

锦州银行电子银行章程

第一条 为推动电子银行业务的应用和发展，更好地为企业和个人客户（以下统称“客户”）提供安全、便利、高效的网络金融服务，锦州银行开办电子银行业务，根据有关规定，制定本章程。

第二条 锦州银行通过网上银行、手机银行、微信银行、电话银行、短信银行、快捷支付、统一支付平台、锦银E购电商平台等电子银行渠道为客户提供查询、转账、缴费、金融理财、二维码收单等电子银行服务。

第三条 凡在锦州银行开立账户且满足业务申请条件的客户，均可申请使用锦州银行电子银行服务。

第四条 办理电子银行业务的分支行、电子银行客户及电子银行交易的各参与方均应遵守本章程。

第五条 客户可在锦州银行营业网点办理电子银行业务签约，也可通过电子银行渠道自助办理电子银行业务签约。客户办理电子银行签约等业务时，应保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，并与锦州银行签订服务协议。锦州银行根据不同的客户类别和申请项目，为客户提供相应的电子银行服务。

第六条 客户的资料如有变更，应通过锦州银行电子银行和营业网点等服务渠道及时修改，否则因客户信息虚假、缺失、未及时更新等造成的一切后果由客户自行承担。

第七条 受理电子银行签约的营业网点有权审核客户提交的签约申请资料，经审查合格后，方可办理签约相关业务。锦州银行有权拒绝办理违反本章程、曾经发生恶意透支、个人资信欠佳、存在任何不良记录或违反其他金融法规的客户所提交的签约申请。

第八条 客户在完成签约手续后，即成为锦州银行电子银行的客户。

第九条 客户如需要变更或终止电子银行服务，应及时通过锦州银行电子银行和营业网点等服务渠道，按照要求办理相关手续。

第十条 客户办理电子银行注销手续，并不意味着客户在注销前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除客户因注销前的交易所应承担的任何法律后果。客户在注销前已发送的交易指令仍有效并承担其后果，但锦州银行电子银行各项业务规定中另有约定的除外。

第十一条 锦州银行以客户的签约卡号（账号）、用户名或签约手机号、客户证书以及相应密码作为识别客户有效身份的标识，对正确使用以上标识进行的操作均视为客户本人所为，并以客户发出的指令作为办理电子银行业务的合法有效依据。

第十二条 客户办理电子银行业务，应遵守锦州银行有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作，对违反该提示进行操作而产生的一切后果由客户自行承担。

客户办理电子支付业务，应在账户支付能力范围内进行支付，账户状态应正常，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。

对锦州银行验证无误并已执行的电子支付指令，客户不得要求变更或撤销。

第十三条 锦州银行应采取有效措施保护电子银行系统设备和数据，保障电子银行运营安全。在锦州银行履行上述合理义务的前提下，如因设备维护或维修、设备或通信线路故障、以及断电、停电或交易中偶发因素导致部分或全部电子银行业务暂时无法办理，客户可到锦州银行营业网点或通过其他渠道办理相关业务。锦州银行将通过计算机系统保存客户的业务指令，该业务指令将作为解决日后争议或纠纷的有效、合法证据。

为向客户提供更好的服务，保护客户账户及资金安全，当客户访问锦州银行的网站、网上银行或移动客户端等使用相关服务时，锦州银行可能会记录客户操作的相关信息，包括但不限于网络信息、设备标识符、硬件信息、页面分辨率、操作系统版本及语言、浏览器版本及语言以及与银行服务相关的日志信息；锦州银行也可能根据客户的交易情况向合作的移动运营商获取客户手机所在的国家或城市信息。这些信息可帮助识别客户身份进而保护客户交易安全，不会用于其他用途，不会影响客户正常使用锦州银行的各项服务。锦州银行采取各种合理的物理、电子和管理方面的安全措施来保护客户信息安全，并且不会将这些信息提供给第三方。锦州银行可根据客户在银行留存的通讯方式，向客户发送短信、邮件或进行电话沟通，客户接收相关信息后，应积极配合银行共同保障其账户及资金的安全。

