

玉山銀行（中国）有限公司
个人银行账户综合服务协议

目录

一、个人存款账户须知.....	1
二、个人借记卡服务须知.....	5
三、电子银行服务须知.....	8
四、投诉与建议.....	12

一、个人存款账户须知

第一条 申请人自愿于玉山银行（中国）有限公司（以下简称“本行”）开立个人账户，并遵守中国有关金融法律法规、政策及本行业务规章制度。

第二条 申请人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本行规定之其他开户文件且须符合相关中国法令规定。

第三条 申请人保证对本行所提供的开户信息（包括姓名、国籍、出生地、身份证件号码、是否具美国纳税义务人身份等个人资料、通讯地址、电话及电子邮件信箱、居住地址、税收居民身份、纳税人识别号等）正确、真实及完整，应以本次开户所填写的资料为准，同意本行自动更新本申请人原于本行登记之相关资料，并授权本行可向任何有关单位和部门查证。申请人同意本行保留最终开户审核权。倘申请人所提供信息或文件内容不正确、不完整、非最新信息、或所提供信息有所异动，致使本行无法据以评估是否得以遵循以符合规范者，申请人同意本行视本申请人为不合作账户、并据以采取相应之关闭或扣缴行动，以确保本行符合应遵循事项。前面所述适用规范包括但不限于：美国税法[含外国账户税收遵从法案（FATCA）]、外国金融机构协议（FFI Agreement）、共同申报准则（CRS）或其他司法管辖权所在地所遵循该法所签订与颁布之协议或规范。

第四条 本行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账户所有人本人所为。

第五条 账户所有人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账户所有人、银行等的信息泄露的一切风险和损失一概由账户所有人自行承担。

第六条 账户所有人对于本行原留印鉴、密码与各种重要凭证应有妥善保管的义务，如有遗失、被窃、被抢或其他脱离占有的情事时，账户所有人应立即依规定办理挂失（口头挂失五日内有效），在本行受理挂失止付手续未办妥前，如印鉴、密码、存折、存单等凭证系为与本行留存一致，本行不知情而付款或印鉴、密码、存折、存单等凭证遭冒用所生之损害，本行一概不負責任，账户所有人仍应负责清偿，已经付款者，视同对账户所有人给付，已生清偿的效力。

第七条 申请人同意本行无须凭申请人之存折、取款条（如有提款检码亦无须），可以从申请人账户直接扣划其对本行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、账户管理费、补制回单费、账户信息变更费用等），费用标准按照监管机关有关规定或本行公布的有关收费标准执行，如有调整有关收费标准，将通过营业单位或网站进行公示。若因而使账户存款不足致生与第三人之间之纠纷等，均与本行无涉，申请人应自负一切责任。

第八条 申请人已充分了解，本行无代为提领存款转账缴付之义务，若本行认为有需要或认为有纠纷或手续不全或存款不足等事情，一经通知，申请人当即到行办理一切手续。如因可归咎于申请人之事由，致未能及时处理者，申请人因此所生一切损失，概与本行无涉。

第九条 申请人留存于本行的个人资料发生变更时，需及时（五个工作日）书面通知本行修改或在本行提供的渠道提出修改，因申请人未及时进行修改造成的后果，由申请人自行承担。

第十条 根据中国有关金融法律法规规定，如申请人账户用于非法平台收款、赌博、毒品买卖等违法违规活动，或本行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国家发布的可适用的制裁项目时，本行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，销户）；如本行通知申请人于规定期限内办理销户手续，申请人逾期未办理则视同自愿销户，本行可以停止该账户金融服务并销户，由此造成的责任和损失由申请人自行承担。

国外汇入汇款径予存入通知书所指定之账户，日后若发现有任何纠纷或涉及洗钱防制法，概由申请人负责，经本

行通知后当立即偿还绝无异议。

第十一条 为保障申请人账户的资金安全，根据中国监管机关规定，本行因风险控管的需要，可以暂时停止申请人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。

