

东莞银行电子银行个人客户服务协议

(2024 年, 1.0 版)

在确认接受本协议之前, 请客户务必仔细阅读、充分理解本协议全部内容, 特别是免除或者减轻一方责任的条款, 以及开通或使用某项服务的单独协议。如果客户不同意本协议的任何内容, 或者无法准确理解相关条款的含义, 请勿进行后续操作。

为明确客户 (以下称“甲方”) 与东莞银行股份有限公司 (以下称“乙方”) 之间的权利和义务, 规范双方业务行为, 双方本着平等互利的原则, 就乙方电子银行个人客户服务相关事宜达成本协议。

第一条 定义

如无特别说明, 下列用语在本协议中的含义为:

电子银行服务: 指乙方使用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络, 以及为特定自助服务设施或甲方建立的专用网络等方式, 为甲方提供的线上金融服务。本协议所述电子银行渠道包括东莞银行手机银行 App、个人网银 (PC 端, 只支持 Windows 系统)、微信银行 (东莞银行微信公众号)。

电子交易指令: 指甲方通过电子银行渠道向乙方发出的查询、转账、支付结算、购买产品等交易指令。

数字证书: 指甲方向乙方申请的, 用于在交易中识别甲方身份以及保障交易安全进行数字签名的电子文件。数字证书中存放甲方身份标识, 乙方为甲方提供的数字证书存放介质为“U-KEY”。

密码: 指由甲方自行设定或乙方系统随机生成的, 用于验证甲方身份的字符或图形信息, 分为静态密码和动态密码两种。静态密码是由甲方自行设定的密码, 包括登录密码、交易密码等; 动态密码是在业务过程中乙方系统按照一定规则随机生成的用于验证甲方身份的密码, 包括短信验证码、U-KEY 验证码等。

第二条 电子银行的开通和服务内容

甲方可在乙方任一境内营业网点或乙方提供的电子银行渠道自助注册签约电子银行, 系统将根据客户是否开通转账功能和使用的身份认证方式进行交易权限和交易限额的控制。

甲方成为乙方电子银行用户后，可享受账户管理、转账汇款（需开通转账权限）、投资理财、支付结算等金融服务。

第三条 甲方权利、义务

一、权利

（一）甲方向乙方申请开通或办理电子银行业务，经乙方审核同意后，将有权在遵守国家法律法规和乙方相关业务规则的前提下，根据乙方电子银行渠道提供的服务项目享受相应的服务。

（二）甲方开通乙方电子银行业务后，有权向乙方申请停用、启用、变更或终止电子银行服务。

（三）甲方对乙方电子银行服务如存在任何疑问或任何相关的投诉、意见等，可通过东莞银行营业网点、官方网站（www.dongguanbank.cn）、手机银行、微信银行等渠道，或拨打乙方服务与投诉热线（956033）进行咨询或反映。一般情况下，乙方将在受理后 15 日内给予答复。

二、义务

（一）甲方办理电子银行业务，应遵守本协议和乙方在官方渠道上公布的相关业务规则。

（二）甲方通过乙方电子银行渠道或前往乙方营业网点办理电子银行业务的申请开通、停用、启用、变更或终止电子银行服务的，应由甲方本人亲自办理。甲方前往乙方营业网点办理时，应按乙方要求填写相关申请表，按乙方业务规定提供相关申请资料，并在业务办理完毕后认真核对，并对所申请事项签字确认。甲方向乙方提交的业务申请表是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等法律效力。甲方应保证所填写的申请表和所提交资料的真实性、准确性和完整性。对于因甲方提供的信息或资料不真实、不准确、不完整或发生任何重大变更而没有及时办理变更手续所造成的一切风险和损失，乙方不承担责任。

（三）甲方使用手机银行业务应通过乙方官方网站、苹果 App Store、部分品牌官方应用市场下载安装的东莞银行 App 进行。甲方使用个人网银业务应通过乙方官方网站进入个人网银页面登录进行。甲方使用微信银行业务应通过微信搜索“东莞银行”微信公众号进入进行。对于因甲方使用非上述渠道下载安装软件或登录所造成的一切风险及损失，乙方不承担责任。

