

尊敬的客户：

盘锦银行遵循平等自愿、诚实守信、勤勉尽责的原则，努力为您提供专业化、高质量的金融服务。
在签订本协议之前，请务必仔细阅读本协议全部条款，特别是关注您的权利义务和风险提示条款。若不理解或不同意本协议条款的，请您不要签字、点击确认或进行注册、登录操作，您签字、点击确认或进行后续操作的，视为理解并接受本协议。

盘锦银行个人网上银行、手机银行客户服务协议

甲方：_____

乙方：盘锦银行股份有限公司

为明确双方权利义务，规范双方业务行为，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《电子银行业务管理办法》、《盘锦银行电子银行章程》及国家相关金融法律、法规的规定，甲乙双方本着自愿、平等、互惠、互利的原则，就开通、使用、办理个人网上银行、手机银行相关服务事宜，经友好协商达成一致，并签署本协议（以下简称“本协议”）。

第一条 定义

如无特别说明，本协议中下列术语的定义为：

一、“网上银行”、“手机银行”是指乙方通过互联网或其他公共网络，向客户提供自助金融服务的电子银行系统，甲方通过指定方式与乙方联接，通过传递电子指令可获得相应的金融服务。

二、“指令”是指甲方通过网上银行、手机银行向乙方发送的指示。包括支付指令、查询指令及其他指令。其中，支付指令指包括转账、支付等资金划拨内容的指令；查询指令指对甲方在乙方的相关账户信息、账户余额、交易信息、客户信息等情况进行查询的指令；其他指令指甲方通过网上银行、手机银行向乙方发送的除支付指令和查询指令外的指令。

三、“密码”指客户确认身份的数字或字符信息，为客户在申请开立个人结算账户、申请开通网上银行、手机银行时通过乙方柜面设立或修改后的密码。

四、“数字证书”是指乙方或乙方指定的其他认证机构为甲方制作、颁发的用于网上银行识别甲方数字签名身份的电子文件，数字证书主要存放于 USBKEY 等数字证书存储介质内使用。

五、“网上支付”是指甲方使用互联网通过第三方交易平台向乙方发起电子支付交易指令，实现定向支付给基础交易对手的与基础交易金额匹配的资金划转业务。

六、“验证码”也称一次性密码，每个密码只使用一次。每次转账交易前都可以得到一个当前可用的验证码，用户必需输入正确的验证码，才能通过身份认证。

七、“身份认证要素”：指乙方用于识别甲方身份的信息要素，包括但不限于：客户号、用户名、账号、密码、数字证书、动态口令、生物特征识别信息、签约设置/注册的电话号码、绑定设备等。

八、“个人信息”：指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，包括姓名、出生日期、身份证件信息、通信通讯联系方式、住址、账户信息、财产信息、交易信息、设备信息、行踪轨迹等。其中一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的信息为敏感个人信息，主要包括：身份证件号码、个人生物识别信息、银行账号、征信信息、财产信息、交易信息、行踪轨迹、健康生理信息等。

九、“不可抗力”：指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于战争、自然灾害、电力供应中断、火灾、地震、瘟疫、政府管制、法规改变、系统故障、通讯故障等。

第二条 甲方的权利和义务

一、甲方的权利

（一）甲方自愿申请注册乙方网上银行、手机银行业务，经乙方审查批准同意后，有权根据申请注册的内容享受相应的服务。

（二）甲方在注册有效期内有权向乙方申请办理网上银行、手机银行业务变更或注销手续。

（三）甲方有权自主选择乙方提供的网上银行身份验证存储介质。

二、甲方的义务

（一）甲方使用网上银行、手机银行应严格遵守《盘锦银行电子银行章程》、本协议及乙方发布的其他有关规定的要求。对于乙方发布的网上银行、手机银行操作要求、公告、通知及其他注意事项，甲方应及时认真阅读并严格遵守，因甲方使用不当所造成的损失由其自行承担。

（二）甲方到乙方营业网点办理网上银行、手机银行注册、注销、变更等手续，应提供相关资料，填写相

关申请表，并签名确认。甲方向乙方提供的业务申请表是本协议不可分割的组成部分，甲方应保证所填写的申请表和所提供的资料真实、准确、完整，对于因甲方提供信息不真实或不完整所造成的损失由甲方承担。

（三）甲方在网上银行办理业务时，应直接通过乙方银行首页（网址 <http://www.bankofpj.com/>）登录，不可通过邮件或其他网站提供的链接登录网上银行。