第十二条 因系统故障、通讯异常及不可抗力因素或申请人原因造成的申请人账户的资金风险和损失，未归责本行因素者，本行概不承担责任。

第十三条（抵销）

申请人若有对本行之任一债务到期或经本行依约主张视为全部到期而未清偿之情形或有违约情事发生时，或申请人涉及以各项账户从事非法活动、或疑似为洗钱交易、或本行得依法或依约行使抵销权时，本行得随时于事前或同时通知申请人（惟无须申请人同意），终止本须知下之各项存款及其他约定（即申请人之存款或权益即视为已届清偿期）。届时，本行有权依法径对该等账户之存款及申请人对本行主张之各项合法权益径行主张抵销或为必要之处分或以之抵偿申请人对本行之各项债务，本行所出具给申请人各项存单或其他凭证应于本行抵销或抵偿范围内失其效力视为作废，且抵销或抵偿之债务内容及先后顺序均由本行自行选定。

第十四条（须知修订）

本行为因应法律及相关规定之修订及监管机关之法令或因本行产品变更及管理需要时，得随时修改本须知之相关规定。惟每次修改，本行得以各该有关业务动态宣传单等置于本行营业厅供索阅或以本行决定的其它方式事先通知申请人。倘申请人不同意本行之修改，申请人应于本行指定期限内，依本行相关作业规定终止与本行之账户往来关系及本须知。

第十五条（文书送达）

申请人同意以开户文件中载明之地址/申请人留存于本行之电子邮件信箱为相关文书之送达处所，倘申请人之地址/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本行，并同意改依变更后之地址/电子邮件信箱为送达处所；如申请人未以书面或依约定方式通知变更地址/电子邮件信箱时，本行仍以契约中申请人载明之地址/申请人留存于本行之电子邮件信箱或最后通知本行之地址/电子邮件信箱为送达处所。

第十六条（非申请人本人亲自办理交易）

1. 申请人同意本行有权对非申请人本人亲至本行柜台办理交易，除核验申请人留存之印鉴式样外，得另依本行认定妥适之方式进行交易内容之确认及查证。但申请人不得以本行未进一步确认或查证而主张本行应负过失责任。
2. 申请人于本行办理交易，本行凭申请人留存于本行之印鉴式样付款，对此等交易申请人悉数承认。如发生假冒交易情事，除本行有过失外，本行不须负责。

第十七条（错账之更正）

凡存入款项因误写账号或户名致误入申请人账户，或本行处理错误致存入申请人账户，或国外汇入汇款重复入账者，一经发现，本行得不通知申请人即径自申请人账户内扣除更正之，倘存入款项已被支用，申请人应立即返还，不得拖延。

第十八条（交易冻结）

若司法机关、公安机关等其他监管机关通知申请人于本行所开立之账户涉及诈骗或其他不法情事，为保障申请人交易安全，本行有权径行停止该账号之一切交易。

第十九条（违约情事）

下列任一情事发生，皆构成本须知所称之违约情事：

1. 申请人未按期支付或偿付本须知或其他合约项下所应给付本行之任一宗本金债务者；

2. 申请人无清偿能力、有依破产法申请和解、申请宣告破产、申请公司重整等情事者；
3. 申请人未能依本须知补提担保或因法令之变更或监管机关之解释，致本行对申请人提供之融资或条件有违反法令的，经本行要求申请人返还全部或部分融资或补提其他担保，而申请人未能如期履行时；
4. 申请人死亡而其继承人于继承开始后声明为限定继承或抛弃继承者；
5. 申请人丧失行为能力未依法指定法定代理人或监护人者；
6. 申请人未依本须知或其他合约项下按期偿付任何一宗利息、费用或(本金除外之)其他应付款项，而未于本行通知期限内补正者；
7. 担保物被查封或担保物灭失、价值减少或不足担保本行之债权时，或申请人受强制执行或假扣押或其他保全处分，致本行有不能受偿之虞时；
8. 申请人未依约履行本须知之义务或发生其他违反本须知应遵守事项者；
9. 申请人利用本须知下任何账户或服务为违法、不正当、异常或其他类似交易或行为者；
10. 申请人就本须知下权利之行使、义务之履行有违反诚实信用方法之情事者。

