



玉山银行（中国）有限公司  
个人银行账户综合服务协议



存款保险保护您珍贵的存款，本机构吸收的本外币存款依照《存款保险条例》受到保护。

客户（下称“乙方”）已认真阅读本协议所有条款，尤其是标注黑色粗体的条款，如有任何疑问，请及时请玉山银行（中国）有限公司（下称“甲方”）予以说明。乙方接受本协议条款即表示甲方已就乙方的要求作了相应的说明且乙方已清楚并充分理解本协议所有条款并统一受其约束。

本服务协议内容：

一、个人银行账户管理协议 .....	1
二、个人借记卡服务协议 .....	4
三、电子银行服务协议 .....	7
四、附则 .....	11



## 一、个人银行账户管理协议

第一条 乙方开立各存款账户需依照「个人存款账户实名制规定」使用本名；并应出具身份证明文件及甲方规定的其他开户文件且须符合相关法律法规。

### 第二条 客户信息采集、使用和披露

1. 在法律允许的前提下，为业务和管理需要，甲方可收集、处理、传递及应用乙方的个人资料。甲方对乙方的个人隐私和商业秘密（包括申请表等）将依法予以保密，未经乙方许可，甲方不得向任何第三人提供或许可第三人使用乙方个人资料。但根据法律法规或有权机关另有规定或要求而披露者除外。数据采集范围可参考《玉山银行(中国)个人金融信息隐私政策》的内容。
2. 甲方可为下列目的和用途，处理、转移及披露乙方信息：
  - 1) 提供服务及审批、管理、执行或实现乙方要求或授权的任何交易；
  - 2) 履行合规责任；
  - 3) 进行金融犯罪风险管理活动；
  - 4) 向乙方收取任何欠款；
  - 5) 进行信贷调查及获取或提供资信信息；
  - 6) 行使或维护甲方的权利；
  - 7) 出于或满足甲方的内部营运要求(包括信用及风险管理、系统或产品研发及计划、保险、审计及管理用途)。

第三条 甲方存折和存单设置的密码为账户密码，查询或支付业务时均使用账户密码。凡使用账户密码进行的交易均视为乙方本人所为。

第四条 乙方应妥善保管个人身份信息和使用账户，不得使用本账户替他人提现及转账，不得将账户转借给他人使用，私自转借给他人使用账户造成乙方、甲方等的信息泄露的一切风险和损失一概由乙方自行承担。

第五条 乙方对于预留印鉴、密码与各种重要凭证负有妥善保管的义务，如有遗失、被窃、被抢或其他脱离占有的情事时，乙方应立即依规定办理挂失（口头挂失 5 个自然日内有效），在甲方受理挂失止付手续未办妥前，如印鉴、密码、存折、存单等凭证与甲方留存一致，甲方不知情而付款或印鉴、密码、存折、存单等凭证遭冒用导致的损失，甲方一概不负责任。

第六条 乙方同意甲方无须凭乙方之存折等，以从乙方账户直接扣划其对甲方负有支付义务的各种款项和费用（如银行借款、利息、手续费、邮电费、补制回单费等），费用标准按照监管机关有关规定或甲方公布的有关收费标准执行，如甲方有调整有关收费标准，将通过营业单位或官方网站进行公示。若因而使账户存款不足引起与第三人间的纠纷等，均与甲方无关，乙方应自负一切责任。

第七条 乙方已充分了解，甲方无代为转账缴款的义务，若甲方认为有需要或认为有纠纷或手续不全或存款不足等情况，一经通知，乙方应到甲方营业场所办理一切手续。如因乙方的原因，致未能及时处理者，乙方因此所产生的一切损失，概与甲方无关。

第八条 乙方留存于甲方的个人资料发生变更时，需及时（五个工作日）书面通知甲方修改或在甲方提供的渠道提出修改，因乙方未及时修改造成的后果，由乙方自行承担。

第九条 根据相关法律法规，如乙方账户用于非法平台收款、赌博、毒品买卖等违法违规活动，或甲方有合理理由怀疑账户、交易与洗钱、恐怖融资、扩散融资等犯罪活动相关，或涉嫌违反联合国等国际组织或者中国发布的可适用的制裁项目时，甲方有权采取相应的交易限制措施（包括但不限于停止金融账户的开立、变更、撤销和使用，暂停金融交易，拒绝转移、转换金融资产）。

