

## 锦州银行电子银行章程

第一条 为了更好地向客户提供金融服务，锦州银行开办电子银行业务，并根据国家法律、法规和监管规定，制定本章程。

第二条 本章程所称电子银行业务，是指锦州银行利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络、以及为客户建立专用网络等方式，为个人及对公客户提供的网络金融服务。

第三条 锦州银行电子银行服务向符合中华人民共和国法律规定及锦州银行相关要求的自然人、法人或其他组织提供。

第四条 锦州银行、电子银行客户及电子银行交易的其他参与方，均须遵守相关法律法规、监管规定及本章程。

第五条 客户可在锦州银行营业网点办理电子银行业务注册，也可通过手机、计算机等渠道自助办理电子银行业务注册。客户向锦州银行申请办理电子银行业务，应按照监管规定及锦州银行要求提供相关资料和必要信息，并保证所提供的资料和信息真实、准确、完整、有效，锦州银行有权对客户身份及资料进行审查、核实。

客户所提供资料和信息变更后，应及时通知银行进行变更。因客户未及时更新资料和信息，导致银行无法提供电子银行服务，或提供时发生任何错误的，客户不得将此作为取消交易、拒绝付款的理由，并应承担相应责任。客户所提供相关证件有效期已过期的，应及时通知银行进行更新，未在合理时间内更新且未提出合理理由的，锦州银行有权暂停或终止为客户办理相关电子银行业务。

第六条 锦州银行电子银行客户身份认证方式（以下简称认证方式）包括数字证书静态密码、生物特征识别以及其他可用于识别客户身份的方式。客户身份认证介质是实现认证方式的物理载体，如U盾、动态令牌等。锦州银行根据电子银行业务类型的不同，提供一种或多种认证方式供客户选择。

第七条 锦州银行根据不同的客户类别、注册状态、认证方式和申请项目，为客户提供相应的电子银行服务。锦州银行电子银行区分不同服务设置不同交易限额，客户应根据需要与锦州银行共同协商设置自身各类动账服务对应的交易限额。

第八条 锦州银行对使用客户身份标识（包括账户账号、卡号、用户名、手机号码、终端设备信息等）并按照客户在锦州银行设定的认证方式通过身份验证的电子银行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有效依据。

第九条 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。

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。对于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应承担其后果，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 发生以下情况，客户应及时办理相应身份认证介质更新或更换手续：

（一）身份认证介质有效期届满。

（二）身份认证介质遗失、信息泄露或无法正常使用。

第十二条 客户使用电子银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）电子银行登录密码、支付密码或用户名等重要信息被他人猜出、偷窥，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）U盾、动态令牌等身份认证介质被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且身份认证介质密码同时被窃取，可能造成账户资金被盗等情况。

（三）客户的手机被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，可能造成通过手机接收的账户及认证等信息泄漏，并可能导致账户资金被盗等情况。客户更换手机号，原手机号被电信运营商发放给其他人时，可能造成客户的账户信息泄露等情况。

（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、预留银行印鉴等因遗失或保管不善，被他人冒用或盗用，

可能造成被他人注册电子银行,并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

(五)客户因设备被植入木马病毒、受骗登录假网站或非法应用程序等原因,导致电子银行登录密码、支付密码、手机号、短信验证码、身份证件信息等重要信息被他人获取,可能造成被他人恶意操作、账户信息泄露、资金被盗等情况。

(六)客户被他人以涉嫌案件、电视或电话欠费、信用卡透支、高收益理财、办理借款等事项诈骗,将电子银行身份认证信息或介质交给他人,或将资金转入他人控制的银行账户造成资金损失等情况。

第十三条 客户应采取风险防范措施,安全使用电子银行。这些措施包括但不限于:

(一)避免使用与本人明显相关的信息(如姓名、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或字母)作为密码;办理电子银行业务的密码应不同于其他用途的密码(如银行卡/存折密码、其他网站会员密码、即时通讯工具密码、电子邮箱密码等);电子银行登录密码、支付密码应设置为不同内容,并做到经常更换。

(二)保护好自己的银行卡密码、存折密码、动态令牌密码、U盾密码等重要信息,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。通过具有存储和显示输入号码功能的设备办理电子银行业务后,应立即清除所存储的密码和账号等信息。