第二十条 (账户往来之终止与撤销)

1. 除法律法规另有规定外，申请人与本行均得随时解约终止账户往来关系。申请人撤销外汇账户时，应以书面形式向本行申请，主动与本行核对外汇账户存款余额，并交回各种重要空白票据、结算凭证；**申请人未按规定交回各种重要空白票据及结算凭证应出具正式公函承诺，由此造成的损失完全由申请人自行承担，申请人尚未清偿其余本行任何已有及或有的债务时，本行有权拒绝申请人撤销外汇账户或终止账户往来关系的申请并依其它合同约定或法规采取本行认为必要的行动。**
2. 申请人将配合本行之要求，于业务需要时提供本行足以建立本申请人外国账户税收遵从法案(以下简称「FATCA」)、共同申报准则(CRS)身份状态之必要文件及信息。
3. 倘本申请人 FATCA 身份状态发生异动，将于异动起 30 日内通知本行，并于通知日起 90 日或本行支付本申请人款项之日(孰早者)前，提供本行足以建立申请人最新 FATCA 身份状态之必要文件及信息。(前述日期均以日历日(Calendar Day)计算)
4. 申请人承诺，倘情况有所变更，以致影响税务居民身份，或导致所载的资料不正确，申请人会于状态变更之 30 日内通知本行并提交一份已适当更新的税收居民声明文件。(前述日期均以日历日(Calendar Day)计算)
5. 倘本行系基于前项原因或申请人不当使用本行各种存款账户、有本须知十八条违约之情事或有违法情事者，本行可无须另行通知申请人，而终止申请人的一切往来，原往来合约中与提前终止合约相关之惩罚性条款，将不适用。

第二十一条 (账户往来关系适用准据法)

申请人凡在本行开立之账户，不论其种类或币别，所有交易及服务均应遵照中华人民共和国有关法律法规、解释、金融同业惯例及本须知规定办理。**本须知约定事项，以本行所在地为履行地，申请人并同意以本行所在地辖区法院为第一审管辖法院。**

第二十二条 (权利与义务)

1. 申请人签发空头支票、签章与银行原留印鉴不符，根据中国人民银行授权处以申请人一定比例的罚款与罚金。同时对申请人因上述退票或拒绝执行该支付指令而引起任何损失，本行不承担任何责任。
2. 本行应依法为申请人的外汇账户信息保密。除国家法律法规另有规定外，本行应拒绝任何单位或个人查询申请人外汇账户的存款及有关资料。本行有权拒绝任何单位或个人冻结、扣划申请人账户资金，但法律法规另有规定的除外。

3. 本行有权按照中国人民银行的有关规定对申请人开立的外汇账户进行年检，申请人应配合本行的年检，为年检提供便利。银行对已开立的结算账户实行年检时，对于申请人因未向银行提供最新账户资料而造成的后果，本行无须承担责任。
4. 本须知于申请人在本行开立的外汇账户存续期间内有效，如本行同意或决定撤销申请人所开立的外汇账户，至正式销户之日起，本须知内有关申请人承诺遵守之义务仍然有效。
5. **本行在提供银行服务的过程中，本行有权以录音方式记存申请人的口头指示或申请人与本行提供有关该服务的任何对话。**
6. 任何有关账户的交易指示，需依照本行为该等交易所订定的交易时间办理。
7. 如本行在其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。
8. 申请人应受随时生效的银行、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。若本须知或其它有关本行在中国内地提供任何服务的条款（经不时修改）与这些法律、法规、规章不一致，本行将以这些法律、法规、规章为准。**申请人了解并接受本行将不会通知申请人这些法律、法规、规章及其不时的修订，申请人有主动了解这些法律、法规、规章修订的义务。**凡外汇管理局及其它政府部门要求或本行认为需要证明有关批准文件或其它已获申领及这些法律、法规、规章已获遵守时，本行有权要求申请人提供有关的证明文件。
9. 申请人向本行发送的任何文件（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，申请人同意均以本行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。