第十条 为保障乙方账户的资金安全，根据相关法律法规，甲方因风险控管的需要，可以暂时停止乙方支付的业务或根据



实际情况临时关闭账户的部分服务功能。

第十一條 因不可抗力因素、非甲方原因导致的系统故障、通讯异常、乙方自身原因或其他非甲方原因造成的乙方账户的资金风险和损失，甲方不承担相应责任，但可视情况协助乙方并提供必要的帮助。若甲方对于乙方账户的资金风险和损失有过错的，按照过错程度承担相应的法律责任。

#### 第十二条（文书送达）

乙方同意以开户文件中载明的地址/乙方留存于甲方的电子邮件信箱为相关文书的送达处所，倘乙方的地址/电子邮件信箱变更，应在变更之日起 5 个工作日内以书面或其他约定方式通知甲方，并同意改由变更后的地址/电子邮件信箱为送达处所；如乙方未以书面或依约定方式通知变更地址/电子邮件信箱时，甲方仍以开户申请书中乙方载明的地址/乙方留存于甲方的电子邮件信箱或最后通知甲方的地址/电子邮件信箱为送达处所。

#### 第十三条（非乙方本人亲自办理交易）

1. 乙方同意甲方有权对非乙方本人亲至甲方柜台办理交易时，除核验乙方的预留印鉴外，得另依甲方认定妥适的方式进行交易内容的确认及查证。但乙方不得以甲方未进一步确认或查证而主张甲方应负过失责任。
2. 乙方于甲方办理交易，甲方凭乙方留存于甲方的预留印鉴付款，对此等交易乙方悉数承认。如发生假冒交易情事，除甲方有过失外，甲方不须负责。

#### 第十四条（错账之更正）

凡存入款项因误写账号或户名致误入乙方账户，或甲方处理错误致存入乙方账户，或境外汇入汇款重复入账者，一经发现，甲方可不通知乙方即径自乙方账户内扣除更正，倘存入款项已被支用，乙方应立即返还，不得拖延。

#### 第十五条（账户往来终止与撤销）

1. 除法律法规另有规定外，乙方与甲方均得随时解约终止账户往来关系。乙方撤销账户时，应以书面形式向甲方申请，主动与甲方核对账户存款余额，乙方尚未清偿其余甲方任何已有及或有的债务时，甲方有权拒绝乙方撤销账户或终止账户往来关系的申请并依其它合同约定或法律法规采取甲方认为必要的行动。
2. 乙方将配合甲方的要求，于业务需要时提供甲方足以建立乙方外国账户税收遵从法案(以下简称「FATCA」)、共同申报准则(CRS)身份状态的必要文件及信息。
3. 倘乙方 FATCA 身份状态发生异动，将于异动起 30 日内通知甲方，并于通知日起 90 日或甲方支付乙方款项之日前，提供甲方足以建立乙方最新 FATCA 身份状态的必要文件及信息。(以日历日计算)
4. 乙方承诺，倘情况有所变更，以致影响税收居民身份，或导致资料不正确，乙方会于状态变更之 30 日内通知甲方并提交一份已更新的税收居民声明文件。(以日历日计算)
5. 倘甲方系基于前项原因或乙方不当使用甲方各种账户，甲方可无须另行通知乙方，而终止与乙方的一切往来，原往来合约中与提前终止合约相关的惩罚性条款，将不适用。

#### 第十六条（权利与义务）

1. 甲方应依法为乙方的账户信息保密。除法律法规另有规定外，甲方应拒绝任何单位或个人查询乙方账户的存款及有关资料。甲方有权拒绝任何单位或个人冻结、扣划乙方账户资金，但法律法规另有规定的除外。
2. 本协议于乙方在甲方开立的账户存续期间内有效，如甲方同意或决定撤销乙方所开立的账户，至正式销户之日起，本协议内有关乙方承诺遵守的义务仍然有效。
3. 甲方在提供甲方服务的过程中，甲方有权以录音方式记存乙方的口头指示或乙方与甲方提供有关该服务的任何对话。
4. 任何有关账户的交易指示，需依照甲方为该等交易所订定的交易时间办理。
5. 如甲方在乙方设定的一天内相关截止时间前未收到支付凭证，则有关资金（无论何种币别）将不会在当日



