



中华人民共和国国家标准

GB/T 41461—2022

自助银行网点服务要求

Requirements of self-service bank branches service

2022-04-15 发布

2022-11-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务设施设备	2
4.1 治安环境及地理位置	2
4.2 基础设施安装设计	2
4.3 安全防范	2
4.4 银行自助设备	2
5 服务环境	3
5.1 自助银行网点标识	3
5.2 环境设施	3
6 服务功能	3
6.1 概述	3
6.2 基础服务	4
6.3 增值服务	4
7 服务管理	4
8 消费者权益保护	4
8.1 权益保障	4
8.2 问题处理	5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国人民银行提出。

本文件由全国金融标准化技术委员会(SAC/TC 180)归口。

本文件起草单位：中国金融电子化公司、中国人民银行科技司、中国建设银行股份有限公司、中国农业银行股份有限公司、中国工商银行股份有限公司、中国银行股份有限公司、中国邮政储蓄银行股份有限公司、中国光大银行股份有限公司、重庆银行股份有限公司、富滇银行股份有限公司、宁波银行股份有限公司、招商银行股份有限公司、中信银行股份有限公司、华夏银行股份有限公司、广发银行股份有限公司、兴业银行股份有限公司、中国人民银行昆明中心支行、中国人民银行长沙中心支行、中国人民银行重庆营业管理部、中国人民银行乌鲁木齐中心支行、重庆国家金融科技认证中心有限责任公司、跨境银行间支付清算有限责任公司。

本文件主要起草人：张永福、李伟、杨富玉、邬向阳、曲维民、冯蕾、杨倩、刘书元、杜鑫、刘媛媛、李晔、许丹、刘超、邓瑾、苗茵、孟繁胜、覃丽贞、童超、姚元洲、谢谦、谢苗、王家照、王辉、符天光、田真、杨海滨、陈佳洁、王璐、卢博科、陈静、王瑞雪、殷芳巍、王健、唐云霞、肖建刚、易叔贤、谭旺、刘启滨、刘赐麟、毕小文、秦逞、许健、张嘉威。

自助银行网点服务要求

1 范围

本文件规定了自助银行网点服务设施设备、服务环境、服务功能、服务管理以及消费者权益保护方面相关要求。

本文件适用于新建、改建和扩建的附行式、离行式自助银行网点的建设及服务提供。无实体房间布放的单台或联排银行自助设备可参照执行。

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。

- GB 17565 防盗安全门通用技术条件
- GB 50054 低压配电设计规范
- GB 50343 建筑物电子信息系统防雷技术规范
- GB 50348 安全防范工程技术标准
- GB 50394 入侵报警系统工程设计规范
- GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范
- GB 50396 出入口控制系统工程设计规范
- GA 38 银行安全防范要求
- GA/T 73 机械防盗锁
- JR/T 0002 银行卡自动柜员机(ATM)终端技术规范
- JR/T 0026 银行业计算机信息系统雷电防护技术规范

3 术语和定义

下列术语与定义适用于本文件。

3.1

银行自助设备 self-service bank device

银行提供给客户自行完成存款、取款、转账、缴费、开户、信息查询等业务的专用设备。

注:包括现金类自助设备(如自动取款机、自动存款机等)和非现金类银行自助设备(如查询机、票据打印机、开卡机等)。

[来源:GA 38—2021,3.4,有修改]

3.2

自助银行网点 self-service bank branch

由银行自助设备、客户活动区和加钞间等组成,供客户自主完成存款、取款、转账、缴费、信息查询等业务,具有独立物理区域的场所。

注1:可分为附行式自助银行(又称在行式自助银行)和离行式自助银行。

注2：无实体房间或客户特定活动区域(如客户安全舱)的为单台或联排银行自助设备。

[来源:GA 38—2021,3.5,有修改]

4 服务设施设备

4.1 治安环境及地理位置

自助银行网点的治安环境及地理位置要求如下：

- a) 应设立在治安环境良好以及符合市政建设规划的区域；
- b) 应远离生产或贮存具有毒性、腐蚀性、易燃、易爆物品的场所；
- c) 应远离环境卫生条件差、光线不足的偏僻位置以及存在易被盗抢、存在火灾和水灾等安全隐患的区域；
- d) 自助银行网点前应有便于款车就近停放的位置，能对款车情况进行监控。

4.2 基础设施安装设计

自助银行网点的基础设施安装设计要求如下：

- a) 自助银行设备、部件牢固性、无伤害性以及线缆敷设的安全性应符合 GA 38 相关要求；
- b) 供配电系统设计应符合 GB 50054 的要求；
- c) 防雷设计应符合 GB 50343、GB 50348 及 JR/T 0026 的要求。

4.3 安全防范

4.3.1 实体防范

自助银行网点的墙体、加钞间、门体、锁具、自助设备等的设计、施工、安装应符合 GA/T 73、GA 38、GB 17565 的要求。

4.3.2 技术防范

自助银行网点应安装入侵报警、视频安防监控、加钞间出入口控制、语音对讲、声音复核等技术防范系统。

各技术防范系统应独立运行并符合 GB 50394、GB 50395、GB 50396 及 GA 38 的要求。

4.3.3 消防防范

自助银行网点或其所在物业管理单位应按照消防部门的管理要求配置相应的消防设施和器材，并定期进行检查、维护。

4.4 银行自助设备

4.4.1 通用要求

自助银行网点应根据所在区域客流量、业务量等配置适宜的银行自助设备。现金类银行自助设备软硬件设计应符合 JR/T 0002 的要求，安全性应符合 GA 38 的要求。