第二十三条 申请人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，承诺依法规开立和使用本人账户。

第二十四条 申请人已经阅读本行“个人存款账户须知”，并同意遵守相关责任条款。

二、个人借记卡服务须知

第一条 借记卡是玉山银行（中国）有限公司（以下简称“本行”）发行的银联标准磁条芯片复合卡，可供个人申请人在本行柜台、银联自动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，是本行向申请人提供的现代化金融支付工具。

第二条 申请借记卡须如实填写借记卡的申请表，确认接受和遵守《玉山银行（中国）有限公司个人借记卡服务须知》（以下简称“须知”）。

第三条 借记卡开卡实行实名制，凡自愿接受和遵守本须知的，且有完全民事行为能力的个人均可依本行要求提供有效身份证件申领借记卡。

1. 本人有效身份证件：包括居民身份证、军官证，其中外籍客户凭借护照、台胞证、港澳通行证、居住证等。
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。

第四条 客户需填写本行相关借记卡申请表，填写姓名、证件类型、证件号码、地址、电话号码等信息。经本行核实后，对符合条件的申请人准予发卡。

第五条 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。

第六条 借记卡境外消费、取现及小额免密功能

1. 申请人可在本行、中国银联的特约商户进行消费结算，并在本行、中国银联指定取现点和设备上办理限额内提取现金、转账及其它相关服务。申请人凭借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。若相关限额有异动，以本行最新公告为准。申请人有申请本行电子银行者，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. 为便利持卡人的小额交易用卡，本行卡默认 QuickPass 闪付功能，即小额免密免签服务，凭借本行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。

第七条 申请人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、损失及责任由申请人自行承担。

第八条 借记卡账户存款按照本行计息方式、现行公告的存款利率计付利息。

第九条 借记卡收费标准按本行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，将通过营业单位或网站进行公告。如设立新的收费项目或提高实行市场调节价的服务价格，将提前进行公告；提高服务价格的，本行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客户。

第十条 借记卡依卡别申请资格进行发卡，若申请人不再符合卡别的资格，则申请人无法继续享受对应的优惠政策。

第十一条 申请人因各种原因丢失借记卡，可向任一营业单位申请挂失。申请人可通过本行 IVR 自助语音服务热线电话进行口头挂失，并于 5 日内到任一营业单位进行正式挂失，或者直接到营业单位进行卡片口头或正式挂失；办理挂失手续时，申请人依要求校验挂失人有效身份证件后方可受理。

第十二条 申请人密码遗失，需持本人借记卡及有效身份证件到任一营业单位办理密码重置手续，经校验申请人有效身份证件后，给予重新设置密码。

第十三条 若卡片到期或卡片破损等原因导致借记卡不能使用，申请人应持本人有效身份证件和借记卡，到任一营业单位办理换卡手续同时交回原卡。

第十四条 若卡片丢失、到期或损毁后，申请人申请补发卡，申请人须持本人有效身份证件至任一营业单位申请补发卡手续，补卡成功后，原卡作废，新卡与原账户关联。

第十五条 若申请人要求销卡或销户，凭本人借记卡和有效身份证件到任一单位办理销卡/销户业务，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。销户前，申请人还应还清全部交易款项和有关费用。

第十六条 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，需向本行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。

第十七条 客户因电话号码、通讯地址等变更要求修改资料，则客户需填写申请表，并出示本人身份证件后方可办理。

第十八条 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交易错误，或达累计错误次数上限，该卡即被锁定。此后状态校验的交易将被限制使用，申请人即使输入了正确的密码，也无法交易。申请人凭本人有效身份证件到任一网点申请解除锁定。