入账，资金实际入账前不计付利息。

6. 乙方应受随时生效的甲方、外汇、税务及其它法律、法规、规章所约束，这些法律、法规、规章适用于账户开立、服务、撤销及与账户相关的操作与交易。若本协议或其它有关甲方提供任何服务的条款与这些法律、法规、规章不一致，甲方将以这些法律、法规、规章为准。**乙方了解并接受甲方将不会通知乙方这些法律、法规、规章及其不时的修订，乙方有主动了解这些法律、法规、规章修订的义务。**凡监管机关及其它政府部门要求或甲方认为需要证明有关批准文件及这些法律、法规、规章已获遵守时，甲方有权要求乙方提供有关的证明文件。
7. 乙方向甲方发送的任何文件（包括任何指令、确认、合同或交易）不论任何原因是否已有注明日期，乙方同意均以甲方在收讫日加盖在该等文件上的时间印章所显示的日期和时间，作为该等文件的日期和时间的最终证明。

**第十七条 乙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，承诺依法合规开立和使用本人账户。**



## 二、个人借记卡服务协议

第一条 本协议所称借记卡是甲方发行的银联标准磁条芯片复合卡，可供乙方在甲方柜台、银联自助柜员机和商户终端上使用，具有同城或异地存取现金、转账结算、购物消费等业务功能，是甲方向乙方提供的现代化金融支付工具。

第二条 借记卡开卡实行实名制，凡自愿接受和遵守本协议的，且有完全民事行为能力的个人均可依甲方要求提供有效身份证件申领借记卡。

1. 本人有效身份证件：包括二代居民身份证、户口簿、军官证、台湾居民来往大陆通行证、港澳居民来往内地通行证、港澳台居民居住证、外国人永久居留身份证、外国护照等。
2. 若未成年人申请借记卡，应由其监护人代为申领，或在其监护人陪同下办理。监护人应提供未成年人的有效身份证件、监护关系证明、监护人的有效身份证件及其他相关材料。

第三条 乙方向甲方申请借记卡时，应出具本人有效身份证件并填写甲方借记卡申请表，乙方提供的各项资料及申请表中填写各项资料必须真实、准确、完整、有效，经甲方审查后，对符合条件的乙方准予发卡。

第四条 借记卡不得透支，不得脱机处理业务。若相关账户的可用存款余额不足，则相关的提现、转账结算、消费等功能将无法实现。

第五条 甲方借记卡支持境外消费、取现及小额免密等功能，乙方申请开户时可自行选择是否开通并对拟开通功能进行调整，后续如有需要，乙方可持本人有效身份证件及借记卡到甲方营业网点申请关闭或调整。

1. 乙方可在中国银联的特约商户进行消费结算，并在带有银联标志的设备上办理限额内提取现金、转账及其它相关服务。乙方凭借记卡和密码在境内有银联标志的 ATM 上取现时，每卡每日累计取现金额不得超过等值人民币 2 万元。在境外有银联标志的 ATM 上取现时，每卡每日取现额度为等值 1 万元人民币；每人名下所有银行卡境外取现额度每个自然年度不得超过等值 10 万元人民币。若相关限额有变动，以甲方最新公告为准。乙方有申请甲方电子银行者，可通过手机银行及个人网银绑定借记卡，并可进行借记卡查询、转账等互联网业务操作。
2. 甲方借记卡支持 QuickPass 闪付功能，即小额免密免签服务，可便利乙方的小额交易用卡需求。乙方凭借记卡在指定商户进行一定金额的交易时（境内单笔 1,000 元人民币，单日累计不超过 3,000 元，境外以当地限额为准），只需将卡片靠近受理终端感应区即可完成支付，无需密码和在打印凭证上签名。

第六条 乙方应确保在技术和商户环境安全的前提下通过互联网使用借记卡，因可能涉及非法互联网交易所导致的风险、损失及责任由乙方自行承担。

第七条 借记卡账户存款按照甲方计息方式、现行公告的存款利率计付利息。

第八条 借记卡收费标准按甲方公示的借记卡收费标准执行。如有调整借记卡相关的收费项目和标准，将通过甲方营业网点或官方网站进行公告。如设立新的收费项目或提高实行市场调节价的服务价格，甲方将提前进行公告，必要时可自主决定采用书面、电话、短信、电子邮件、合同约定的其他形式等方式通知相关乙方。

