

渤海银行电子银行个人客户服务协议

尊敬的客户，为了维护您的权益，请在签署本协议前，仔细阅读本协议各条款（特别是黑体字条款），关注您在协议中的权利、义务。如对本协议有任何疑问，请咨询经办行客户经理。

本协议自乙方在个人电子银行系统为甲方完成注册起生效，如果您不同意本协议的任意内容，或者无法准确理解本行对条款的解释，请不要进行后续操作。

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方（客户）、乙方（渤海银行股份有限公司及其分支机构）本着平等互利的原则，就个人电子银行服务相关事宜达成本协议。

第一条 如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

电子银行：指乙方通过面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及为特定自助服务设施或客户建立的专用网络等方式，为甲方提供的离柜金融服务，包括网上银行、手机银行、电话银行服务等。各方式的服务内容主要包括电子账户开立、用户管理、账户管理、转账支付、投资理财、缴费、贷款管理、客户服务等。不同方式提供的服务内容有所区别，具体以各方式实际提供的服务为准。

密码：指客户自行设定并用于验证客户身份的字符信息。

动态口令：指按照特定规则动态产生并用于识别客户身份的数字组合，载体为包括但不限于手机在内的移动设备。

数字证书：指用于存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子文件。乙方为甲方提供的数字证书存放介质为“液晶usbkey”。

身份认证要素：指银行用于识别客户身份的信息要素，包括但不限于客户号、登录名、账号、密码、数字证书、动态口令等。

电子指令：指客户通过电子渠道凭借相关的身份认证要素发起的交易请求的统称。

乙方网站：www.cbhb.com.cn

乙方客户服务热线：95541

第二条 甲方的权利和义务

一、甲方权利

（一）甲方自愿申请注册乙方个人电子银行业务，经乙方同意后，将有权根据注册

项目的不同享受不同的服务。

（二）甲方有权按乙方规定的业务流程办理个人电子银行业务变更、注销手续。

（三）甲方对乙方个人电子银行业务如有疑问、建议或意见时，可拨打乙方客户服务热线（95541）、登录乙方网站或到乙方营业网点进行咨询或投诉。

二、甲方义务

（一）甲方办理个人电子银行业务，应遵守本协议以及乙方网站（网址：www.cbhb.com.cn）上公布的有关交易规则及安全提示。其中，对于办理个人网上银行数字证书服务的，甲方必须按乙方的相关规定申请乙方提供的数字证书。

（二）甲方前往乙方营业网点办理个人电子银行业务注册、注销、变更等手续，应由甲方本人亲自办理，并根据乙方相关的业务流程要求提供包括但不限于甲方本人身份证件及存折、借记卡等在内的相关资料，填写相关申请表，并亲自签署确认。甲方向乙方提交的业务申请表为本协议不可分割的组成部分。甲方应确保所填写的申请表和所提供的资料真实、准确、完整，甲方如对所提供信息进行变更，应按乙方规定的程序及时办理有关手续。**对因甲方提供信息不真实、不准确或不完整所造成的一切损失由甲方自行承担。**

甲方自愿开立电子账户，遵守国家有关金融法律法规、政策及乙方规章制度。甲方保证向乙方提供的开户证件符合《个人存款账户实名制规定》，填写的开户资料正确、真实，甲方向乙方所预留的手机号码应为甲方实名登记的手机号码。甲方个人信息若发生变更，应及时通过电子银行或到本行营业网点办理变更，因未及时变更所造成的后果，由甲方自行承担相关责任。甲方充分了解并清楚知晓出租、出借、出售、购买账户的相关法律责任和惩戒措施，承诺依法依规开立和使用本人账户。乙方关于甲方及其账户交易的所有记录均对甲方具有约束力，甲方同意认可其有效性。

（三）甲方以自助注册方式办理个人电子银行业务时，应按照乙方要求提交完整详实的个人信息，并做好及时更新，确保所提供的信息真实、准确、完整。**对因甲方提供信息不真实、不准确或不完整所造成的一切损失由甲方自行承担。**

（四）甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：www.cbhb.com.cn），不得通过短信、电话、邮件或其他网站提供的链接登录；甲方办理手机银行业务应通过手机直接登录乙方手机银行网站（网址：wap.cbhb.com.cn）或登录乙方指定的手机银行客户端软件；甲方办理电话银行业务应直接拨打乙方服务电话 95541 或在乙方网站（网址：www.cbhb.com.cn）公布的指定电话号码，而不要拨打其他电话。因甲方未按

