，并领取移动渠道的重要空白凭证。

（三）移动银行操作员携带移动终端及外设，现场为客户办理业务，采集客户信息，上传拍照资料，提交授权团队，等待授权团队授权。

（四）授权团队审核员登录移动银行后台系统，根据移动银行操作员提交的资料进行审核，检查相关要素是否合规。对于符合业务规范的业务请求审核通过，对于不符合要求的拒绝并退回。业务拒绝后，移动银行操作员需要对客户信息进行补充，检查资料后重新提交授权。

（五）审核通过后，移动银行操作员继续为客户办理业务，完成业务流程，并将办理好的凭证交给客户，然后开始下一笔业务的办理。

（六）日终，柜员在柜面登录核心业务系统，通过60703交易重新打印相关交易凭证。将未使用的重要空白凭证上缴主出纳，最后柜员签退。传票由经办人员签字，运营主管审核加盖业务章，单独填写传票封面，随当天传票带至事后监督团队扫描归档。

（七）事后监督团队按照规定对移动银行业务传票进行扫描和业务审核，并将传票归档保管。

第四章 风险控制

第十二条 客户经理开展到户服务，必须坚持“双人到户服务”原则，除操作员外，同时到户服务的另一名员工应在相关凭证上签字，以示已复核，并承担连带责任。

第十三条 移动银行操作员必须报经运营管理部批准设立，未经同意，不得由其他在核心系统有柜员号的人员使用移动银行为客户办理业务。

第十四条 移动银行操作员领取重要空白凭证须做好事前调研，根据当天业务开展情况，预估使用数量进行领取；领取时，须由运营主管在领用单据上签字确认，并建好电子登记簿进行登记。

第十五条 移动银行操作员应做好相关保密工作，外出办理业务时应做好客户信息的保密工作，同时，不得泄露本行相关信息。

第十六条 移动银行业务使用的重要空白凭证，应严格按照相关业务制度进行领取、使用和上交。明确重要空白凭证带出后，由移动银行操作员妥善保管，日终凭证入库保管，严防重要空白凭证被盗、遗失或发生其他问题，确保业务安全开展。

第十七条 移动银行操作员采集客户信息，应按照个人金融客户信息采集的要求进行信息采集登记，并由客户在信息采集表上签字，确认信息用途，采集照片时应做到真实、准确、完整，确保业务的合规性，保障客户及本行利益。

第十八条 授权团队在后台系统授权时，应认真审核客户信息资料等内容，不符合规范的应予拒绝，确保业务的合规性，防范业务风险。

第五章 设备管理

第十九条 移动银行（二期项目）的设备包含移动终端和外围设备（主要指密码键盘、读刷卡器、身份证阅读仪一体机）。

第二十条 移动银行设备统一由信息科技部管理，负责设备的使用登记，安装调试，软件安装以及设备维护。未经科技部门批准，任何人不得拆卸设备或挪作他用，不得随意增减移动终端上的应用软件。

第二十一条 设备在使用期间，由具体领用网点进行管理，各网点应自行明确专人负责管理设备，不得有被盗、损坏或遗失等情况发生。

第二十二条 设备使用期间，每日日终设备必须返回网点，不得被任何人私自带回家中，设备不用后，各使用单位应派人将移动终端和外设上缴信息科技部。

第六章 违规处罚

第二十一条 各支行（部）在移动银行（二期项目）的业务经办和管理中，不得有下列行为：

（一）未经审批或未按业务流程办理移动银行业务。

（二）未按规定申请移动银行操作员，随意由核心系统柜员登录办理业务。

（三）未按规定妥善保管客户资料，导致客户信息泄漏。

（四）未按规定采集客户资料，不能保证客户资料真实性，采集上传虚假客户信息。

（五）未按规定妥善保管重要空白凭证，导致发生重要空白凭证被盗、损坏或遗失等情况。

（六）未按规定妥善保管移动银行设备，导致发生移动银行设备被盗、损坏或遗失等情况。

（七）其他违规行为，导致出现重大差错或造成损失的。

各支行（部）如发生以上违规行为，将追究相关人员责任，并严格按照本行相关制度进行处理。

第七章 附 则

第二十二条 本办法由xxx银行运营管理部负责解释和修订。

第二十三条 本办法自发文之日起施行。