

中国银行股份有限公司电子银行章程

第一条 中国银行股份有限公司（以下简称“中国银行”）在中华人民共和国法律法规及监管制度的许可下开办电子银行业务，致力于将电子信息技术与银行业务相结合，为企业和个人客户提供安全、便利、高效的银行服务。

第二条 中国银行通过网上银行、电话银行、手机银行等类型的电子银行为客户提供信息查询、支付结算、投资理财等金融服务。

第三条 凡在中国银行开立账户、信誉良好的客户均可使用中国银行电子银行业务。

第四条 办理中国银行电子银行客户应遵守国家有关法律、法规、本章程及与中国银行签订的协议。

第五条 客户申请成为中国银行电子银行客户，应根据中国银行规定的不同种类业务申请流程，亲临中国银行营业网点办理，或通过中国银行电子渠道自助办理。客户办理注册信息变更及电子银行注销等业务，亦须携带有关资料到中国银行营业网点办理，部分注册信息变更也可通过电子银行自助办理或致电中国银行客户服务中心办理。

第六条 客户申请中国银行电子银行服务，须向银行提供必要的客户资料和信息，书面或在线签订相关服务协议，并保证所提供或填写的资料内容真实、准确、完整。

第七条 中国银行电子银行根据客户类别（企业、个人）、注册状态（柜台注册、自助注册）和客户申请项目为客户提供网上银行企业服务、网上银行个人服务、电话银行服务、手机银行服务等相应的电子银行服务。

第八条 中国银行电子银行客户身份识别标识指客户用户名、账号或编号等，客户身份认证方式指静态密码、客户安全证书、动态口令等。中国银行根据电子银行业务类型的不同，为客户提供不同安全策略和身份认证工具，以确保客户资金、交易、信息等安全。

第九条 凡使用正确的客户身份识别标识和身份认证方式进入中国银行电子银行系统使用电子银行服务的均视为客户本人所为，所产生的电子信息记录为该项交易的合法有效凭据。

第十条 客户应按照中国银行电子银行业务相关业务规则、须知、操作指南等正确进行相应电子银行操作。客户在办理电子银行业务中遇到问题，可向中国银行客户服务中心或指定的客户服务电话咨询，也可到营业网点获得帮助。

第十一条 客户办理电子支付结算业务应在账户支付能力范围内进行，账户状态应为正常并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。对中国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。

第十二条 中国银行根据国家有关规定制定电子银行收费标准。客户办理电子银行业务，须按该标准支付相关费用。客户填写申请表格并与中国银行签订相关协议后，即表示接收该标准和收费方式。收费标准和方式如有变更，中国银行将通过网站或营业网点等适当方式提前公告，不再逐一通知客户。

第十三条 客户应妥善保管身份识别标识和身份认证信息或工具，不得公开或告知他人。如发生客户安全证书/动态口令认证工具损坏或遗失、密码遗忘或锁码，客户应及时到中国银行营业网点办理重新申领、解锁、挂失或密码重置手续，或致电中国银行客户服务中心按规定办理挂失或注销手续，因未及时办理上述手续造成损失的中国银行不承担责任。

第十四条 客户安全证书或动态口令应在有效期内使用。有效期满后，客户如需继续使用，应及时登录网上银行或到中国银行营业网点办理展期、更新、动态口令认证工具申领等手续。

第十五条 客户使用电子银行服务时应防范的风险包括但不限于：

(一) 电子银行用户名、账号、编号和密码等重要信息可能被其他人猜出、偷窥或通过木马病毒、假冒网站、欺诈电话或短信等手段窃取，从而导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果。

(二) 客户安全证书可能遗失或被其他人盗用，证书密码也可能被泄露或盗取，从而导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果。

(三) 动态口令认证工具可能丢失或被他人偷窥，如客户登录密码同时被盗取，从而导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果。

(四) 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、企业预留印鉴等)可能被其他人盗用，从而导致电子银行账户被冒名注册或改动，并引起资金损失、账户被恶意操作等后果。

(五) 手机可能被盗或未经许可被他人使用，若手机银行密码同时被窃取，可能造成账户资金损失等情况；若客户更换手机号时未取消以原手机号开通的短信提醒服务，当原手机号被他人使用时，可能造成客户的账户信息泄露等情况。

(六) 客户使用设备的操作系统、杀毒软件、网络防火墙等客户端软件未及时更新或安装补丁程序，可能导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果。