（四）甲方要从乙方官方网站或安全的电子市场下载安装乙方手机银行应用程序，不要下载来历不明、可能有危险的程序，不可通过其他链接登录手机银行。

（五）甲方必须妥善保管本人的注册卡号、账号、密码、验证码、登录 ID 号、数字证书及 USBKEY 存储介质、操作终端等信息和设备，不得将上述凭证、存储介质、设备及信息转借或泄露给他人，并对通过上述信息完成的金融交易负责。经乙方执行通过安全程序的电子支付指令，甲方不得要求变更或撤销指令。

甲方应按照机密的原则设置和保管密码：避免使用姓名、生日、证件号码、电话号码等与本人明显相关的信息以及具有明显规律性的字符（如重复或连续的数字或字母）作为网上银行、手机银行登录 ID 或密码；不得将密码提供给任何人；甲方应采取合理措施防止本人密码被窃取。由于密码泄露造成的后果由甲方承担。

甲方应妥善保管其身份认证要素。如甲方发现身份认证要素遗失、泄露、被盗用或存在其他安全风险时，应立即通过乙方客户服务电话或到乙方营业网点办理挂失、止付或密码重置等手续。

（六）发生以下情况时，甲方应及时到乙方营业网点办理相应手续，否则可能产生甲方无法正常使用乙方网上银行、手机银行功能或甲方账户资金安全性降低等风险。甲方应承担办妥手续之前所产生的一切后果。

1. 甲方密码、手机盾密码泄露或遗忘，应办理密码、手机盾密码重置手续。

2. 甲方客户证书或存储介质在有效期内损毁、锁码、遗失或证书密码遗忘，应办理证书补发、解锁、更换或密码重置手续。

3. 甲方客户证书或存储介质到期，应办理证书更新或重新申请手续。

4. 甲方密码输入错误超过乙方规定的次数，应办理密码解锁或密码重置手续。

（七）甲方在使用网上银行、手机银行服务过程中，所提供的注册信息如有更改，应及时通知乙方并办理有关信息变更手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担，甲方注册预留的手机号码发生变更的，应当及时到乙方营业网点办理信息变更手续。若甲方长时间不使用该手机号以致该手机号码被其他权利人受让取得，其他权利人在申请注册乙方网上银行、手机银行时发现被甲方占用，乙方有权强制注销甲方以该手机号建立的网上银行、手机银行签约关系。

（八）甲方通过网上银行、手机银行办理的各项业务，甲方应按网上银行、手机银行章程、业务规则、乙方最新的通知或公告以及国家有关金融规章和银行业务规定交纳相关业务费用，甲方在此授权乙方可从其账户中自行扣收。甲方不得以任何理由拒绝支付应付乙方费用。甲方申请开通、维护和使用网上银行、手机银行的服务费用按乙方公布及不时调整的费率标准执行。若甲方不同意上述变更，有权在公告期内书面通知乙方终止本协议，甲方不得以任何理由拒绝支付该相关费用，否则乙方有权单方终止对甲方提供的个人网上银行、手机银行服务，乙方保留诉讼的权利。

（九）甲方不得以任何方式有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方网上银行、手机银行系统。

（十）甲方办理网上银行、手机银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则的须同时遵守。

（十一）甲方长期不使用网上银行、手机银行，应主动申请办理注销手续。

（十二）甲方不具备完全民事行为能力的，甲方监护人应妥善保管甲方的注册卡号（账号、登录 ID 或手机号码）、动态密码、数字证书及存储介质和相关密码，并对通过以上信息完成的金融交易负责。

（十三）甲方同意并授权乙方在依法合规前提下，处理（包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等）甲方个人信息。甲方可通过手机银行 APP、网上银行等渠道查看个人信息保护政策。

（十四）甲方应按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行反洗钱、反恐怖融资义务，配合乙方依法开展客户尽职调查和反洗钱调查，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，不通过乙方所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资等违法犯罪活动。

三 甲方个人信息保护

（一）乙方基于业务办理、履行合同及开展风险管理的需要，在甲方授权范围内收集、传输、加工、保存、查询和使用甲方个人信息，包括：身份信息、财产信息、账户信息、信用信息、交易信息、设备信息、行踪轨迹、生物识别信息、衍生信息等。

（二）乙方承诺严格遵守法律法规规定，遵循合法、正当、必要原则，在甲方授权的范围、内容和期限内处理甲方个人信息；不泄露、篡改、毁损甲方个人信息，不出售或者非法向他人提供甲方个人信息，不收集、查询、使用与所提供服务或办理业务无关的甲方个人信息。

