抚顺银行电子银行业务章程

第一条 本章程所称电子银行业务指抚顺银行通过网上银行、银企互联、手机银行、微信银行、自助银行、电话银行等电子银行渠道为客户提供的账务查询、资金管理、投资理财、支付结算等服务的业务。

第二条 抚顺银行电子银行业务向符合中华人民共和国法律规定及抚顺银行相关要求的自然人、法人或其他组织提供。

第三条 抚顺银行办理电子银行业务的分支机构、客户及其他参与方，均须遵守本章程。

第四条 客户可通过抚顺银行营业网点、互联网、电话等渠道申请和办理电子银行业务。**客户申请和办理电子银行业务时，应保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，并遵循抚顺银行制定的电子银行业务服务协议或其他服务协议。因客户提供资料不真实、不完整或不准确所造成的风险及损失由客户自行承担。**

抚顺银行有权对客户身份及资料进行审查、核实。

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，抚顺银行有权暂停或终止为客户办理相关电子银行业务。

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。

不具有完全民事行为能力的个人客户应由其监护人代为申请电子银行业务并负责妥善保管其银行账号、登录名、验证码、密码、手机号码、身份证件号码等个人信息及数字证书，并对通过以上信息完成的金融交易负责。**办理电子银行业务时，监护人应出具监护人身份证明的合法文件，且监护人仍需遵循本章程要求。**

第五条 抚顺银行提供的电子银行业务中客户的身份认证方式包括数字证书、动态密码和静态密码等。数字证书是指客户向抚顺银行申请的、用以在交易中识别客户身份以及保障交易安全的电子文件，抚顺银行数字证书的存放介质为“USBKey”；动态密码是指在交易过程中按照一定规则随机生成且用于校验客户身份的交易验证码；静态密码是指客户自行设定的密码，用于判别客户身份的字符信息。

抚顺银行根据电子银行业务种类的不同，提供一种或多种认证方式供客户选择，对于特定业务类型的客户还可与抚顺银行约定其他认证方式。

第六条 抚顺银行根据不同的客户类别、认证方式和申请项目，为客户提供相应的电子银行服务。

第七条 对于通过客户的银行账号、登录名、密码或数字证书发出的电子交易指令，全部视为客户本人所为。客户

应对所有通过其相关银行账号、密码或数字证书提交的电子交易指令承担责任。抚顺银行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。

第八条 客户办理电子银行业务，应遵守抚顺银行有关业务规则，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。对抚顺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。

第九条 客户数字证书应在有效期内使用。有效期满后，客户应立即到抚顺银行营业网点办理证书更新手续。客户数字证书在有效期内发生损毁、遗失或用户密码遗忘的，应及时到抚顺银行营业网点办理证书重新申领。如未更新证书继续使用所产生的损失由客户自行承担。

第十条 客户应妥善保管身份证件、银行卡、存折、密码、手机号码、“USBKey”数字证书、登录名等重要信息。因客户保管上述重要信息不当而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的，客户须自行承担相应后果与损失。

第十一条 客户应提高自身的风险防范意识，采取包括但不限于以下措施安全使用电子银行：

（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、“USBKey”、验证码等，不得交给他人或非授权人员保管，不要在不信任的网站或其他场所留下卡号、账号、身份证号、常用电话号码等个人信息，防止被他人利用。

（二）保护好自己的取款密码、查询密码、支付密码、动态验证码等重要信息，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。通过手机或具有存储和显示输入号码功能的电话办理电子银行业务后，应立即清除所输入的密码和账号等信息。

在任何情况下，抚顺银行都不会向客户索要银行密码的内容。当他人（包括银行人员）向客户索要银行密码时，请不要提供。

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）避免使用身份证、生日、电话、重复或连续等易被他人破译的信息作为密码；办理电子银行业务的密码应不同于其他用途的密码（如银行卡取款密码、其他网站会员密码、电子邮箱密码等）；电子银行登录密码、取款密码应设置为不同内容，并做到经常更换。

（四）采取有效的措施（如安装防病毒软件、网络防火墙等）保护用于办理电子银行业务的计算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；不要通过公用电话使用电话银行。变更手机号码时，应及时通知抚顺银行对其手机号码进行维护更新。

（五）通过抚顺银行的官方网站或官方认可的渠道下载、安装、登录或使用电子银行，不要通过其他渠道下载、安装、登录或使用电子银行。

（六）客户在使用抚顺银行电子银行支付时，不要开启操作系统及 MSN、QQ 等软件工具的远程协助功能，应在核对收款方、支付金额等信息无误后再确认支付；使用完后，应及时退出电子银行操作系统，拔出“USBKey”并妥善保管。