(四)甲方使用乙方提供的微信银行服务时应知悉并遵守腾讯公司微信使用条款和隐私声明,如因甲方自身原因导致甲方微信账号被腾讯公司冻结、注销、限制操作或消息记录丢失而导致微信银行无法使用的,一切损失由甲方自行承担。

(五)甲方应妥善保管本人的个人信息(包括身份证件信息、银行账号信息、征信信息、财产信息、交易信息等)、密码、“U-KEY”数字证书及接收短信验证码的手机,确保本人使用乙方提供的电子银行服务,并对通过以上信息完成的所有交易负责。对于因甲方未妥善保管其个人信息、密码、数字证书及接收短信验证码的手机所造成的一切风险及损失,乙方不承担责任。

(六)甲方应注意遵守以下业务规则:

1、甲方应按照机密、安全的原则设置和保管密码(包括账户交易密码、登录密码、云盾、U-KEY证书)、短信验证码等办理电子银行业务的重要信息,避免使用姓名、生日、电话号码、吉祥数字等与本人明显相关、易被他人破译的信息作为密码;不得将本人的认证信息包括账号和卡号、身份证件号码、手机号码、短信动态验证码等重要信息提供给其他任何人;甲方应采取合理措施,防止密码和认证信息等重要信息遗失、泄露、被盗。如发生密码泄露、遗失或提供给第三方的情况,甲方应立即通过电子银行渠道或拨打乙方客服电话“956033”办理账户冻结,并及时修改密码或前往乙方营业网点办理密码挂失和重置密码手续。乙方收到甲方上述申请后,将及时为甲方办理账户冻结、密码挂失和重置密码手续。对于非因乙方原因造成的甲方密码泄露及密码挂失手续办妥之前所造成的一切风险及损失,由甲方承担相应的责任。

2、甲方通过本人的银行账号、登录用户、密码或数字证书发出的电子交易指令,即视为甲方授权交易指令完整、及时、准确无误地传达给乙方,乙方接收到该指令后,将进行校验并完成后续业务处理。乙方执行电子交易指令后,甲方无权要求变更或撤销电子交易指令。对于甲方电子交易指令要素提供错误所造成的一切风险及损失,乙方不承担责任。

3、甲方使用乙方通过手机短信验证码进行交易确认的,应确保向乙方提供本人正确的手机号码。甲方应在交易过程中认真核对短信内容是否与正在进行的交易事项一致。对于因甲方提供手机号码有误、未认真核对短信内容或未正确操作所造成的一切风险及损失,乙方不承担责任。

4、甲方申领数字证书后,应妥善保管“U-KEY”,不得将“U-KEY”提供给任何其他人(法律另有规定的除外)。甲方应在数字证书有效期内使用“U-KEY”,如果数字证书过期无法使用、“U-KEY”出现故障或损毁,应及时携带“U-KEY”

前往乙方营业网点重新办理证书申领手续；如“U-KEY”遗失，应及时前往乙方营业网点重新办理数字证书申领手续。对于因甲方“U-KEY”保管不当、数字证书过期、“U-KEY”遗失及数字证书重新申领手续办妥之前所造成的一切风险及损失，乙方不承担责任。

5、甲方开通手势、声纹、人脸、云盾等登录/转账模式时，应使用本人的相应特征、信息及设备，并妥善保管好相应的信息、设备、生物特征等。

6、甲方在办理电子银行业务过程中，所提供的个人资料信息如有更改，应及时通过电子银行渠道或前往乙方营业网点办理更新个人资料信息手续。对于因甲方未及时更新个人资料信息导致乙方在需要联系甲方时无法及时联系上所造成的一切风险及损失，乙方不承担责任。

7、甲方在乙方的电子银行渠道办理业务时，如甲方使用的服务功能涉及到乙方信用卡、贷款等其他业务服务，须同时遵守乙方相应的业务规则。

8、甲方办理电子银行业务时，应遵守乙方的相关收费标准和业务规则。具体收费标准、优惠政策及业务规则，乙方通过电子银行渠道、官方网站或营业网点等途径提前公布。如相关收费标准和业务规则有变更，以乙方最新公告为准。