第九条 借记卡依卡别申请资格进行发卡，若乙方不再符合卡别的资格，则乙方无法继续享受对应的优惠政策。

第十条 乙方因各种原因丢失借记卡，可直接到甲方任一营业网点申请挂失。乙方可通过甲方 IVR 自助语音服务热线电话进行口头挂失，口头挂失 5 个自然日内有效，乙方应于 5 个自然日内到任一营业网点进行正式挂失；办理挂失手续时，受理网点依要求校验乙方有效身份证件后方可受理。

第十一条 乙方遗忘借记卡密码的，应由乙方本人持有效身份证件及借记卡到甲方任一营业网点办理密码重置书面申请，经甲方审核同意后为乙方重置密码。

第十二条 若卡片到期或卡片破损等原因导致借记卡不能使用，乙方应持本人有效身份证件和借记卡，到甲方任一营业网点办理换卡手续。换卡成功后，原卡即作废，新卡将自动关联原账户。

第十三条 若乙方要求销卡，凭本人借记卡和有效身份证件到甲方任一营业网点办理销卡业务，销卡前应取消借记卡的所



有代理业务关系，并交回借记卡进行销卡，同时取消借记卡与相关账户的关联业务。销卡前，乙方应确保还清全部交易款项和有关费用。

第十四条 若未成年人需要挂失、补办或注销借记卡，应由其监护人代为办理，或在其监护人的陪同下办理，需向甲方提供未成年人的有效身份证件、监护关系证明、监护人的有效身份证件及其他相关材料。

第十五条 乙方因留存于甲方的个人资料发生变更时，需及时（五个工作日）书面通知甲方修改或在甲方提供的渠道提出修改，因乙方未及时修改造成的后果，由乙方自行承担。

第十六条 对于同一张借记卡，若当日各种交易渠道连续三次密码输入错误，或累计错误次数达到上限 99 次，该卡即被锁定。此后状态校验的交易将被限制使用，乙方即使输入了正确的密码，也无法交易。乙方需凭本人有效身份证件到甲方任一营业网点申请解除锁定。

第十七条 乙方凭卡在自助柜员机上办理业务时，因机器故障或操作失误造成自助柜员机吞卡的，应凭本人有效身份证件到自助柜员机所属银行办理领卡手续。逾期未领的，自助柜员机所属银行有权按规定程序处理。

第十八条 乙方的权利和义务

1. 乙方作为借记卡申请人及服务使用人，自愿同意并授权甲方收集、传输、处理、存储、加工根据法律法规的要求披露、共享及使用乙方的授权信息。
2. 基于风险管理、优惠权益推荐、数据研究分析等业务场景之处理目的和使用范围内，乙方授权甲方向银行卡清算机构（如中国银联等）提供乙方的个人资料，用于查询、验证、确认乙方授权的个人资料，或委托上述机构对乙方的个人资料进行处理、加工、传输，并将上述信息及数据结果提供甲方使用。
3. 乙方的个人资料包括但不限于：（1）个人基本信息，如证件类型及号码、发卡机构；（2）银行卡信息，如银行卡号、发卡机构；（3）交易信息，如经第三方清算机构处理的交易金额、交易时间、交易地点、商户名称、商户编码、终端编号、受理机构等。
4. 乙方凭有效借记卡按规定可办理存取现金、转账汇款、消费支付、查询服务等操作。
5. 乙方应关注借记卡账户及交易变动情况。若乙方对某笔交易账目有异议，乙方须在该笔交易的交易发生日起 60 日内提出查询申请和更正要求，甲方应当在 30 日内给予答复，并按国家有关法律法规规定对乙方的资信资料保密，本协议另有约定或甲方另有规定的除外。若乙方未在规定时间提出异议，则视同乙方认可该等交易的相关记账内容。
6. 乙方关闭或开启小额免密免签功能的需求，可通过甲方营业网点柜面，申请免密免签功能的变更。乙方若关闭卡片的小额免密免签功能，通过闪付方式在小额免密免签商户进行交易将无法成功，需插卡或更换其他银行卡进行交易。
7. 乙方卡片丢失后应立即挂失卡片，可通过拨打甲方服务热线进行电话挂失或者前往甲方柜台办理挂失手续，如于挂失前 72 小时内发生小额免密免签交易的盗刷损失，可向甲方申请资金补偿。乙方可凭借身份证明、借记卡等相关资料申请赔付；甲方于收到乙方申请赔付的 3 个工作日内会向中国银联提交补偿申请，对于审核确认的情形，中国银联于 2 个工作日内向乙方入账，具体以甲方解释为准。
8. 乙方收到借记卡，应及时在卡片背面的签名栏内签上与申请表上相同的姓名，并在用卡时使用此签名，因未签名引起的风险和损失由乙方本人承担。
9. 借记卡只限乙方本人使用，不得出租、出借或转卖，否则，由此引起的风险和损失由乙方本人承担。乙方因电话号码、通讯地址等变更要求修改资料，应立即持有效证件办理资料变更，否则由此引起的任何延误或损失均由乙方承担。
10. 甲方可以以其认为适当的方式（包括但不限于线上或线下公告、电子银行渠道、开户或开卡时提供的书面通知）向乙方告知有关借记卡使用方面的限制和须知等，乙方同意此等限制和须知对乙方具有约束力，乙