第十四条 数字证书应在有效期内使用。证书有效期满，客户如需继续使用，应及时到锦州银行营业网点办理更新手续。数字证书在有效期内损毁、锁码、遗

失的，应及时到锦州银行营业网点办理更新手续。

第十五条 客户遗忘密码，银行卡、存折及其他凭证、数字证书、接收动态密码的手机丢失或被盗，均应及时到锦州银行办理相关金融业务的挂失、更新等手续。在相关手续办妥生效前的交易行为造成的一切损失由客户自行承担。

第十六条 对于客户通过锦州银行电子银行办理的各项业务，应按有关金融规章和锦州银行业务规定交纳手续费和服务费等相关业务费用，客户在此授权锦州银行从其账户中自行扣收，客户应在账户中保留足够余额，否则锦州银行有权立即中止电子银行服务。费率表如有变更，锦州银行将通过网站或营业网点等适当方式提前公告，不再逐一通知客户。客户若因对费率变更更有异议而决定不继续使用锦州银行电子银行的，可办理电子银行注销手续，未注销电子银行的，视为同意接受费率变更。

第十七条 锦州银行有权根据业务发展需要对电子银行系统、服务内容、业务规则等进行升级或调整，并通过网站、营业网点等渠道及时进行公告，不再逐一通知客户，客户应按照升级和调整后的业务功能或交易规则办理电子银行业务。

第十八条 客户使用电子银行应注意可能存在下述各类风险，并应采取各类必要措施加以防范，否则由其自身承担相关不利后果：

（一）密码或客户号等重要信息被他人猜出、偷窥，或利用木马病毒、假网站、假短信、假电话等手段获取，可能导致客户账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

（二）客户的手机被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，且密码同时被窃取，可能导致客户账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。若客户更换手机号时未及时更新签约手机号码，可能造成客户账户信息泄露、无法接收手机动态密码等情况。

（三）数字证书被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且密码同时被窃取，可能导致客户账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

（四）与办理电子银行业务相关的重要资料，如身份证件、银行卡、存折等因遗失或保管不善被他人冒用或盗用，可能造成被他人冒名注册电子银行业

务，并可能导致客户账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

第十九条 客户有义务采取风险防范措施，安全使用电子银行。这些措施包括但不限于：

（一）妥善保管与办理电子银行业务相关的各项重要资料，如身份证件、银行卡、存折、接收动态密码的手机、数字证书等，不得交给他人保管，不要在不信任的网站或其他场所留下卡号、账号、身份证号、手机号码、常用电话号码等个人信息，防止被他人使用。

（二）避免使用与本人明显相关的信息（如生日、常用电话号码、身份证件号码等）或具有明显规律性的字符（如重复或连续的数字）作为密码，并做到经常更换。保护自己的密码，不要告知包括银行人员在内的任何人，不要在计算机、电话、手机或其他电子设备上记录或保留。

在任何情况下锦州银行都不会向客户索要密码的内容。当他人（包括银行人员）向客户索要银行密码时，不得提供，否则后果自负。

（三）客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、密码泄露或其他可疑情况时，应立即办理账户挂失或密码修改手续。

（四）客户在使用电子银行过程中暂时离开或在完成交易时，应及时退出电子银行。使用认证设备的，要将认证设备收起并妥善保管。

（五）采取有效的措施（如安装防病毒软件和网络防火墙）保护用于办理电子银行业务的计算机、手机等电子设备的安全，防止其发生信息泄露或被他人操控。不要在网吧等多人共用的计算机上使用网上银行，不要在别人的手机上使用手机银行。

（六）仅通过登录www.jinzhoubank.com或ebank.jinzhoubank.com办理网上银行业务；仅通过手机银行客户端办理手机银行业务；仅通过epay.jinzhoubank.com和“锦银E付”客户端办理统一支付平台业务；仅通过“锦商之家”客户端办理商户收单、查询业务；仅通过emall.jinzhoubank.com和“锦银E购”客户端办理锦银E购电商平台业务；直接拨打400-66-96178办理电话银行业务。