9、电子银行系统运行有最低的电脑、手机等设备特定软硬件、操作系统版本要求，过低的软硬件或操作系统版本，可能无法使用乙方电子银行。对于甲方设备低于乙方电子银行系统运行要求而无法运行造成的一切风险及损失，乙方不承担责任。

(七) 甲方在开通或使用乙方电子银行业务时，应在交易过程中认真核对交易内容是否与正在进行的交易事项一致。乙方不承担因甲方提供信息有误或未认真核对交易内容所造成的风险及损失。因其他非乙方原因（如：甲方提交的手机号码错误或无效，手机关机、断电、欠费、没有信号，短信延迟、丢失等）造成交易无法正常完成以及由此导致的后果，由过错方承担相应责任。在下列情形中，甲方需要向乙方提供或授权乙方收集相应服务所需的个人信息。

1、甲方注册电子银行用户业务时，需要提供甲方手机号码，乙方将通过发送短信验证码的方式来验证甲方的身份是否有效。如甲方使用的服务需要通过身份基本信息多重交叉验证，则可能需提供更多信息（包括：姓名、证件号码、银行卡号、手机号等）以完成身份验证后方可使用。

2、甲方使用转账汇款类业务（包括银行账号转账、手机号转账、批量转账、预约转账、境外汇款）时，需要提供收款人的姓名、银行账号/手机号、开户银行等收款方信息，并需要提供甲方的姓名、付款卡号、证件类型及证件号码，提交交易时可能采用验证交易密码、声纹、短信验证码、人脸识别等一种或多种核身手段核实甲方的身份。

3、甲方使用支付类业务（包括银行卡交易密码、银行卡支付密码）时，需要提供银行账号、手机号等付款方信息，交易时可能采用验证交易密码、短信验证码等核身手段验证甲方身份。同时乙方会记录甲方的交易信息以便于甲方查询。

4、甲方使用乙方电子银行业务如不在上述分类的，或所需提供信息超出上述范围的，乙方会在具体业务功能使用前充分提示甲方并征求甲方授权同意。

5、甲方同意并授权乙方按照法律法规、监管规定及与甲方的约定收集、存储、使用、提供其在办理本业务过程中主动提供或因使用服务而产生的个人信息。乙方将采取相应的安全措施保护甲方的个人信息，并对相关个人信息保密，但法律法规及金融监管机构另有规定的除外。

6、甲方如需撤回在办理本业务过程中的个人信息授权或删除与办理本业务相关的个人信息，应先终止本业务关系。在终止本业务关系后，甲方可通过乙方营业网点提出书面撤销个人信息授权或删除个人信息的申请，除法律法规或监管要求的保存期限未届满，乙方将不再收集、使用或对外提供与本业务相关的甲方相应的个人信息或删除与本业务相关的甲方的个人信息。甲方撤回授权或申请删除的决定，不会影响乙方此前基于甲方的授权而开展的个人信息处理。但甲方部分个人信息的删除与否可能会基于甲方在乙方开展的相应业务是否已终止，如果甲方在乙方存在其他业务要求必须继续保留相应个人信息才能办理该业务的，乙方将不会删除相关信息，在相应业务关系终止后，除法律法规或监管要求的保存期限未届满，乙方一般情形下将主动删除相应业务涉及的甲方的个人信息，如乙方未删除的，甲方有权在终止相应的业务且法律法规或监管规定的个人信息保存期限届满之后在乙方营业网点申请删除。

（八）甲方同意向乙方支付办理电子银行业务的手续费、支付结算费用和其他相关费用，并授权乙方从甲方账户中扣取。甲方通过乙方电子银行渠道办理支付结算业务时，应严格遵守支付结算业务的相关法律法规。甲方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付乙方的款项。

（九）甲方不得有意诋毁、散播侵害乙方声誉的信息，不得损害乙方电子银行声誉或恶意攻击乙方电子银行系统。不得利用业务规则与技术漏洞，对乙方的系统和数据进行攻击、破坏和非法获取。