第十九条 申请人凭卡在自动柜员机上办理业务时，因机器故障或操作失误造成自动柜员机吞卡的，应凭本人有效身份证件到自动柜员机所属银行办理领卡手续。逾期未领的，自动柜员机所属银行有权按规定程序处理。

第二十条 申请人的权利和义务

1. 申请人凭有效借记卡可按规定办理存取现金、转账汇款、消费支付、查询服务等操作。
2. 申请人应关注借记卡账户及交易变动情况。若申请人对某笔交易账目有异议，申请人须在该笔交易的银行记账日起 60 天内提出查询申请和更正要求，本行应当在 30 天内给予答复，并按国家有关法律法规规定对申请人的资信资料保密，本须知另有约定或本行另有规定的除外。若申请人未在规定时间内提出异议，则视同申请人认可该等交易的相关记账内容。
3. 持卡人关闭或开启小额免密免签功能的需求，可通过本行营业网点柜面，申请免密免签功能的变更。**提醒**持卡人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，建议您谨慎选择关闭此功能。
4. 持卡人卡片丢失后应立即挂失卡片，可通过拨打本行服务热线进行电话挂失或者前往本行柜台办理挂失手续，如于挂失前 72 小时内发生小额免密免签交易的盗刷损失，可向本行申请资金补偿。持卡人可凭借身份证明、借记卡等相关资料申请赔付；本行于收到持卡人申请赔付的 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 个工作日内向持卡人入账，具体以本行解释为准。
5. 申请人收到借记卡，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申请人本人承担。
6. 借记卡只限申请人本人使用，不得出租、出借或转卖，否则，由此引起的风险和损失由申请人本人承担。申请人因电话号码、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申请人承担。
7. 本行可以以其认为适当的方式（包括但不限于公告、网上银行渠道、开户或开卡时提供的书面通知）向申请人告知有关借记卡使用方面的限制和须知等，申请人同意此等限制和须知对申请人具有约束力，申请人在使用借记卡时应当遵守此等限制和须知。
8. 申请人理解和同意，申请人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）。申请人同时理解和同意，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、本行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可能规定或施加的限制。
9. 申请人承诺并保证向本行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。

第二十一条 本行的权利和义务

1. 本行应依法合规经营借记卡业务，根据本须知规定保护申请人的合法权益，为申请人提供优质、快捷的服务。
2. 借记卡属于本行所有，本行保留收回或不发卡给客户的权利。若发现申请人在用卡过程中有不遵守本须知或其他违规、违法行为的，或拖欠相关费用的，本行有权随时停止或终止向申请人提供相应服务并通知申请人。
3. 本行有权出于欺诈、伪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申请人提供本须知中的任何所有服务，无需申请人事先同意。
4. 本行有权收集、处理、传递及应用申请人个人金融信息，并有权向依法设立的征信机构（包括但不限于中国人民银行征信中心等）提供申请人的有关信息材料。
5. 本行对申请人领用和使用借记卡的所有信息，以及其他有关申请人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，或申请人同意或授权本行进行披露的除外。
6. 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，本行有义务视情况协助申请人解决问题或提供必要的帮助，但不承担任何经济、法律责任。
7. 本行有权对伪造、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。凡是用密码进行的交易，本行均有权视为申请人本人所为。依据密码等电子信息为申请人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。
8. 本行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，本行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。
9. 本行有权依照法律法规监管规定或本须知的规定，协助国家司法机关或其他有权机关对申请人的账户进行查询、冻结和扣划。

第二十二条 本须知提到的“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。本须知提到的“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。

第二十三条 本须知由本行负责制订、解释和修订。本行如对本须知进行修改，可通过营业单位、网站将修改后的须知进行公告。除本须知另有约定外，公告满 90 天后，修改后的须知即生效。公告期内，申请人可以选择是否继续使用借记卡；申请人因对须知的修改有异议而决定不继续使用借记卡的，可在公告期间向本行营业单位提出销卡申请，营业单位应为其办理销卡手续。公告期满，申请人未提出销卡申请的，视为同意。