乙方规定的上述方式办理业务而造成的一切损失由甲方自行承担。

(五) 甲方应在授权乙方可直接扣款的支付协议中指定的付款账户中保留足够余额, 保证乙方能够按照协议及时准确扣款。

(六) 甲方必须妥善保管本人的客户号、账号、密码、动态口令、数字证书以及接受动态口令和短信认证的手机, 并对通过以上信息完成的交易指令负责。乙方执行甲方发起的交易指令后, 甲方不得要求变更或撤销交易指令。

甲方必须妥善保管预留验证信息, 除在乙方办理业务时使用外, 不要向任何其他人、其他网站、电话或短信的问询提供预留验证信息内容。

(七) 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、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码; 不得将本人自设密码提供给任何其他人; 采取其他合理措施, 防止本人密码被窃取。密码泄露所造成的后果均由甲方自行承担。

(八) 甲方在通过第三方机构及其他特约商户通过乙方电子支付渠道进行电子支付时, 应注意核实第三方机构及其他特约商户的资质状况及其电子支付平台的真实性, 确保提交的交易信息与通过第三方机构及其他特约商户发送的付款信息的准确无误。因未尽该义务所产生的一切后果由甲方承担。

(九) 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个人电子银行或甲方账户资金安全性降低等风险。甲方应承担办妥手续前已经发生的个人电子银行业务所产生的一切后果。

1. 甲方自设密码泄露, 应立即办理密码重置手续。

2. 甲方的数字证书在有效期内遗失、损坏或锁定, 应立即至乙方营业网点办理证书更新手续。

3. 甲方输错密码超过乙方规定的次数, 其交易可能被限制, 甲方应及时与乙方联系办理相应解除限制的手续。

4. 甲方在使用个人电子银行过程中, 如需办理注册信息更改或注销个人电子银行业务, 应及时办理相关手续。

(十) 甲方发现自身未按规定操作, 或由于自身其他原因造成电子支付指令未执行、未适当执行、延迟执行的, 应及时通过拨打服务热线或到营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。甲方应确保所进行的交易真实合法, 不得利用本协议项下的服务从事任何违法违规等行为。如甲方违反本协议, 乙方有权中止或终止提供电子支付服务。

(十一) 甲方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付乙方的款项。

(十二) 甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方个人电子银行系统。

(十三) 甲方办理个人电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则时须同时遵守。

第三条 乙方的权利和义务

一、乙方权利

(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) 乙方有权按照公示的服务价格标准向甲方收取服务费用，并有权对甲方的欠费进行催收。乙方有权调整个人电子银行服务价格标准，但应按照相关规定提前进行公告。公告期满后新服务价格标准生效，乙方将按新价格标准进行收费。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电子银行服务，但在申请终止相关电子银行服务之前甲方使用乙方电子银行服务的，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。协议终止或服务有效期内中止时，乙方不退回甲方已支付的有关费用。

(三) 乙方有权按对外公布的服务收费价目表收取相关服务费用。乙方服务费用如涉及新增收费项目或调整服务价格、执行的相关优惠措施及其生效和终止日期等以当期公告为准。各项服务费用包括各项税费，其中，各项税费包含增值税。

(四) 乙方有权根据系统升级等需要暂停个人电子银行相关服务；有权对提供的服务项目或内容进行调整，但应提前通过乙方网站（网址：www.cbhb.com.cn）或营业网点进行公告。

甲方若未按时或未通过远程实时视频或包含活体检测的人脸识别等技术手段核实、联网核查未反馈照片后未按时出示有效辅助证件的，乙方有权主动撤销电子账户。

为保护个人账户安全，甲方申请开立的账户如长期未动账且余额小于规定限额时，乙方有权关闭该账户相关功能。甲方如需重新使用该账户，可通过电子银行或前往乙方营业网点办理启用手续。

根据国家有关金融法规规定，如个人出租、出借、出售、购买账户，或账户交易异常或涉嫌洗钱、恐怖融资、违法犯罪时，乙方有权停止向甲方提供金融服务，并按有关监管机关的规定进行处置。

(五) 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，乙方有权单方面终止对甲方提供个人电子银行服务，并

保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方个人电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方有权按照相关部门的要求停止为其办理个人电子银行业务。

（六）乙方根据甲方的交易指令办理业务, 对所有使用甲方账号、客户号、密码、动态口令及数字证书进行的操作均视为甲方所为，该操作所产生的电子信息记录均为乙方处理个人电子银行业务的有效凭据。

