

浙江泰隆商业银行电子银行章程

第一条 为推动互联网业务的应用和发展，更好地为个人和单位（以下统称客户）提供金融服务，特制订本章程。

第二条 电子银行是指利用互联网或专用网络，依托计算机、手机等电子设备，为我行个人或企业客户提供存、贷、汇等自助式，或云上厅堂服务的金融产品（服务）等各类渠道及业务。

我行所指的电子银行包括网上银行（个人/企业）、手机银行（个人/企业）、银企直联、微信银行、电话银行等。本章程所规范的电子银行仅指网上银行（个人/企业）和手机银行（个人/企业）。

第三条 浙江泰隆商业银行通过网上银行（个人/企业）、手机银行（个人/企业）等电子银行为客户提供查询、转账、缴费、支付、理财、贷款、生活等服务。

第四条 凡在浙江泰隆商业银行开立账户、信誉良好的客户，及有意愿在本行开立个人Ⅱ、Ⅲ类账户的他行个人客户、手机银行渠道游客客户均可享受相应的电子银行服务。

第五条 办理电子银行业务的浙江泰隆商业银行及各分支机构、客户和其他参与方均应遵守本章程。

第六条 客户可在浙江泰隆商业银行网点柜面、服务终端、移动 PAD、手机银行云上厅堂等渠道办理电子银行业务签约（上述四种统称面签），也可通过互联网、手机设备自助办理电子银行业务

签约。客户办理电子银行签约等业务时，应保证所提供的资料真实、准确、完整、合法、有效。

第七条 浙江泰隆商业银行电子银行客户身份认证方式（以下简称认证方式）包括数字证书、手机验证码、人脸认证、指纹认证和静态密码等。浙江泰隆商业银行根据电子银行业务类型的不同，提供一种或多种认证方式供客户选择。

（一）数字证书是指存放客户身份标识，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，该证书由客户通过银行向中金金融认证中心有限公司（简称 CFCA）申请。浙江泰隆商业银行客户数字证书存放介质为 U-Key 和客户手机终端。存放在客户手机终端的数字证书简称云盾。

（二）手机验证码是指根据专门的算法产生且随机变化的密码字符信息。该手机验证码直接发送至客户预留的手机号。

（三）静态密码是指客户自行设定的，用于判别客户身份的密码字符信息。静态密码包括但不限于账户支付密码、登录密码等。

（四）人脸认证指通过比对脸部特征并结合用户的身份信息和操作环境信息，识别、校验客户身份真实性，用于完成电子银行登录、转账、账户支付授权、业务办理等交易的一种认证方式。

（五）指纹认证指客户通过存储在其手机或其他智能端设备中的指纹验证，识别、校验客户身份真实性，用于完成电子银行登录、转账、业务办理等交易的一种认证方式。

第八条 浙江泰隆商业银行根据不同的客户类型、签约方式（自助签约、面签）、认证方式和业务类型，为客户提供相应的电子银行服务。面签的客户比自助签约的客户享受更全面的电子银行服务。

第九条 浙江泰隆商业银行以客户的账号、客户号、别名、用户号（仅适用企业客户）、数字证书、手机验证码、人脸、指纹及其密码等信息和认证方式作为识别客户身份的有效标识。凡使用上述信息和认证方式办理电子银行交易及服务的，浙江泰隆商业银行均有权视作客户本人办理。

第十条 客户办理电子银行业务，应遵守浙江泰隆商业银行的有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作。

第十一条 客户申领 U-Key 应通过浙江泰隆商业银行营业网点或移动 PAD 办理。U-Key 应在有效期内使用，有效期满后，客户如需继续使用，应及时登录网上银行、手机银行或到浙江泰隆商业银行营业网点办理更新手续。U-Key 在有效期内损毁、遗失或客户的电子银行密码遗忘，应及时到浙江泰隆商业银行营业网点办理重新申领、挂失或密码重置手续。

第十二条 客户申领云盾应通过浙江泰隆商业银行营业网点、移动 PAD、网上银行办理。云盾应在有效期内使用，有效期满后，客户如需继续使用，应及时登录网上银行、手机银行或到浙江泰隆商业银行营业网点办理更新手续。

第十三条 客户使用电子银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）电子银行登录密码、支付密码或登录 ID 等重要信息被他人猜出、偷窥，或利用木马病毒、假网站、假短信、假电话等手段获取，可能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。

（二）U-Key 被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且登录密码、U-Key 密码同时泄露或被窃取时，可能造成账户资金被盗等情况。

（三）下载云盾的手机被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且登录密码、云盾密码同时泄露或被窃取时，可能造成账户资金被盗等情况。

（四）客户的手机被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，或客户更换手机号时，未将以原手机号开通的短信服务取消，当该手机号被通讯运营商发放给其他人时，可能造成客户的账户信息泄露、资金被盗等情况。

（五）与办理电子银行业务相关的重要资料，如身份证件、银行卡、存折、预留银行签章等因遗失或未妥善保管，被他人冒用或盗用，可能造成被他人签约电子银行，并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

(六) 通过未知链接、邮件、聊天或其他非正规渠道登录电子银行，以及在使用电子银行时进行屏幕共享、使用公共 WiFi 进行交易等不安全操作，可能导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果。

(七) 其他客户应注意防范的风险。

第十四条 客户有义务采取风险防范措施，安全使用电子银行。这些措施包括但不限于：

(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、存折、数字证书介质、预留银行签章等，不得交给他人或非授权人员保管，不要在不被信任的网站或其他场所留下登录名、用户号、卡号、账号、身份证件号码、常用手机号码等信息，防止被他人利用。