第二十四条 本须知未尽事宜，按中国人民银行现行《银行卡业务管理办法》、中国外汇管理局和中国银行监督管理委员会等有关规定办理。本行保留依据法规进行条款变动的权利。

第二十五条 本须知在中华人民共和国适用，根据中华人民共和国有关法律、法规的相关规定进行诠释。

三、电子银行服务须知

第一条 电子银行服务是指本行以互联网为传输媒介，通过网络银行、手机银行等电子渠道向客户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 办理电子银行业务的营业单位及银行客户应遵守本须知。

第三条 玉山银行（中国）有限公司（以下简称“本行”）应在保障电子银行系统稳定运行、客户资金安全的前提下，增强系统功能，为客户提供快捷、方便的服务。

第四条 本行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，并通过本行、营业单位等渠道及时进行公告，不再逐一通知客户，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。

第五条 凡在本行开立结算账户的个人客户可申请电子银行服务；可申请本行个人网上银行及手机银行服务。

第六条 客户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。本行根据客户申请项目，提供相应的电子银行服务；申请手机银行服务的客户，可直接下载手机银行 APP，透过自助注册或临柜申请开通。

第七条 客户的资料如有变更，应通过本行营业网点及时修改，否则因客户信息虚假、缺失、未及时更新等造成的一切后果由客户自行承担。

第八条 客户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，或向任一营业单位提出申请，并按照要求办理相关手续。

第九条 本行以客户的签约卡号（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合法有效依据，因此客户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。

第十条 客户办理电子银行业务，应遵守本行有关交易规则，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客户自行承担。

第十一条 如客户发现本行错误处理其指令，应及时通知。

第十二条 客户使用电子银行业务交易服务，应按本行公布的收费标准支付相关费用。客户不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付本行的款项。

第十三条 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。

第十四条 客户数字证书应在有效期内使用。有效期满后，客户如需继续使用，应及时办理换发手续。客户数字证书在有效期内遗失、损坏、锁定、USB Key 遗忘，应携带有效证件及时到任一营业单位办理重新申领、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客户承担。客户发现（或怀疑）证书被盗用、遗失、损坏及密码泄露等情况，应立即到任一营业网点办理锁定、补办手续，并暂停使用电子银行系统。锁定、更换手续办妥之前所产生的风险和损失由客户承担。

第十五条 客户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. 个网银用户访问本行个人网上银行网站，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，本行将通过网站、营业网点、微信公众号等渠道提前公告，不再逐一通知客户。
2. 手机银行用户应下载本行官方手机银行 APP，并及时检视更新 APP 版本，使用时须妥善保管用户密码及证书，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、存折、

USB Key、预留印鉴等。

4. 密码输入或设置由客户亲自操作，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，避免设置与客户身份信息（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。
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客户信息，若联系电话或地址等相关信息变动时请尽快通知银行。
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，应从本行营业网点申领，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，定期与银行对账，因客户未及时对账造成的损失由客户承担。**
8. 网银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。

第十六条 因客户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银行原因而导致的客户损失，本行不承担责任。

第十七条 本行应及时、准确处理客户的指令。如果在处理客户交易指令的过程中发生错误，应进入调查程序，在五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客户。非属本行故意或重大过失造成的损失风险，本行不承担责任。

第十八条 客户可到本行营业单位或通过其他渠道办理相关业务；非因银行过错或因其他不可抗力原因给客户造成的损失，银行不承担经济和法律责任。

第十九条 当发生以下情况之一时，本行有权暂停或终止对客户的电子银行服务：

1. 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。
2. 客户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. 发生不法分子假借客户身份盗用电子银行的事件或存在发生这种事件的可能。
4. 客户未按期如数缴纳电子银行有关服务费用。
5. 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。
6. 客户电子银行注册账户被冻结或已经销户。
7. 客户存在其他违法违规或违反本须知的行为。