客户在使用电子银行过程中暂时离开或在完成电子银行交易后,应及时退出电子银行系统。

(三)妥善保管与办理电子银行业务相关的各项重要物品或资料,如身份证件、银行卡、存折、U盾、动态令牌、预留银行印鉴、手机等,不得交给他人或非授权人员保管,不得出租、出借、出售、购买银行账户(包括银行卡)及其电子银行身份认证介质,不要在不信任的网站或其他场所留下卡号、存折账号、身份证号、常用电话号码等个人信息,防止被他人利用。

(四)采取有效的措施(如安装正版操作系统以及防病毒软件和

网络防火墙并及时更新)保护用于办理电子银行业务的计算机或手机等终端设备的安全,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;不要通过公用电话使用电话银行。更换手机号码后,应及时办理预留手机号变更业务。

(五)仅通过登录 <http://www.jinzhoubank.com> 或 <http://ebank.jinzhoubank.com> 办理网上银行业务;仅通过锦州银行网站或设备指定的应用市场下载的“锦州银行”手机银行客户端办理手机银行业务;仅通过“锦州银行”微信公众服务号(微信号 bankofjinzhou)或“锦州银行”微信小程序办理微信银行业务;通过“锦州银行”手机银行或微信、支付宝等第三方支付机构相关支付场景办理快捷支付业务;仅通过与锦州银行签订短信业务协议的方式开通短信银行业务;仅通过“锦州银行”微信公众号、锦银E支付平台(<https://epay.jinzhoubank.com>)、线下网点或扫描锦州银行空白收款码申请开办聚合收单业务;仅通过线下网点申请开办银企直联业务;仅通过 <https://openbank.jinzhoubank.com> 办理开放银行业务。直接拨打 400-66-96178 办理电话银行业务。客户应避免通过其他网址、号码、链接或软件登录电子银行。

(六)客户使用锦州银行账户进行在线支付应仅限于与锦州银行开展在线支付合作的特约单位,不要在来源不明的网站或商户上进行在线支付,防止密码和动态口令泄露。

(七)客户在使用电子银行或接收短信验证码时,不要开启操作系统及相关软件工具的远程协助、屏幕共享等功能;进行支付时应在核对收款方、支付金额等信息无误后再确认支付;在使用完电子银行并安全退出后,还应及时取出U盾等客户证书介质并妥善保管。

(八)锦州银行在任何情况下都不会通过短信、电话、邮件等方式主动要求客户将资金转入某一指定账户,也不会向客户索要银行密码的内容。如他人(包括银行人员)向客户索要银行密码内容,请不要提供。客户如收到短信或邮件,涉及引导客户打开页面链接并要求输入电子银行密码或短信验证码,或要求客户将资金转入某一账户的,应保持警惕,仔细辨认信息真伪,如有疑问,应及时通过 400-66-96178 服务热线或到锦州银行营业网点查询。

(九) 客户在通过电子银行渠道进行转账汇款、线上支付时，应确认收款方身份真实、准确、合法，不向陌生账户或涉嫌赌博、诈骗等非法活动的账户转移资金。对于锦州银行根据电子银行交易规则要求客户输入短信验证码、或通过U盾等认证方式完成交易时，客户应仔细核对短信、U盾中收款方户名、账号等信息，并按照交易提示进行正确操作，谨防被骗。

(十) 客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、电子银行密码泄露或其他可疑情况时，应立即办理账户挂失、密码重置、更换身份认证介质等手续。

第十四条 因锦州银行内部人员违规操作或法律规定银行负有责任的其他原因所造成的客户账户资金损失由银行承担相应责任。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）。

因客户泄露电子银行密码或短信验证码、U盾等身份认证介质保管不善、未尽到防范风险与保密义务导致客户损失的；由于客户手机越狱、手机Root、下载安装其他软件、访问其他网站等过程中含有病毒、木马程序或其他恶意程序，威胁客户终端设备信息和数据安全而导致客户损失的；或因客户引起的其他原因导致客户损失的，客户应承担相应责任。

由于不可抗力、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其它等不可归因于锦州银行的情况而导致客户损失的，锦州银行不承担责任。