第二十条 由于客户未尽到上述防范风险等义务或其他非锦州银行原因而导致的客户损失，应由客户自行承担任何后果，锦州银行不承担任何责任。

第二十一条 客户可通过电子银行办理账户、银行卡口头挂失，正式挂失须到营业网点办理。**对挂失生效前或挂失失效后客户因遗失以上账户介质产生的经济损失，锦州银行不承担责任。**

第二十二条 锦州银行仅按客户有效指令提供电子银行交易服务，不介入客户与第三方或其关联公司之间发生的任何纠纷。

第二十三条 当发生以下情况之一时，锦州银行有权暂停或终止对客户的电子银行服务，并保留进一步向其索赔的权利：

（一）客户申请签约或使用电子银行时提供伪造或虚假信息的。

（二）客户利用电子银行系统差错、故障，不当得利或造成他人损失的。

（三）出于恶意或其他非法目的，利用电子银行进行不正当交易；出于恶意或其他非法目的，对电子银行进行长时间、高频度的访问和攻击的。

（四）发生他人假借客户身份盗用电子银行的事件，或存在发生该种事件可能的。

（五）客户未按规定缴纳电子银行服务费用且缴费账户余额不足以缴付相关费用的。

（六）客户申请电子银行服务所涉及的全部账户销户的。

（七）客户违反本章程其他内容的。

第二十四条 锦州银行有权基于预防电子银行欺诈的目的或应外部有权机关的要求监控客户通过电子银行从事的操作及交易。

第二十五条 锦州银行责任的免除与限制：

（一）如客户提供充分证据证明完全由于锦州银行的故意或者重大过失造成签约客户电子银行业务操作失败或错误，锦州银行应负责赔偿签约客户的经济损失，但任何情况下，锦州银行的赔偿责任应仅限于客户的直接经济损失（即银行手续费），锦州银行的赔偿责任不应包括客户的任何间接损失（例如其预期收益、商业利润等）。

（二）客户使用电子银行时，如非锦州银行故意或者重大过失而发生的数据信息错误或者对客户指令识别、处理或执行错误时，锦州银行对因该项错误的发生所导致的损失和其他不利后果不承担责任；但锦州银行可在客户处理时对客户提供必要的协助。

(三) 对于不可抗力(包括但不限于战争、自然灾害、电力供应中断、火灾、地震等)或通讯、供电故障等锦州银行无法控制的其他情况所造成的损失,锦州银行不承担责任。

(四)若发生锦州银行电子银行对于合法有效的客户指令识别错误或执行错误,则客户须在知道或应当知道错误发生后于三个工作日内,书面通知锦州银行并尽力采取措施防止损失扩大,锦州银行应尽快调查处理,并在合理可行的范围内采取补救措施。对于因锦州银行电子银行错误已造成的客户直接财产损失,银行应予以赔偿,但对于任何间接损失、履行利益、后果性损害、非财产损失、锦州银行于错误发生时不可预见的损失以及因客户未能及时通知或及时采取措施而导致扩大的损失,锦州银行不承担责任。

第二十六条 锦州银行应根据《商业银行法》等法律法规的规定,对处理电子银行业务过程中知悉的客户信息和所发生的业务负有保密义务。但是锦州银行可以在法律法规规定的有权机关依法查询或要求协助时提供客户相关信息。

第二十七条 客户在办理电子银行业务过程中如发生争议,可遵照法律法规、本章程及相关服务协议的规定与锦州银行协商解决。协商解决不成的,可向锦州银行总行所在地人民法院提起诉讼。客户向锦州银行反映电子银行状态不正常后,应配合锦州银行进行有关调查,并对所提供情况的真实性负责。客户在任何情况下不应攻击锦州银行电子银行系统,不应诋毁、损害锦州银行声誉,锦州银行保留在此情况下向客户追偿一切损失的权利。

第二十八条 本章程由锦州银行制定、修改并解释。锦州银行如对章程进行修改,将提前30日通过网站等适当方式将修改后的章程进行通告。在通告期,客户若因对章程的修改有异议而决定不继续使用锦州银行电子银行的,可办理电子银行注销手续。通告期满客户未注销电子银行的,视为同意接受对章程的修改。

第二十九条 本章程自2020年10月1日起实施,原章程同时废止。