方在使用借记卡时应当遵守此等限制和须知。

11. 乙方理解和同意，乙方对借记卡的使用须受限于相关法律法规的规定（包括但不限于借记卡方面的法规、账户的使用和管理方面的法规、外汇管制方面的法规）。**乙方同时理解和同意，如果任何一项服务的提供需要涉及第三方（包括但不限于银联、收单机构、甲方以外的其他自动终端所属机构等），则该等服务的提供还需受限于该等第三方的规定或施加的限制。**
12. 乙方承诺并保证向甲方提供的所有信息及资料（包括但不限于各类书面文件、电子数据、视听资料及电话录音等，下同）是合法、真实、正确、完整、有效的。
13. 乙方不得以发生纠纷为由拒绝支付应付甲方款项。

#### 第十九条 甲方的权利和义务

1. 甲方应依法合规经营借记卡业务，根据本协议规定保护乙方的合法权益，为乙方提供优质、快捷的服务。
2. 借记卡属于甲方所有，甲方保留收回或不发卡给乙方的权利。**若发现乙方在用卡过程中有不遵守本协议或其他违法、违规行为的，或拖欠相关费用的，甲方有权随时停止或终止向乙方提供相应服务并通知乙方。**
3. **甲方有权出于欺诈、假冒或盗用等风险控制方面的考虑或需要而随时暂停或终止向乙方提供本协议中的任何所有服务，无需乙方事先同意。**
4. 甲方对乙方领用和使用借记卡的所有信息，以及其他有关乙方的信息和资料负有保密义务，但依照法律法规或监管机关规定、银行卡组织规则必须予以披露，或乙方同意或授权甲方进行披露的除外。
5. 如因不可抗力、供电、通讯等客观原因，或其他机构的任何作为或不作为，甲方有义务视情况协助乙方解决问题或提供必要的帮助，但不承担任何经济、法律责任。
6. 甲方有权对伪造、盗用、冒领冒用借记卡进行诈骗以及利用借记卡在互联网上进行非法活动的行为进行起诉，并递交司法机关追究其刑事责任。**乙方应妥善保管密码和借记卡，凡是用密码进行的交易，甲方均有权视为乙方本人所为，因乙方未能妥善保管好密码或借记卡造成的损失，由乙方自行承担。依据密码等电子信息为乙方办理的各类交易所产生的电子信息记录均为该项交易的有效凭据。**
7. 甲方有权按照法律法规监管规定，对境内外监管或执法部门确认为卡面与磁条信息不符的卡片，采取止付等措施；在紧急情况下，甲方可授权相关卡组织停止转接卡面与磁条信息不符的卡片交易。
8. 甲方有权依照法律法规监管规定或本协议的规定，协助国家司法机关或其他有权机关对乙方的账户进行查询、冻结和扣划。

第二十条 本协议提到的“境内”指中华人民共和国以内的地区，但不包括中国香港、中国澳门和台湾地区。本协议提到的“境外”指中华人民共和国以外的地区，以及中国香港、中国澳门和台湾地区。