（七）乙方对因以下情况未能正确执行甲方提交的交易指令的后果不承担任何责任：

1. 签约卡账户余额或信用额度不足或账户内资金被依法冻结或扣划。
2. 甲方的行为是出于欺诈或其他非法目的。
3. 甲方未按照规定发送交易指令。
4. 乙方收到的交易指令信息不明确、不完整、存在乱码、缺乏必要的交易信息或有其他不符合乙方规定的情形。
5. 拟交易金额大于乙方规定的限额。
6. 不可抗力或其他非乙方所能控制的事件，包括但不限于电信、通讯服务商等第三方因素或相关计算机硬件、软件、手机设备故障等因素。
7. 乙方与甲方的交易方（如：第三方机构及其他特约商户）因故终止合作的。
8. 法律、法规或监管部门规定的其他情况。

（八）乙方根据交易指令或退款指令划款时，划出款项少于交易指令的应付金额或者划入款项多于退款指令的应退金额的，乙方告知甲方并取得甲方授权后从甲方账户扣回相应款项。

（九）乙方提供个人电子银行服务，除依本协议约定承担赔偿责任外，对甲方使用个人电子银行过程中产生的其他非因乙方责任而造成的损失均不承担责任，甲方使用个人电子银行过程中与第三方产生的纠纷和争议等由甲方自行协商解决，与乙方无关。

（十）协议终止或服务有效期内中止时，乙方不退回甲方已支付的有关费用。

（十一）如甲方因乙方个人电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，乙方告知甲方并取得甲方授权后扣划甲方的不当得利所得或暂停对甲方的个人电子银行服务。

（十二）甲方在享受乙方提供的电子银行服务时，应当遵守本协议及乙方不定期通过乙方网点、网站或电子银行等渠道公布的相关规则等要求。

二、乙方义务

（一）乙方负责及时为甲方办理个人电子银行业务注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的个人电子银行服务。其中，对于甲方申请个人电子银行自助注册服务的，乙方仅接收甲方通过电子渠道发起的申请。

（二）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交易指令，并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

（三）甲方在通过个人电子银行与乙方签订了授权乙方通过个人电子银行对甲方指定账户进行扣款支付的协议后，乙方在收到甲方通过协议中指定第三方发送的交易指令后，应按协议要求进行相关验证，验证通过后按照交易指令自动付款。**对乙方验证无误并已执行的交易指令，甲方不得要求变更、撤回或撤销。**

（四）乙方对于个人电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

（五）乙方负责向甲方提供个人电子银行业务咨询（投诉）服务，并在乙方网站（网址：www.cbhb.com.cn）公布功能介绍、问题解答、交易规则等内容。甲方可采用电话、门户网站在线客服、电子邮件等方式进行咨询或投诉，电话：95541；电子邮箱：kefu@cbhb.com.cn。

（六）**乙方在法律法规许可和甲方授权的范围内使用甲方的资料和交易记录。**乙方对甲方提供的申请资料和其他信息有保密的义务，但法律法规及监管部门另有规定的除外。

（七）乙方为甲方办理支付结算业务，因工作差错发生延误，影响甲方资金使用的，应当按照中国人民银行《支付结算办法》的有关规定计付赔偿金。

第四条 协议的中止和终止

（一）发生以下情况之一时，本协议中止：

1. 甲方注册账户状态的制约，如该账户挂失、止付等原因不能使用的；
2. 其他导致协议中止情况的。

待甲方注册账户状态恢复正常或其他导致协议中止的情况消除后，本协议自动恢复执行。

（二）发生以下情况之一时，乙方有权单方面终止本协议：

1. 甲方注销全部个人电子银行注册账户的；
2. 甲方未按时、足额支付本协议项下有关费用的；
3. 甲方恶意操作、诋毁、损害乙方声誉的；
4. 甲方利用乙方个人电子银行系统从事包括但不限于洗钱等违法犯罪活动的；

5. 甲方有其他违反法律法规、本协议规定或其他乙方业务规定情形的。

在甲方违反法律法规、本协议规定或其他乙方业务规定的情况下，乙方有权单方面中止或终止本协议。协议中止或终止并不意味着中止或终止前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除因中止或终止前的交易所带来的任何法律后果。甲方对乙方单方面终止本协议有异议的，异议期为七个工作日，自乙方以书面、口头或者其他形式通知甲方之日起计算。

甲方应赔偿乙方的实际损失及主张损失的费用，包括但不限于：诉讼费、律师费、差旅费以及其他有关费用。

第五条 个人信息授权、保密条款

（一）个人信息是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，不包括匿名化处理后的信息。在乙方为甲方办理本协议项下事项所必需且与处理目的直接相关的前提下，甲方同意并授权乙方收集、存储、查询、加工、传输、使用甲方在办理本业务过程中主动提供或因使用服务而产生的个人信息，甲方同意并授权乙方可将上述信息用于身份识别、审查审批、业务办理、资金结算、增值服务、风险监测与管理、客户服务与回访、异议核查、数据研究分析、报送监管信息等必需情形。