（三）乙方仅在下列情形下向第三方提供甲方个人信息：

- 1、事先取得甲方单独、明示同意；
- 2、为履行国家法律法规规定或我国政府签署的国际协议所必需；
- 3、为应对突发公共卫生事件，或紧急情况下为保护甲方生命健康和财产安全所必需；
- 4、司法机关、执法机关、监管机构依法定程序要求提供；
- 5、为开展身份信息的真实性、合法性和有效性验证等风险管理的需要，向合法第三方提供；
- 6、因乙方合并、分立、解散、被宣告破产等原因需要转移。

（四）乙方在中华人民共和国境内收集和产生的甲方个人信息，应当在中华人民共和国境内存储。乙方按照法律法规及监管规定的最短期限保存甲方个人信息；保存期限届满后，乙方将采取技术手段删除或匿名化甲方个人信息。

（五）乙方将依法承担客户信息安全保护的法律责任；违反法律法规的规定及与甲方的约定，超出甲方授权范围收集、传输、加工、保存、查询和使用甲方个人信息的法律责任由乙方承担。

发生个人信息安全事件后，乙方将按照法律法规的要求及时告知甲方安全事件的基本情况和可能的影响、已采取或将要采取的补救措施等。

（六）乙方应保障甲方使用个人网上银行、手机银行服务期间，合理行使上述个人信息权利。

第三条 乙方的权利和义务

一、乙方的权利

（一）乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的注册申请。

（二）乙方有权制定网上银行、手机银行相关业务收费标准及风险防控措施，并通过乙方网站、营业网点或其他途径进行公布。

为了防范由于甲方操作失误、遭受电信诈骗或手机、电脑中毒等带来资金风险，甲方通过网银、手机银行转账达到一定金额时需要我行人工核实，落地授权后交易方能成功。甲方转账交易达到以下金额时，需及时通知开户行进行授权处理。在未收到甲方通知情况下，我行将按照甲方预留手机号码进行人工核实。由于甲方通讯号码变更没有及时进行修改或通讯不畅等造成我行无法联系到甲方核实交易真实性，致使交易延时或拒绝交易等产生的一系列后果，我行不负责任。

落地授权标准暂定如下：

1、对公客户在手机银行、网银渠道转账单笔 ≥500万元或日累计 ≥500万元的交易；

2、对私客户在手机银行、网银渠道转账单笔≥100万元或日累计≥100万元的交易。

3、乙方有权根据实际情况调整落地授权金额标准，请密切关注我行官方网站及网点信息，如该项防控措施发生变动以官方网站或网点公布信息为准。

（三）乙方具有对网上银行、手机银行系统进行升级、改造的权利。

（四）甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等情况的，乙方有权单方终止对甲方提供网上银行、手机银行服务，并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方网上银行、手机银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理网上银行、手机银行业务。

（五）乙方根据甲方的网上银行、手机银行业务指令办理业务，对所有使用甲方账户账号、客户编号、密码、验证码及客户证书进行的操作均视为甲方本人所为，该操作所产生的电子信息记录均为乙方处理网上银行业务、手机银行的有效凭据。

（六）乙方有权根据客户类别、身份认证措施、交易风险度等因素的不同设定不同的安全策略，不同安全策略对于客户身份认证措施、交易限额、操作流程等可能有不同要求，甲方应当遵守。乙方对涉及客户权利义务变更的安全策略调整，应当通过网点、网站或网上银行、手机银行等渠道公布或按照本协议约定予以公告。

（七）乙方有权依据法律、法规、规章或业务需要对网上银行、手机银行服务系统的服务内容、操作流程或收费标准等进行调整，涉及收费或其他客户权利义务变更的调整，将于正式对外公告后施行，自公告施行之日公告内容构成本协议的有效修改和补充。如果甲方不同意接受乙方的调整内容，甲方有权向乙方申请终止相关网上银行、手机银行服务，但在申请终止相关服务之前甲方使用乙方网上银行、手机银行服务的，仍然应当遵守相关调整内容。甲方既不申请终止服务，又不遵守乙方调整内容的，乙方有权选择终止本协议。

（八）乙方有权按照所公布的网上银行、手机银行个人客户服务收费项目及标准从甲方在乙方开立的账户中扣收相关费用。办妥终止手续前已收取的费用，在相关电子服务渠道终止、本协议变更或终止等情形下均不予退还。