第二十一条 本协议未尽事宜，按中国人民银行、国家外汇管理局和国家金融监督管理总局深圳监管局等有关规定办理。  
甲方保留依据法规进行条款变动的权利。



### 三、电子银行服务协议

**第一条** 电子银行服务是指甲方以互联网为传输媒介，通过个人网上银行、手机银行等电子渠道向乙方提供金融交易服务和信息服务，具有账户查询、转账汇款、资金管理等功能。

**第二条** 甲方应在保障电子银行系统稳定运行、乙方资金安全的前提下，增强系统功能，为乙方提供快捷、方便的服务。

**第三条** 甲方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，并通过甲方官方网站、营业网点等渠道及时进行公告，不再逐一通知乙方，乙方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。

**第四条** 乙方在甲方开立结算账户的，可向甲方申请个人网上银行及手机银行服务。

**第五条** 乙方办理电子银行业务签约时，应保证所提供的资料真实、准确、完整、有效。甲方根据乙方申请项目，提供相应的电子银行服务；乙方申请手机银行服务，可直接下载手机银行 APP，透过自助注册或临柜申请开通。

**第六条** 乙方的资料如有变更，应通过甲方任一营业网点或电子银行及时修改，否则因乙方信息虚假、缺失、未及时更新等造成的一切后果由乙方自行承担。

**第七条** 乙方如需要变更或终止电子银行服务，可自助注销电子银行服务，或向甲方任一营业网点提出申请，并按照要求办理相关手续。

**第八条** 甲方以乙方的签约卡号（账号）、客户号、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乙方本人所为，并以乙方发出的指令作为办理电子银行业务的合法有效依据，因此乙方应妥善保管签约卡号（账号）、客户号、用户名或签约手机号、客户证书以及相应密码。

**第九条** 乙方办理电子银行业务，应遵守甲方有关交易规则，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乙方自行承担。

**第十条** 乙方使用电子银行业务交易服务，应按甲方公布的收费标准支付相关费用。乙方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付甲方的款项。

**第十一条** 乙方办理电子银行注销手续，并不意味着乙方在注销前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除乙方因注销前的交易所应承担的任何法律后果。乙方在注销前已发送的交易指令仍有效并应承担其后果，但电子银行各项业务规定中另有约定的除外。

**第十二条** 乙方数字证书应在有效期内使用。有效期满后，乙方如需继续使用，应及时办理换发手续。乙方数字证书在有效期内遗失、损坏、锁定、USB Key 密码遗忘，应携带有效证件及时甲方到任一营业网点办理重新申领、解锁或密码重置手续。重新申领、解锁或密码重置手续办妥之前所产生的风险和损失由乙方承担。乙方发现（或怀疑）证书被盗用、遗失、损坏及密码泄露等情况，应立即到甲方任一营业网点办理锁定、补办手续，并暂停使用电子银行。锁定、更换手续办妥之前所产生的风险和损失由乙方承担。

**第十三条** 乙方有义务在使用电子银行过程中采取风险防范措施，安全措施包括但不限于以下方式：

1. 个人网上银行用户访问甲方个人网上银行网站，登录网址：<https://pbank.esun-bank.com.cn/pbank>，不要采用超级链接方式间接访问及不要通过其他网址、号码或链接登录网上银行。上述网址如有变更，甲方将通过官方网站、营业网点、微信公众号等渠道提前公告，不再逐一通知乙方。
2. 手机银行用户应下载甲方官方手机银行 APP，并及时检视更新 APP 版本，使用时须妥善保护用户密码及证书，保持良好的使用习惯，并防范木马病毒入侵，拒绝点击访问来路不明的网站与连结，以维护手机银行的使用安全。
3. 保护好账户资料和密码。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、密码、存折、USB Key、预留印鉴等，并对通过以上资料进行的交易负责。
4. 密码输入或设置由乙方亲自操作，按照机密原则设置复杂性强、安全性高的密码，避免使用容易被非法破



译的密码，避免设置与乙方身份信息（如生日、身份证明文件号码、电话等）或具有明显规律性的字符作为密码，避免电子银行密码与其他密码设置相同；避免将密码透露给他人或让他人窥视，防止本人密码被窃取，如因密码泄露造成的损失由乙方自行承担。