（十）因甲方违反本协议约定义务所造成的一切风险及损失由甲方自行承担，乙方因此遭受的损失应由甲方赔付。

（十一）甲方应**积极配合乙方开展客户身份识别、客户身份及交易背景调查等各项反洗钱工作**，并承诺其不存在涉嫌洗钱罪及其上游犯罪等行为，严格按照国家反洗钱相关法律法规办理各项业务，不参与任何与洗钱相关的事项，且甲方及甲方受益所有人不存在以下情况：（1）违反反洗钱、制裁法律法规或监管文件；（2）有信息来源显示其为恐怖分子或涉嫌从事恐怖融资等活动；（3）因涉嫌洗钱、金融欺诈、腐败、逃税、贩毒或其他犯罪行为被境内外有权机关提起诉讼或定罪，或正在从事洗钱、金融欺诈、腐败、逃税、贩毒、其他犯罪行为；（4）设

立赌场或从事赌博活动的机构以及其他博彩相关行业；(5) 在中国境外注册武器制造、销售企业；(6) 拒绝提供身份证件，提交虚假身份证件，或冒用他人身份证件；(7) 拒绝配合提供乙方所要求的身份信息或提供虚假的身份信息，影响乙方对甲方身份真实性判断，或导致乙方无法履行反洗钱法律法规相关规定或监管要求；(8) 因涉嫌洗钱行为或法律法规禁止的其他行为被中国人民银行、司法机关或其他行政机关调查、查询或关注；(9) 甲方交易出现异常，或交易与甲方身份背景不符。甲方如发生以上情况，乙方有权限制、暂停或终止为甲方提供电子银行服务或全部金融服务，且无须承担任何违约责任。

第四条 乙方权利、义务

一、权利

(一) 乙方有权根据甲方资信情况及开通目的等背景因素，决定是否受理甲方电子银行业务开通的申请。

(二) 乙方有权依据法律、法规、规章或业务需要制定、修改电子银行业务服务内容、操作流程、收费标准或本协议的任何内容等，涉及收费或其他甲方权利义务变更的调整，乙方将通过电子银行渠道、乙方官方网站或营业网点等途径提前发布公告。如果甲方不接受该变更，应向乙方申请终止电子银行服务；如果乙方发布的上述相关公告生效后甲方继续使用乙方电子银行业务，视为甲方接受该变更。

(三) 乙方有权对其电子银行系统进行升级改造，并根据业务发展进行电子银行服务变更（包括但不限于增加、调整和停止业务或服务项目）。乙方对上述变更，将通过电子银行渠道、乙方网站或营业网点等途径提前发布公告。如果甲方不接受该变更，应向乙方申请终止电子银行服务；如果乙方发布的上述相关公告生效后甲方继续使用乙方电子银行业务，视为甲方接受该变更。

(四) 乙方根据甲方的电子交易指令处理业务，对所有使用甲方银行账号、登录名、密码或数字证书进行的操作均视为甲方所为，甲方操作所产生的电子信息记录应作为乙方处理甲方发送的电子交易指令的有效凭据。乙方不承担因以下情况未执行甲方提交的电子交易指令所产生的责任：

1、非因乙方原因导致的乙方接收到的电子交易指令信息不明、不完整、存在乱码等。

2、甲方账户存款余额或信用额度不足。

3、甲方账户内资金被依法冻结或扣划，或存在其他被采取控制措施的情况。

4、甲方未能按照乙方的相关业务规则正确操作。

5、甲方的行为出于任何非法或违规目的。

6、乙方遇到计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击等不可归因于乙方原因的情况。

7、发生不可抗力（包括但不限于战争、自然灾害、流行病等）。

（五）甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方有关业务规定或恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等情况的，乙方有权单方面终止为甲方提供电子银行服务，并有权追究甲方责任。

（六）甲方利用乙方电子银行服务从事违反国家法律法规或监管政策活动的，乙方将按照有权部门的要求终止为甲方提供电子银行服务。

（七）甲方因乙方系统差错、故障、错账或其他原因不当得利的，乙方有权从甲方账户中扣划不当得利涉及款项并暂停为甲方提供电子银行服务。

（八）如乙方识别到非甲方本人使用电子银行服务，或认为有可能存在非甲方本人操作电子银行交易风险的，基于协议约定或者保护甲方信息资金安全的考量，乙方有权利而非义务地限制、停止甲方全部或部分电子银行服务。