第十六条 客户应采取风险防范措施，安全使用电子银行，相关措施包括不限于：

(一) 妥善保护电子银行用户名、账号、编号和密码等重要身份识别标识、身份认证信息及工具，确保上述重要信息和认证工具不经口头或其它方式发生泄露或被盗用。

(二) 对所使用设备的操作系统、杀毒软件、网络防火墙等客户端软件采取有效的措施(如及时更新系统或安装补丁程序等)防范操作系统软件漏洞风险、电子设备中的病毒等。

(三) 直接登录中国银行门户网站 www.boc.cn，或拨打客服电话 95566，或发送短信到中国银行网站公布的特定号码办理电子银行业务。不要通过其它网址、号码或链接登录电子银行。上述网址和电话如有变更，中国银行将通过适当方式提前公告，不再逐一通知客户。

(四) 使用电子银行过程中暂时离开或完成电子银行交易后，应及时正确退出电子银行系统。使用客户安全证书的客户应将 USB-Key 从计算机上及时取出并妥善保管，办理业务后即在电子设备上清除所有遗留的操作记录。

(五) 不在网吧或其他公共场所的公用计算机上使用网上银行，不通过具有储存和显示输入号码功能的公用电话进行电话银行操作，更换手机号码前及时修改或注销以原号码开通的短信服务。

(六) 妥善保管客户安全证书、动态口令认证工具及与电子银行业务相关的重要身份证件、存折、银行卡、企业预留印鉴等资料，不交给其他人保管，不放置在不安全场所。

(七) 避免使用容易被其他人猜出或破解的密码(如：采用生日、电话号码等与个人信息相关的信息或具有规律性的数字或字母组合作为电子银行密码)，避免设置与其他用途相同的电子银行密码(如：采用电子邮件密码作为电子银行密码)。客户应定期或不定期更新其电子银行密码。

(八) 应经常关注账户内资金变化，如发现任何通过中国银行电子银行从事的未经客户许可的操作及交易，客户应马上通过中国银行客服中心或通过其他有效途径与中国银行取得联系。

第十七条 因中国银行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资金损失由银行承担责任；由于客户未尽到防范风险的义务、未采取必要的风险防范措施或非中国银行原因而导致的客户损失，中国银行不承担责任。

第十八条 中国银行应采取有效措施保护电子银行系统设备和数据，保障电子银行运营安全。在中国银行履行上述合理义务的前提下，如因设备维护或维修、设备或通讯线路故障、以及断电、停电、病毒爆发或交易中偶发因素导致部分或全部电子银行业务暂时无法办理，客户可到中国银行营业网点或通过其他渠道办理相关业务；非因本行过错或因其他不可预测、不

可控制因素及不可抗力原因给客户造成的损失，中国银行不承担经济和法律責任。

第十九条 中国银行有权在发生下列情况时暂停或终止客户电子银行服务：

(一) 客户申请开通或使用中国银行电子银行时提供了伪造或虚假信息的。

(二) 客户利用电子银行系统故障、差错不当得利或造成他人损失；出于非法目的，利用电子银行进行不正当交易。

(三) 发生他人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。

(四) 客户未按规定缴纳相关服务费用且电子银行账户余额不足以缴付电子银行相关费用。

(五) 客户申请电子银行服务所涉及全部账户已经销户等。

第二十条 中国银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中国银行电子银行从事的操作及交易。

第二十一条 为方便客户进行电子银行交易，中国银行从第三方获取了一些金融信息，并通过中国银行网站和电子银行系统提供给客户。但中国银行对送第三方获取的任何信息的真实性、准确性和完整性不承担责任。

第二十二条 中国银行有权根据业务发展需要修改本章程、增补相关条款或对电子银行相关服务协议、业务规则等进行调整，并采取适当方式提前公告，不再逐一通知客户，若客户于生效日期后仍使用电子银行服务，即视为客户接纳该修订或增补内容。

第二十三条 中国银行有权不时对电子银行系统、服务功能等进行升级、改造，并有权增加、变更或终止电子银行提供的部分或全部服务，对于系统升级改造、数据迁移转换导致客户账户信息的变更（包括但不限于客户账号），在不影响客户使用前提下，中国银行将采取适当方式提前公告，不再逐一通知客户，若客户于生效日期后仍使用电子银行服务，即视为客户接纳相关调整。

第二十四条 中国银行除在电子银行相关服务协议、业务规则等对客户进行风险提示外，还将各种风险提示信息显示在电子银行终端上，客户应按照相关风险提示信息正确使用电子银行服务。

第二十五条 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、本章程及相关协议与中国银行协商解决。客户在任何情况下不应攻击中国银行电子银行系统，不应诋毁、损害中国银行声誉，中国银行保留在此情况下向客户追偿一切损失的权利。

第二十六条 中国银行电子银行的一切所有者权利（包括但不限于所有权和知识产权）在任何时候归中国银行所有。

第二十七条 本章程由中国银行负责修改和解释，自发布之日起实施。