5. 妥善保管并经常更换密码；不要在计算机或其他介质上保存密码。注册时应提供正确的乙方信息，若联系电话或地址等相关信息变动时请尽快通知甲方。
6. 正确使用并保护好安全认证工具。USB Key 是保证网上银行交易安全的重要工具，应从甲方营业网点申领，并注意妥善保管好 USB Key 及其密码。完成网上银行交易后，请立即退出网上银行系统并将 USB Key 从计算机上拔出，并妥善保管。  
云证书为手机银行进行账务交易时的安全认证，勿任意透过他人的手机进行手机银行的注册及登入，使用手机银行时需确认设备机具的绑定，若透过他人的机具登入系统，注销使用后须及时解绑登入设备，避免用户信息被盗之情事发生。
7. 认真核对交易要素。处理电子银行转账业务时，请仔细核对收款人账号和户名等交易要素，核对正确后再提交交易指令。在使用电子银行过程中，不要开启操作系统及 MSN、QQ 等软件工具的远程协助功能，不要轻信任何套取用户名和密码的行为。**做好交易记录，定期与甲方对账，因乙方未及时对账造成的损失由乙方承担。**
8. 个人网上银行用户应确保计算机安全。下载并安装由银行提供的安全控件；定期下载安装最新的操作系统和浏览器安全程序或补丁；安装防火墙；及时更新杀毒软件；不要开启不明来历的电子邮件。
9. 其他必要的保护措施。操作电子银行业务时，请使用指定的计算机进行，避免操作受到其他系统或软件运行的影响，避免与其他用途计算机混用；严格限制任何未经授权的人士使用本人的计算机；电子银行的登入使用不要在公共场所（如网吧、公共图书馆等）；为自己使用的电子机具设定密码，以防止他人擅自使用个人资料；正确进行系统操作，严禁在电子银行操作系统进行非法指令的操作，不要在未退出电子银行服务时中途离开或遗留使用中的电子机具；在每次使用电子银行后，请确认点击使用页面的“退出”按钮结束使用；使用账户保护、设置预留信息等安全措施。

**第十四条 因乙方未尽到防范风险与保密义务、未采取必要的风险防范措施或其他非甲方原因而导致的乙方损失，甲方不承担责任。**

**第十五条 甲方应及时、准确处理乙方的指令。如果在处理乙方交易指令的过程中发生错误，应进入调查程序，在五个个工作日内查明错误情况，确定责任的归属，并及时将处理结果通知乙方。非属甲方故意或重大过失造成的损失风险，甲方不承担责任。**

**第十六条 当发生以下情况之一时，甲方有权暂停或终止对乙方的电子银行服务：**

1. 乙方利用电子银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失。
2. 乙方出于恶意或其他非法目的，利用电子银行进行不正当交易。
3. 发生不法分子假借乙方身份盗用电子银行的事件或存在发生这种事件的可能。
4. 乙方未按期如数缴纳电子银行有关服务费用。
5. 乙方存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册电子银行等行为。
6. 乙方电子银行注册账户被冻结或已经销户。
7. 乙方存在其他违法违规或违反本协议的行为。

**第十七条 甲方有权基于预防电子银行欺诈的目的或外部有权机关的要求监控乙方通过电子银行从事的操作及交易。**

**第十八条 乙方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，可致电电子银行客服热线 4006-18-1513 或到当地营业网点进行咨询。如发现电子银行业务指令的处理确有错误，应及时通知甲方。乙方向甲方反**



映电子银行状态不正常后，应配合甲方进行有关调查，并对所提供情况的真实性负责。

**第十九条** 乙方在任何情况下不应攻击甲方电子银行系统，不应诋毁、损害甲方声誉，甲方保留在此情况下向乙方追偿一切损失的权利。甲方不介入乙方与第三方或其他联系人之间发生的纠纷。

**第二十条** 如乙方提供充分证据证明完全由于甲方故意或重大过失造成乙方电子银行业务操作失败或错误，甲方应负责赔偿乙方的经济损失，但任何情况下，甲方的赔偿责任应仅限于乙方的直接经济损失，甲方的赔偿责任不应包括乙方的任何间接损失（例如其预期收益、商业利润等）。

**第二十一条** 因以下情况电子银行系统未执行或没有正确执行乙方提交的电子银行业务指令，甲方不承担任何责任：

1. 接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等。
2. 乙方账户存款可用余额不足或乙方账户状态非正常。
3. 乙方账户内资金被依法冻结或扣划。
4. 乙方未能按照银行的有关业务规定正确操作。
5. 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）、意外事件或甲方无法控制的其他情况所造成的损失。