（九）乙方会不断升级电子银行系统提升客户体验及系统安全，经乙方自行评估，过低的电子银行系统版本可能面临较大风险时，有权停止电子银行低版本服务。乙方将不承担任何因甲方拒绝升级系统版本而无法享受电子银行服务的责任。

二、义务

（一）在乙方系统正常运行，且甲方遵守相关业务规则及收费标准的情况下，乙方负责及时准确地处理甲方发送的电子交易指令，并完成后续业务处理。

（二）乙方对电子银行渠道所使用的相关软件的合法性承担责任。

（三）乙方负责及时按甲方使用电子银行业务项目不同为甲方提供相应的电子银行服务。

（四）乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并应及时、妥善处理甲方的咨询或投诉。

（五）乙方负责通过乙方官方网站或营业网点等渠道公布电子银行服务及相关业务的功能介绍、交易规则、收费标准等内容。

（六）乙方在为甲方提供电子银行服务时，应按照《东莞银行电子银行用户隐私政策》收集、存储、使用、对外提供和保护甲方的个人信息。乙方在法律法规许可及监管要求和甲方授权同意的范围内使用甲方的个人信息，但依法无须取得甲方授权同意的情形除外。

(七) 乙方应在甲方首次使用电子银行服务时, 针对甲方的使用行为进行相应的风险提示, 包括但不限于《东莞银行电子银行用户隐私政策》《东莞银行电子银行个人客户服务协议》等。

第五条 差错和争议的解决

(一) 如果甲方未按协议约定或乙方业务规定操作, 或由于其他非乙方原因造成其所发出的电子交易指令未被执行、未被正确执行或被延迟执行的, 甲方应及时拨打乙方客服电话“956033”或到营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

(二) 双方在履行本协议的过程中, 如发生争议, 应首先协商解决。协商不成的, 任何一方均可向乙方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

(三) 甲方通过乙方电子银行服务进行商品交易或其他消费所发生的纠纷均由甲方与商户自行协商解决, 但对甲方的合理要求, 乙方将在不违反法律法规、监管要求和无需支出额外成本的前提下提供一定协助。

第六条 法律适用条款

(一) 本协议的成立、生效、履行和解释, 均适用中华人民共和国法律; 法律无明文规定的, 可适用通行的金融惯例。

(二) 本协议是乙方的其他既有协议和约定的补充而非替代文件, 如本协议与其他既有协议和约定有冲突, 涉及电子银行业务内容的, 应以本协议为准。

第七条 协议的中止和终止

(一) 乙方提供的电子银行服务受甲方银行账户状态的制约, 如果甲方银行账户处于挂失、止付、被冻结或其他原因不能正常使用等非正常状态, 乙方自动中止提供相关电子银行服务。待甲方银行账户状态恢复正常时, 乙方重新提供相应服务。

(二) 如出现甲方违反本协议规定或其他乙方业务规定的情况, 乙方有权单方面中止或终止本协议。如甲方账户交易异常或涉嫌洗钱、恐怖融资或涉及被联合国、公安部等组织(或有权机关)列入制裁名单、黑名单或涉及被人民银行进行反洗钱调查时, 乙方有权停止向甲方提供部分或全部电子银行服务。

(三) 甲方电子银行业务服务的注销手续办理完毕, 本协议即为终止。

(四)本协议中止或终止并不意味着对中止或终止前所发生的未完成电子交易指令的撤销，也不能消除因终止协议前已完成的交易所带来的任何法律后果，协议终止前已进行的交易不受影响。

第八条 协议生效和效力

(一)甲方通过在乙方营业网点申请开通电子银行服务，本协议经甲方在《东莞银行业务受理单》上签名及乙方审批签章后即刻生效；甲方通过个人网银、微信银行、手机银行 App 等自助渠道申请开通电子银行服务，本协议经甲方勾选已阅读选项或确认同意后生效。