(二) 保护自己的银行卡密码、存折密码、登录密码、U-Key 密码、云盾密码、手机验证码等重要信息，不要告知包括银行人员在内的任何人；不要在计算机、手机或其他电子设备上记录或保留相关信息。在任何情况下，浙江泰隆商业银行都不会向客户索要密码。当他人（包括银行人员）向客户索要密码时，客户有权拒绝。

(三) 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。使用 U-Key 的，要将 U-Key 从计算机上及时取出并妥善保管。

(四) 避免使用与本人明显相关的信息（如姓名、生日、常用

电话号码、身份证件号码等)或具有明显规律性的字符(如重复或连续的数字或字母)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/存折密码、其他网站会员密码、电子邮箱密码等);电子银行登录密码、交易密码等应设置为不同内容,并做到经常更换。

(五)采取有效的措施(如安装防病毒软件和网络防火墙)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电子银行。变更手机号时,应同时将以原手机号签约开通的短信服务取消。

(六)网上银行支持网页版和客户端版两种访问方式,网上银行访问或下载的官方网站为:www.zjtlcb.com;手机银行须通过我行指定方式下载使用,不要通过其他网址、号码、链接登录或使用电子银行。

(七)客户应经常关注账户内资金变化,发现账户被他人操作、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。浙江泰隆商业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,应通过浙江泰隆商业银行 24 小时客户服务热线 95347 或到浙江泰隆商业银行营业网点进行查询。

(八)客户在通过电子银行渠道进行转账汇款、线上支付时,

应确认收款方身份真实、准确、合法，审慎向陌生人转账，不向涉嫌赌博、诈骗等非法活动的账户转移资金，按照电子银行交易提示进行正确操作，谨防被骗。

（九）客户应充分了解并清楚知晓出租、出借、出售 U-Key、非法购买他人账户 U-Key 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（单位）账户。

（十）不具备完全民事行为能力的个人客户使用电子银行服务须由其监护人代理，不得让不具备完全民事行为能力的个人客户自行办理电子银行业务，防止账户、密码、身份认证介质等电子银行信息泄露，避免账户资金损失或电子银行被他人恶意操作。

（十一）其他客户应采取的防范措施。

第十五条 因浙江泰隆商业银行电子银行系统存在安全隐患而导致被不法分子攻破、系统故障、内部人员违规操作或法律法规规定银行负有责任的其他原因所造成的客户账户资金损失由银行承担责任；除上述情况外，由于其他原因（包括但不限于因客户过失泄露密码、或未妥善保管数字证书、或未尽到防范风险与保密义务、或因不可抗力的因素等）导致客户账户资金损失的，浙江泰隆商业银行不承担责任。

第十六条 客户办理签约信息变更以及电子银行注销等业务时，须携带有关资料到浙江泰隆商业银行营业网点办理，部分签约信息变更事项也可通过电子银行自助办理。

第十七条 客户应保护好自已的银行卡密码、存折密码、登录密码、数字证书密码等各类密码，并妥善保管好数字证书，如忘记或泄露前述各类密码，损坏、丢失数字证书，数字证书失控等，均应及时通知本行，以便本行及时协助客户办理相关挂失、重置等手续。对于客户办理相关挂失、重置手续前（以本行系统处理时间为准）所产生的损失，责任由客户承担。

第十八条 客户通过电子银行办理挂失为口头挂失，该挂失手续办妥，挂失即在有效期内临时生效。客户需在有效期届满之前到营业网点办理正式挂失手续。对挂失生效之前或口头挂失有效期届满以后客户因遗失以上账户介质等产生的损失，浙江泰隆商业银行不承担责任。客户解除挂失，可到浙江泰隆商业银行营业网点办理。

第十九条 客户办理电子银行业务，应按电子银行业务收费标准支付相关费用。收费标准如有变更，浙江泰隆商业银行将通过网站或营业网点等适当方式提前通告，不再逐一通知客户。

第二十条 客户同意通过电子银行渠道，以数据电文或其他方式与浙江泰隆商业银行签署各类合同、协议、授权书、告知书等法律文本，认可相关法律文本的效力。

第二十一条 当发生以下情况之一时，浙江泰隆商业银行基于监管要求以及保护客户账户资金安全为目的，有权采取提高客户身份核验强度、延迟转账、暂停或终止对客户的电子银行服务等措施：

（一）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；出于其他非法目的，利用电子银行进行不正当交易。

（二）发生不法分子假冒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。

（三）履行反洗钱、反恐怖融资、反赌、反诈等监管要求过程中，发现客户可能存在违法违规或资金被骗风险的。

（四）其他违反我行网上银行、手机银行业务规定的情形。

第二十二条 浙江泰隆商业银行有权根据业务发展需要对电子银行业务功能及相关交易规则进行升级或调整，并通过网站公告、交易提示等适当方式告知客户，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。如客户不同意有关变更，可办理电子银行注销手续，未办理电子银行注销手续的，视为客户同意有关变更。

第二十三条 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，可通过以下方式查询或咨询：

（一）登录网址 www.zjtlcb.com 查询。

（二）致电浙江泰隆商业银行 24 小时客户服务热线 95347。

（三）到浙江泰隆商业银行任一营业网点咨询。

（四）登录手机银行、网上银行在线客服咨询。

第二十四条 客户在办理电子银行业务过程中如发生争议，可遵照法律法规、本章程及相关服务协议的规定与浙江泰隆商业银行协商解决。

第二十五条 本章程由浙江泰隆商业银行制定、修改并解释。浙江泰隆商业银行如对章程进行修改，将提前通过营业网点、网站等适当方式将修改后的章程进行通告，不再逐一通知客户。在通告期，客户若因对章程的修改有异议而决定不继续使用浙江泰隆商业银行电子银行的，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，视为同意接受对章程的修改。

第二十六条 本章程自发布之日起实施。