**第二十二条** 若发生电子银行对于合法有效的乙方指令识别错误或执行错误，则乙方须在知道或应当知道错误发生后于三个工作日内，书面通知甲方并尽力采取措施防止损失扩大，甲方应尽快调查处理并在合理可行的范围内采取补救措施，对于因电子银行错误已造成的乙方直接财产损失予以赔偿，但对于任何间接损失、履行利益、后果性损害、非财产损害、甲方于错误发生时不可预见的损失以及因乙方未能及时通知或及时采取措施而导致扩大的损失，甲方不承担责任。

**第二十三条** 本协议列出了乙方使用电子银行服务过程中乙方和甲方各自的权利和责任。本协议中的一切条款，均具有法律法规约束力，因此乙方在同意接受本协议约束前，请先细读。乙方一旦使用电子银行服务，即视为乙方同意接受本协议的约定。

**第二十四条** 本协议取代先前与本项服务有关的一切条款及细则（如有），但甲方另有通知的除外。如本协议的任何内容与任何其他有关条款及细则有抵触，则以本协议的内容为准。

#### **第二十五条 乙方账户及资料之使用、揭露及系统托管告知事项**

1. 乙方及其代理人同意甲方得依法令规定搜集、处理（包括委托第三人处理）及利用乙方及其代理人之个人资料。
2. 甲方并得于法律法规、监管机关规定许可范围内，提供予他人查询，或提供予受甲方委任代为处理事务之人。
3. 乙方特别同意甲方得将乙方之各项往来资料提供予以下对象或用途：
  - a. 拟自甲方受让资产及负债之人；
  - b. 对甲方有管辖权之金融监管机关或其他政府机构；
  - c. 甲方维护自身合法权益或会计师审计时；
  - d. 对乙方交易处理、资产管理等方面需要，向甲方关联公司、甲方的服务机构、代理人、外包作业机构、联名卡合作方及甲方必要的业务合作机构提供；
  - e. 甲方借记卡系统托管的第三方机构；
  - f. 其他为乙方提供借记卡服务及电子银行服务的情形；
4. 乙方同意甲方将乙方与甲方往来交易业务及作业，委由第三人代为处理，并同意得将乙方之各项往来资料，揭露予受甲方委任处理事项之第三人，受委托之第三人得于委托范围内使用及利用乙方资料。
5. 乙方及其代理人知悉及同意，所提供的信息，符合管理账户持有人与维护账户所有人财务关系的甲方的条



款和条件，且金融机构可依据中国有关金融账户信息交换的法律条文，(a)收集本表格所载资料并可备存作为自动交换金融账户资料用途及(b)把该等资料和关于账户持有人及任何须申报账户的资料向中国税务总局申报，从而把资料转交到账户持有人的税收居民国(地区)的税务当局。

6. 乙方对于账户使用不得有出租、出借、出售、购买账户之情事，违反以上规定，将涉及法律规范及追究法律责任。



#### 四、附则

第一条 如乙方对本协议内容有任何疑问、意见或建议,请联系甲方顾客服务热线: 0755-88981313; 投诉邮箱: Complaincenter@esun-bank.com.cn。

第二条 乙方知晓并有权选择是否同意甲方为改善用户体验及为乙方提供更多元的金融服务,可能使用乙方的金融信息进行服务质量改进等市场调研、产品服务说明与介绍等。如乙方不同意,可通过甲方顾客服务热线 0755-88981313 或甲方营业网点进行取消。

第三条 本协议由甲方制定并负责解释。甲方如对本协议进行修改,新版协议将提前在甲方官方网站、营业网点进行公告并于公告时确定的生效之日起生效。乙方若因对本协议的修改内容有异议而决定不再使用本协议所提供的服务,有权向甲方申请变更或终止相关服务;乙方未申请变更或终止相关服务,视同乙方同意接受修改后的内容,修改后的条款对乙方具有法律约束力。

第四条 本协议未尽事宜,按照中国有关法律、法规、规章执行。法律、法规和金融监管机关无明文规定的,可适用通行的金融惯例。乙方与甲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,任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第五条 有关于甲方收集个人金融信息的处理、方式、目的、类别、内容及使用范围等,可参酌《玉山银行(中国)个人金融信息隐私政策》的内容。