(二)本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。

(三)若甲方开通电子银行业务后又办理银行卡卡片更换，与原银行卡相关的电子银行服务自动转至新卡，本协议继续有效。

(四)本协议由乙方制定与修改。乙方如对本协议进行修改，自修改后发布之日起生效。乙方将通过电子银行渠道、官方网站或营业网点等途径同步更新修改协议版本。如果甲方因对本协议的修改有异议而决定不继续使用乙方提供的电子银行服务的，可向乙方申请终止电子银行服务；如果甲方在乙方修改的协议版本发布生效后继续使用乙方电子银行服务的，视为甲方接受修改后的协议内容，并受修改后协议内容的约束。

第九条 其他条款

(一)甲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，可通过以下方式进行查询、咨询或投诉：

- 1、致电东莞银行全国客服热线 956033。
- 2、通过东莞银行在电子银行渠道上设立的“在线客服”咨询。
- 3、前往东莞银行各境内营业网点咨询。

乙方将会及时处理甲方提出的与本协议相关的意见、建议和问题。

(二)如甲方办理电子银行业务过程中出现任何问题或者差错，可及时通过本条第一款的渠道向乙方反映，并配合乙方查询相关具体原因。

(三) 本协议中未尽事宜应按照相关法律法规的规定执行。

第十条 风险提示及安全须知

(一) 保管好您的账号、身份证件、登录昵称和密码

1、在任何情况下，坚持账号、身份证件、登录昵称和密码自己保管，不透露给任何人（包括银行员工和警方）的原则。在任何情况下，东莞银行不会向您索要密码，不要相信任何通过电子邮件、短信、电话等方式索要账号和密码的行为，若有怀疑，请立即致电我行客服热线 956033 与我行联系。对于已经向不明人员或网站提供账号和密码的，请立即通过我行客服中心、电子银行或柜面等渠道办理挂失或电子银行停用，避免资金损失。

2、设置电子银行密码时应尽量做到密码不易被不法分子破解。不要使用您的生日、QQ 号码、银行卡号、账号、身份证件号码、电话号码、手机号等作为您的密码，同时，请您定期更改电子银行密码。

3、请您使用单独的电子银行密码，不要与您在其他网站使用的各类密码采用同一密码，避免因在其他网站泄漏密码导致您的电子银行密码同时失窃。

4、请妥善保管好您的手机，不要将短信动态验证码转发给任何人。如果手机不慎遗失，请立即通过客服中心、电子银行或柜面等渠道办理账户挂失或电子银行停用。

(二) 保证您的设备安全和网络安全

您在通过电脑、手机等设备使用我行电子银行时，应采取安装防病毒软件、电脑系统安全补丁、手机操作系统升级、国家反诈中心 APP，拒绝安装不明软件，拒绝点击不明网站/链接或者使用可远程联接功能的软件等合理措施，保证使用设备及网络安全，防止个人信息被盗或泄露、设备被窥视或操控；同时应尽到合理注意义务，在安全的环境使用电子银行。

(三) 提高安全意识

1、请谨慎使用他人电子设备登录您的电子银行，以防止他人电子设备装有恶意的监测程序或木马程序，或被他人窥视。

2、请谨慎使用电脑、手机等设备中屏蔽或转移短信通知功能，以及运营商、微信银行等提供的类似转移、屏蔽、关闭等功能，切勿对我行发送的验证信息或消息进行转发、泄露、屏蔽。

3、请仔细查看电子银行登录后的上次登录时间、历史登录记录和您实际登录情况是否相符，以便于您及时发现异常情况。

4、在每次使用个人手机银行、个人网银后，请注意安全退出。

5、请您关注国家反诈中心、公安机关、法院、新闻机构、我行官网或微信公众号报导诈骗案例，了解金融知识，提高意识，防范电信诈骗。

第十一条 特别提醒

乙方已采取合理方式提请甲方注意本协议项下免除或限制其责任的条款，并按甲方要求对有关条款予以充分说明；甲乙双方对本协议所有条款内容的理解不存在异议。