上述个人信息包括个人身份信息、账户信息、信用信息、交易信息、衍生信息及在与甲方建立业务关系过程中获取、保存的其他信息。

个人身份信息包括：姓名、性别、国籍、民族、职业、收入情况、证件信息、手机号码、固定电话号码、家庭住址等信息。

账户信息包括：账号、账户开立时间、开户机构、账户余额等。

交易信息包括：甲方在交易过程中产生的各类信息，包括但不限于交易金额、交易记录、交易日志、交易凭证等。

（二）上述授权乙方处理的个人信息中，一旦泄露或者非法使用，容易导致甲方的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息为敏感个人信息，主要包括：银行卡卡号、身份证件号码等。

（三）乙方将甲方个人信息存放于中华人民共和国境内，并在满足法律法规要求或为履行反洗钱等法定义务的最低期限内，以及应对可能争议解决所必需的最短时限内保存甲方个人信息。超出保存期限后，乙方会对甲方相关个人信息进行删除或者匿名化处理，但国家法律法规、规章、规范性文件或者政府的政策、命令等另有要求的个人信息除外。乙方应使用符合业界标准的安全防护措施保护甲方个人信息，防止遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。乙方应严格遵守法律法规、监管要求规

定处理甲方个人信息，对甲方相关信息承担保密责任。

（四）除下述情形外，乙方不得将甲方上述信息提供给第三方，在提供时应向有关第三方明确其保护甲方相关信息的职责并通过签署协议等方式要求有关第三方承担相应保密义务：

1. 向甲方告知公开其个人信息的目的、类别、内容并事先征得甲方同意的；
2. 为履行法律法规及行业主管部门规定的义务相关的；
3. 与国家安全、国防安全直接相关的；
4. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
5. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关；
6. 出于维护甲方或其他主体的生命、财产等重大合法权益但又很难得到甲方同意的；
7. 甲方自行向社会公众公开的；
8. 从合法公开披露的信息中收集个人金融信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
9. 法律法规及行业主管部门规定的其他情形。

（五）甲方可以依法向乙方查阅或复制甲方提供的个人信息；发现信息有错误、遗漏的，有权提出异议并要求乙方及时采取更正、补充等必要措施。甲方有权在法律法规、监管规定的情形下请求删除相关信息。

（六）甲方有权要求乙方对其个人信息处理规则进行解释说明。

第六条 授权及免责条款

甲方同意并授权乙方为保障其交易安全、预防甲方账户被他人不法侵害，可以向依法设立的电信运营商等合作机构查询、使用或提供包括但不限于甲方的地理位置、行为、设备等相关信息，并保留相关资料。乙方依法对甲方的相关信息及资料承担保密责任，并保证要求合作机构对上述信息及资料承担保密责任。

甲方授权乙方在法律允许的前提下，对其个人账户的非居民涉税信息进行收集和报送。

甲方授权同意乙方通过合法安全的外部渠道核验个人姓名、身份证件和手机号码等个人信息。因战争、自然灾害等不可抗力原因，或通讯、供电故障等非乙方过错原因导致乙方不能履行本协议规定的义务以及由此造成的一切后果，乙方不承担责任。

本条款未尽事宜，甲方可查阅电子银行各渠道用户隐私政策。

第七条 法律适用条款

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（不包括港澳台法律）；法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。本协议是甲乙双方的其他既有协议和约定的补充而非替代文件，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及个人电子银行业务的部分应以本协议为准。

第八条 争议解决

双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应协商解决。协商不成的，任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。在协商、诉讼期间，双方对本协议中无争议的条款仍须履行。

第九条 协议的效力和生效

本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。本协议自乙方在个人电子银行系统为甲方完成注册起生效。若甲方注册个人电子银行后又办理注册银行卡卡片更换，与原注册卡相关的电子银行服务事项自动转至新卡，本协议继续有效。

第十条 其他

乙方相关申请表格、业务回单及甲方公布的有关交易规则及安全提示均为本协议不可分割之组成部分。本协议一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方网上银行业务执行《渤海银行股份有限公司企业标准 网上银行服务标准》，标准全文的查询渠道为：www.qybz.org.cn。

甲方声明：

乙方已提请甲方注意本协议各条款，特别是黑体字条款作全面、准确的理解，并应甲方要求作了相应条款的说明。签约各方对本协议的含义认识一致，认同并接受本协议全部条款。