（九）乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的网上银行、手机银行业务指令，不承担任何责任：

- 1、乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等；
- 2、甲方账户存款余额或信用额度不足；
- 3、甲方账户内资金被依法冻结或扣划；
- 4、甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作；
- 5、甲方的行为被乙方认定或被怀疑为出于欺诈或其他非法目的；

6、因战争、自然灾害等不可抗力，以及计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其他不可归因于乙方的原因导致甲方未收到或延迟收到乙方发出的与交易相关的认证信息，或导致乙方无法正常处理甲方的电子银行业务指令，且乙方已尽到合理的安全保障义务的。

（十）如甲方因乙方网上银行、手机银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，乙方有权从甲方账户中扣划甲方的不当得利所得或暂停对甲方的网上银行、手机银行服务。

二、乙方的义务

（一）在乙方系统正常运行情况下，乙方负责及时准确地处理甲方发送的网上银行业务、手机银行指令，并及时向甲方提供资金余额、账户状态、查询等服务。

（二）乙方负责及时为甲方办理网上银行、手机银行注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的网上银行、手机银行服务。

（三）乙方负责向甲方提供必要的网上银行业务、手机银行咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、难点解答、交易规则等内容。

（四）乙方对甲方提供的申请资料和其他信息有保密的义务，但法律法规另有规定的除外。

第四条 数据信息的法律效力

一、网上银行、手机银行系统存储的有关数据电文是双方发生有关业务的证据，与双方正式签署的书面文件记载具有同等效力。乙方系统根据发生业务打印的凭证是相关业务情况的有效书面证明。

二、甲方在网上银行、手机银行系统使用密码、验证码或数字证书，即视同国家法律法规及规章规定的甲方签章行为，经网上银行、手机银行验证通过后即构成甲方可靠的电子签名。

三、甲方与乙方之间经互联网在网上银行、手机银行系统履行相关交易、从事相关行为的数据信息（包括但不限于甲方指令、交易信息等），具有与书面合同及正式的书面文件同等的效力，但乙方对网上银行、手机银行甲方意思表示内容的表现方式、传送方式等另有不同要求的情况除外。

第五条 协议的生效、变更、中止和终止

一、甲方通过网上银行、手机银行等自助渠道申请服务的，本协议自甲方通过自助渠道系统开通服务时生效；甲方通过乙方柜台申请网上银行、手机银行服务的，本协议自乙方同意其申请并在乙方系统中设置成功之日起生效。

二、甲方变更或终止网上银行、手机银行服务，需根据乙方相关业务规定通过乙方营业网点办理。甲方终止网上银行、手机银行服务前应偿清所有应付款项。

三、甲方通过乙方柜台终止网上银行、手机银行服务的，本协议自乙方同意其终止申请并在乙方系统中设置成功后终止。

四、甲方不遵守本协议或乙方相关业务规则（包括调整后的业务规则）或存在其他损害乙方利益的行为时，乙方有权终止本协议。如乙方因此遭受损失的，甲方应负赔偿责任。

五、因挂失、冻结等原因导致甲方暂不能使用网上银行、手机银行业务的，相关网上银行、手机银行服务亦相应中止，待甲方可以正常使用后恢复相关网上银行、手机银行服务。账户销户的，该账户相关的网上银行、手机银行服务以及本协议中的相关内容亦相应终止。

六、本协议中部分条款无效或部分业务未开通，不影响其他条款或已开通业务的效力。

第六条 其他约定事项

一、乙方不介入甲方与第三方之间的交易纠纷，但可在国家有关规定及能力范围内协助甲方查明交易情况。

二、除有相反证据证明外，网上银行、手机银行服务中产生的凭证和银行交易记录是确定交易真实有效和交易具体内容的依据。

三、如非特别指明，本协议条款均适用于个人网银、手机银行客户。

第七条 协议的适用法律及争议解决方式

一、本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国法律；法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。

二、凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，应通过协商解决；协商不成的，任何一方均可向乙方住所地法院提起诉讼。

第八条 附则

一、本协议由盘锦银行负责解释和修改。

二、本协议一式两份，甲、乙双方各执一份，具有同等法律效力，涂改及复印件无效。

三、通过网上银行、手机银行等自助渠道注册申请的，乙方记录的电子签约信息与本协议具有同等法律效力。

甲方声明及签署

本人已通读上述条款，尤其是**红字条款**盘锦银行已应本人的要求作了相应说明，本人对上述协议条款的内容以及签署后可能产生的后果已充分了解，充分理解其含义及法律后果，对所有内容均无异议，同意签署本协议并自愿遵守。

甲方：

乙方：

年 月 日

年 月 日