（七）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或密码重置手续。抚顺银行在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式主动要求客户将资金转入某一指定账户。客户如有疑问，应通过 024-96663 电话或到抚顺银行营业网点进行咨询。

第十二条 因客户泄露密码等重要信息，或未尽到防范风险与保密义务，或因客户引起的其他原因导致客户损失的，抚顺银行不承担责任。

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、恶意程序攻击及其他不可归因于抚顺银行的情况而导致客户损失的，抚顺银行不

承担责任。

第十三条 客户办理电子银行业务的开通申请、维护或注销等业务时，需要按照抚顺银行的业务要求，通过抚顺银行指定或者提供的渠道办理。

第十四条 客户可通过电子银行办理银行卡口头挂失，挂失手续办妥，口头挂失即生效。挂失有效期为 5 天，有效期满挂失自动失效，客户须在有效期满前至营业网点办理正式挂失手续或者及时续办口头挂失手续。客户如需提前解除挂失应到抚顺银行营业网点办理。对挂失生效前或挂失失效后客户因遗失以上账户凭证或密码产生的经济损失，抚顺银行不承担责任。

第十五条 抚顺银行对客户电子银行登录密码、取款密码、USBKey/云证通 PIN 码等验证设置容错次数，如客户输入错误次数超出容错次数，抚顺银行将依据实际情况采取密码锁定、限制登录等措施，客户需至营业网点办理密码挂失、重置、更换 USBKey 等相应解除限制业务，部分业务会延时自动解锁。如有疑问，应通过 024-96663 电话或到抚顺银行营业网点进行咨询。

第十六条 客户办理电子银行业务，须按抚顺银行公布的相关收费标准支付相关费用。收费标准如有变更，抚顺银行将通过抚顺银行官方网站或营业网点等方式提前公告，不再逐一通知客户。

第十七条 当发生以下情况之一时，抚顺银行有权暂停或终止对客户的电子银行服务：

（一）客户未按《抚顺银行服务收费价格目录》缴纳相应费用。

（二）客户身份信息不完整、不准确，且拒绝按抚顺银行的要求进行补充、更新。

（三）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。

（四）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，并拒绝配合抚顺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。

（五）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。

（六）发生不法分子假借客户身份盗用电子银行的事件，或经抚顺银行合理判断存在发生该类事件的可能。

（七）客户存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件申请电子银行业务等行为的。

（八）客户存在其他违反抚顺银行相关业务规定或者法律法规相关规定的行为的。

发生前述第（三）、（四）、（七）、（八）项所述情况的，抚顺银行有权对客户追究相关法律责任。

第十八条 抚顺银行有权根据业务发展需要对电子银行业务功能及相关业务规则进行升级或调整，并通过抚顺银行官方网站或营业网点等适当方式告知客户。如果客户对抚顺银行调整后的业务功能或业务规则有异议的，应及时办理电子银行业务注销手续，否则视为客户同意接受变更后的业务功能和业务规则。客户应按照升级和调整后的业务功能或业务规则办理电子银行业务。

第十九条 客户使用电子银行渠道所提供的服务涉及到抚顺银行其他具体业务的，须同时遵守与该业务相关的业务规则；如该业务相关的章程、协议或交易规则涉及电子银行业务的内容与本章程有冲突的，应以本章程为准，电子银行业务之外的其他内容有冲突的，以具体业务的相关业务规则为准。此外，如客户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查询或咨询：

（一）登录抚顺银行网站 www.bankoffs.com.cn 查询。

（二）致电抚顺银行客户服务热线 024-96663。

（三）前往抚顺银行各营业网点咨询。

第二十一条 如客户办理电子银行业务过程中出现了任何问题或者差错，可及时向抚顺银行反映，并配合抚顺银行

进行有关调查。

第二十二条 客户在办理电子银行业务过程中如发生争议，应遵照法律法规、本章程及相关服务协议的规定与抚顺银行协商解决。

第二十三条 本章程由抚顺银行制定、修改。抚顺银行如对章程进行修改，将提前 30 个工作日通过抚顺银行官方网站或营业网点等适当方式将修改后的章程进行公告。在公告期，客户若因对章程的修改有异议而决定不继续使用抚顺银行电子银行服务的，可办理电子银行业务注销。通告期满客户未注销或继续使用电子银行业务的，视为同意接受修改后的章程内容，受修改后章程的约束。

第二十四条 本章程自 2023 年 1 月 1 日起实施，原《抚顺银行电子银行章程（暂行）》自动废止，新老电子银行业务客户均按照本章程执行。