第二十条 本行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客户通过电子银行从事的操作及交易。

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，可致电电子银行客服热线 0755 - 88981313 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，应及时通知本行。客户向本行反映电子银行状态不正常后，应配合本行进行有关调查，并对所提供情况的真实性负责。

第二十二条 本须知如有变更，本行将提前通过网站、营业网点及手机银行公告等适当方式通告。在通告期，客户若因对本须知的修改有异议而决定不继续使用电子银行的，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，视为同意接受对本须知的修改。

第二十三条 客户在办理电子银行业务过程中如发生争议，应遵照国家法律法规、本须知及相关协议与本行协商解决，协商解决不成的可向本行总行所在地人民法院提起诉讼。客户在任何情况下不应攻击银行电子银行系统，不应诋毁、损害银行声誉，本行保留在此情况下向客户追偿一切损失的权利。本行不介入客户与第三方或其他联系人之间发生的纠纷。

第二十四条 如客户提供充分证据证明完全由于银行故意或重大过失造成客户电子银行业务操作失败或错误，本行应负责赔偿客户的经济损失，但任何情况下，本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），本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）。

第二十五条 因以下情况电子银行系统未执行或没有正确执行客户提交的电子银行业务指令，本行不承担任何责任：

1. 接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等。
2. 客户账户存款可用余额不足。
3. 客户账户内资金被依法冻结或扣划。
4. 客户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）、意外事件或银行无法控制的其他情况所造成的损失，本行不承担责任。

第二十六条 若发生电子银行对于合法有效的客户指令识别错误或执行错误，则客户须在知道或应当知道错误发生后于三个工作日内，书面通知本行并尽力采取措施防止损失扩大，本行应尽快调查处理并在合理可行的范围内采取补救措施，对于因网上银行错误已造成的客户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、银行于错误发生时不可预见的损失以及因客户未能及时通知或及时采取措施而导致扩大的损失，银行不承担责任。

第二十七条 本须知列出了客户使用电子银行服务过程中客户和本行各自的权利和责任。本须知中的一切条款，均具有法律法规约束力，因此客户在同意接受本须知约束前，请先细读。客户一旦使用电子银行服务，即视为客户同意接受本须知的约束。

第二十八条 本须知取代先前与本项服务有关的一切条款及细则（如有），但本行另有通知的除外。如本须知的任何内容与任何其他有关条款及细则有抵触，则以本须知的内容为准。

第二十九条 本须知由本行制定和解释，本行保留修改本须知的权利，修改后的须知对电子银行业务客户及银行有同等的约束力。

● 申请人账户及资料之使用、揭露及系统托管告知事项

1. 申请人/代理人同意本行得依法令规定搜集、处理(包括委托第三人处理)及利用申请人/代理人之个人资料。
2. 本行并得于法令、监管机关规定许可范围内，提供予他人查询，或提供予受本行委任代为处理事务之人。
3. 申请人特别同意本行得将申请人之各项往来资料提供予以下对象或用途：
 - a. 拟自本行受让资产及负债之人；
 - b. 对本行有管辖权之金融监管机关或其他政府机构；

- c. 本行维护自身合法权益或会计师审计时；
 - d. 对申请人交易处理、资产管理等方面需要，向本行关联公司、本行的服务机构、代理人、外包作业机构、联名卡合作方及本行必要的业务合作机构提供；
 - e. 本行借记卡系统托管的第三方机构；
 - f. 其他为申请人提供借记卡服务及电子银行服务的情形；
4. 申请人并同意本行得将申请人与本行往来交易业务及作业，委由第三人代为处理，并同意得将申请人之各项往来资料，揭露予受本行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申请人资料。
 5. 申请人/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本行的条款和条件，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. 申请人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。
 7. 有关于本行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。

四、投诉与建议

如客户对以上须知有任何疑问、意见或建议，请联系本行客服热线：0755-8898-1313；投诉邮箱：
Complaincenter@esun-bank.com.cn。