4.4.2 多方式受理

银行自助设备应根据客户交易需求支持多方式受理，要求如下：

- a) 应支持受理磁条卡、磁条芯片复合卡、芯片卡；
- b) 应根据客户需求和技术发展，逐步支持异形卡、具有近场通信(NFC)非接功能的手机等；

- c) 应根据客户需求和科技发展,逐步支持通过生物识别、二维码等新兴技术完成交易功能。

4.4.3 界面展示

银行自助设备应通过设备交易界面向客户醒目展示交易信息,要求如下:

- a) 界面应具有准确明了的客户操作指导和操作风险提示;
- b) 界面文字应清晰、整齐,关键提示突出展示;
- c) 受理国际卡的设备界面应具有中英文显示或双语操作提示;
- d) 银行自助设备维护或不能正常对外服务时,应通过适当的形式进行客户提示;
- e) 根据业务办理需求,应设置少数民族文字和边境邻国文字展示方式。

4.4.4 语音等辅助功能

银行自助设备应通过语音提示及其他手段辅助特殊用户操作使用,要求如下:

- a) 密码键盘应具备盲文提示;
- b) 主要操作流程及风险提示应采用音量适中的语音播报。

5 服务环境

5.1 自助银行网点标识

自助银行网点应在内外部设置显著的标识使公众易于识别,要求如下:

- a) 各种标识应规范、醒目、完好、整洁,以中文为主,特殊情况可加注其他语言;
- b) 自助银行网点外部应对银行名称、自助银行网点标识等相关信息进行标识;
- c) 自助银行网点内部应在显著位置标识自助设备名称、编号等,并在醒目位置展示存款保险标识和可受理的外卡标识;
- d) 应在设备交易界面明示服务收费以及监管部门规定需要明示的相关信息;
- e) 应在醒目位置公布热线服务电话号码;
- f) 夜间营业的自助银行网点外部标识应亮度适中,易于客户辨识。

5.2 环境设施

自助银行网点应创造安全、整洁、明亮的服务环境,方便客户办理业务,要求如下:

- a) 自助银行网点门窗、台阶、地面应无安全隐患,外部区域无乱张贴、乱喷涂;
- b) 自助银行网点内部区域应保持环境整洁、无卫生死角、无杂物摆放、无非法张贴物;
- c) 设置的电子宣传橱窗和海报等,应保持整洁,宣传内容准确严谨、更新及时;
- d) 银行自助设备应摆放合理、光线适宜、无破损;
- e) 银行自助设备应加装防窥视功能的装置,并设置相对独立的客户操作区,可采用一米线、加装挡板、防护舱等方式;
- f) 自助银行网点应安置监控设施并由专人 24 h 值守,客户进入自助银行网点、使用银行自助设备均应在监控范围内,监控录像应定期保存。

6 服务功能

6.1 概述

自助银行网点提供存款、取款、转账、查询、改密等基础服务,和自助缴费、理财、基金、保险等增值

服务。

离行式自助银行网点提供非现场客户服务指导完成业务操作；附行式自助银行网点在营业期间提供人工指导，非营业期间提供非现场的客户服务指导。

6.2 基础服务

6.2.1 存款、取款服务

自助银行网点应为客户提供存款、取款服务，要求如下：

- a) 应按照监管部门要求对存款、取款交易设置限额；
- b) 应按照监管部门要求配置人民币冠号码记录功能；
- c) 应合理进行清机加钞，确保自助银行网点能够正常受理存款、取款服务；
- d) 银行自助设备暂不能提供存款、取款服务时应及时提示客户；
- e) 取款机服务所用钞票应符合监管部门流通要求，不可使用残缺币等。



6.2.2 转账、查询、改密服务

自助银行网点应为客户提供转账、查询、改密服务，要求如下：

- a) 应提供本行转账、跨行转账服务，在提供转账服务时应通过语音或文字提示客户防范诈骗；
- b) 应提供所持银行卡账户余额查询和本行卡交易明细查询服务；
- c) 应提供所持银行卡账户改密服务。

6.3 增值服务

自助银行网点应按照监管及业务制度要求，持续优化和拓展借记卡、信用卡、电子银行等业务中的非现金功能，为客户提供生活缴费、理财、基金、保险等丰富的增值服务，要求如下：

- a) 对重要业务事项或关键业务环节开展审核；
- b) 提供理财、基金、保险等投资类金融服务时，应根据监管要求，在设备交易界面以显著方式披露风险等信息。

7 服务管理

自助银行网点应建立业务和运营管理制度，并定期开展培训学习和检查，确保制度落实，要求如下：

- a) 应规范银行自助设备运营管理操作流程、岗位职责、日常维护要求，确保设备安全、高效运行；
- b) 应定期组织工作人员进行制度学习，确保服务制度落到实处；
- c) 应建立常态监控、维护机制，保障银行自助设备的正常运行和有效服务，对于出现故障的设备应及时提示、及时修复。

8 消费者权益保护

8.1 权益保障

自助银行网点应保障客户在业务办理过程中，享有的法律所规定的各项合法权益，要求如下：

- a) 应通过语音、设备界面等进行客户人身、财产安全提示，提高客户风险防范意识；
- b) 发生账户内资金变动交易时，应提供相应的业务凭条，如提供无纸化服务应有明确的客户提示；
- c) 自助银行网点发生装修、撤并等无法对外营业情况时，应及时公示。

8.2 问题处理

自助银行网点应及时处理客户遇到的问题,满足客户合理诉求,并通过分析总结,持续改进服务,要求如下:

- a) 应在自助银行网点内采取公布客服电话、官方网站等措施,方便客户了解问题处理的程序、渠道、方法及预计处理时间;
- b) 如在自助银行网点发生吞卡,所属银行应合理安排取卡时间。