第十五条 客户授权锦州银行在本人电子银行业务处理过程中，根据业务申请、身份识别、业务办理、风险监测与管理等业务需要，可在依法合规的前提下查询、收集、留存并使用本人授权信息。客户授权信息包括但不限于姓名、性别、手机号码、证件号码、证件类型、证件有效期、联络地址、职业、国籍、面部/指纹/声纹等生物特征、银行账号、交易信息、与锦州银行服务相关的设备信息和位置信息等，

以及对公客户的企业名称、统一社会信用代码、营业执照及其他证照信息等。客户授权锦州银行可根据信息查询与身份核验以及提供消息推送服务、基于位置的服务等第三方合作服务的需要，按照最小必要原则将客户授权信息提供至监管机构、司法机关、仲裁机构、行政机构、银行卡组织、电信运营商、合作机构（包括但不限于第三方服务提供商）等。

第十六条 客户同意锦州银行可将其金融信息用于营销、用户体验改进或者市场调查等用途。锦州银行可通过短信、客户端、微信或其他即时通讯工具等方式向其发送产品和服务、营销、用户体验改进和市场调查等相关信息。

客户如不同意上述授权，可拨打 400-66-96178 服务热线或通过锦州银行指定的其他方式进行调整或退订。客户同意授权后，如需更改授权，可拨打 400-66-96178 服务热线或通过锦州银行指定的其他方式进行调整或退订。

第十七条 客户办理电子银行业务，须按锦州银行对外统一公布的《锦州银行服务价格收费目录公示表》支付相关费用，《锦州银行服务价格收费目录公示表》可在营业网点、门户网站（<http://www.jinzhoubank.com>）等渠道查询。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。电子银行业务收费项目、收费标准如有变更，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有异议而决定不再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。

第十八条 当发生以下情况之一时，锦州银行有权限制客户的电子银行交易权限，或暂停、终止对客户提供相关电子银行服务，并保留进一步向其索赔的权利：

（一）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；出于恶意或其他非法目的，利用电子银行进行不正当交易。

（二）发生不法分子假借客户身份盗用电子银行或其他危及客户资金安全的事件，或存在发生这种事件的可能。

(三)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。

(四)客户存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册电子银行等行为。

(五)客户在锦州银行预留的身份信息不完整、不准确，且拒绝按锦州银行的要求进行补充、更新。

(六)客户办理使用特定终端信息(如手机/电话号码、电子邮件地址、设备识别码等)的电子银行业务时，所提供的终端信息错误或变更终端信息后未及时通知银行更改，造成银行无法为终端所有人正常提供相应服务。

(七)客户涉嫌从事洗钱、非法集资、网络赌博、电信诈骗等违法行为，并拒绝配合锦州银行开展尽职调查工作，或经尽职调查仍无法排除相关嫌疑的情况。

(八)客户涉嫌出租、出借、出售、购买银行账户(包括银行卡)及其电子银行身份认证介质。

(九)国家法律法规及有权机关另有规定的情况。

第十九条 锦州银行有权根据业务发展需要对电子银行业务功能及相关交易规则进行升级或调整，并采取网站公告、交易提示等适当方式告知客户，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。如客户不同意有关变更，可办理电子银行注销手续，未办理电子银行注销手续的，视为客户同意有关变更。

第二十条 客户办理电子银行业务，应确认遵守相关电子银行服务协议、用户信息保护政策和业务须知。客户使用电子银行时，如其使用的服务功能涉及到锦州银行其他业务的，须同时遵守与该业务相关的服务协议及交易规则；如其使用的服务功能涉及第三方的，还应同时遵守第三方的交易规则。

第二十一条 客户在办理电子银行业务过程中，如遇到问题或无法获得电子银行服务时，可通过以下方式进行咨询或投诉：

(一)登录锦州银行网站 [www.jinzhoubank.com](http://www.jinzhoubank.com)，在网站客户留言专区咨询或投诉。

(二)致电锦州银行客户服务热线 400-66-96178。

(三) 到锦州银行营业网点咨询或办理。

第二十二条 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。

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。

第二十三条 本章程由锦州银行制定并修改。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。

第二十四条 本章程自 2023 年 8 月 18 日起实施，原章程同时废止。