附件：

浙江德清农村商业银行股份有限公司

个人电子银行章程

1. 为更好向客户提供安全、便利、高效的金融服务，浙江德清农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）开办个人电子银行业务，根据《浙江农村合作金融机构个人电子银行章程》，制定本章程。
2. 本章程所称个人电子银行业务，是指本行通过面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络以及建立专用网络等方式为个人客户提供的业务查询、资金管理、金融理财等离柜金融服务。
3. 个人电子银行业务向符合法律法规规定、上级部门及本行相关规定和要求的自然人提供。
4. 本行、电子银行客户及电子银行交易的其他参与方，均须遵守相关法律法规、监管规定及本章程。
5. 客户可在本行辖内营业网点、移动展业等线下渠道通过工作人员办理个人电子银行业务签约，部分个人电子银行业务也可通过智能柜员机等电子渠道自助办理签约。客户申请办理个人电子银行业务，应按照监管规定及本行要求提供相关资料和必要信息，并保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，本行有权对客户的身份及资料进行审查、核实。

客户所提供资料和信息变更后，应及时通知本行进行变更。因客户未及时更新资料和信息，导致本行无法提供个人电子银行服务，或提供时发生任何错误的，客户不得将此作为取消交易、拒绝付款的理由，并应承担相应责任。客户所提供相关证件有效期已过期的，应及时通知本行进行更新，未在合理时间内更新且未提出合理理由的，本行有权暂停或终止为客户办理相关个人电子银行业务。

1. 本行个人电子银行客户身份认证方式（以下简称“认证方式”）包括短信验证码、登录密码、交易密码、云证书密码、数字证书介质密码、生物识别以及其他可用于识别客户身份的方式。数字证书介质是实现数字证书认证方式的物理载体，如USBKey、蓝牙Key、SIM盾等。本行根据电子银行业务类型的不同，提供不同安全策略或身份认证工具。
2. 本行根据不同的签约状态、认证方式和申请项目，为个人客户提供相应的电子银行服务。
3. 本行对使用客户的身份标识（包括卡账号、证件号、签约客户号、签约手机号等）并按照客户在本行设定的认证方式，通过身份验证的电子银行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。
4. 客户办理个人电子银行业务，应遵守本行有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作。

客户办理电子支付业务，应在账户支付能力范围内进行支付，账户状态应正常，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。对本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。

1. 客户证书应在有效期内使用。有效期满前，客户如需继续使用，应及时登录手机银行、网上银行或到本行营业网点办理相关手续。
2. 数字证书介质在有效期内损毁、锁码、遗失或客户的电子银行密码遗忘，应及时到本行营业网点办理重新申领、挂失或密码重置等手续。
3. 客户使用电子银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）电子银行密码（如登录密码、交易密码、云证书密码、数字证书介质密码）或签约证件号、卡号、账号、昵称、签约客户号、签约手机号等重要信息被他人猜出、偷窥，或利用木马病毒、钓鱼网站、假冒短信、假冒电话等手段获取，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）数字证书介质被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且数字证书密码同时被窃取，可能造成账户资金被盗等情况。

（三）客户的手机被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，且电子银行密码同时被窃取，可能造成账户资金被盗等情况。客户更换手机号时，未将以原手机号开通的手机银行服务取消或变更，当该手机号被电信运营商发放给其他人时，可能造成客户的账户信息泄露等情况。

（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、存折等因遗失或保管不善，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。

1. 客户有义务采取风险防范措施，安全使用电子银行。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、数字证书介质等，不得交给他人保管，不应在不信任的APP、网站或其他场所留下卡折号、身份证号、常用电话号码等个人信息，防止被他人利用。

（二）保护好自己的银行卡密码、存折密码、电子银行密码、数字证书介质密码等重要信息，不应告知包括银行人员在内的任何人，也不应在计算机、手机或其他电子设备上记录或保留。

在任何情况下，本行都不会向客户索要任何银行密码的内容。当他人（包括工作人员）向客户索要银行密码时，请务必不要提供。客户如收到短信或邮件，涉及引导客户打开页面链接并要求输入电子银行密码或要求客户将资金转入某一账户的，应保持警惕，仔细辨认信息真伪，如有疑问，应及时通过4008896596、96596服务热线或到本行营业网点查询。

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。使用数字证书介质的，要将数字证书介质从计算机上及时取出并妥善保管。

（三）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、云证书密码、数字证书介质密码应设置为不同内容，并做到经常更换。

（四）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，防止其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网上银行；变更手机号时，应将原手机号签约开通的手机银行、短信等服务取消。

（五）使用安全链接登录本行互联网网站、网上银行，使用官方渠道下载丰收互联手机银行APP，拨打客户服务热线4008896596、96596及其他官方公布的指定电话号码，不应通过其他非安全渠道接入电子银行渠道。

（六）客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、电子银行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。本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，应到本行营业网点或通过客户服务热线4008896596、96596进行查询。

（七）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，不向陌生账户或涉嫌赌博、诈骗等非法活动的账户转移资金。对于本行根据电子银行交易规则要求客户输入电子银行密码或通过数字证书介质等认证方式完成交易时，客户应仔细核对收款方户名、账号等信息，并按照交易提示进行正确操作，谨防被骗。

1. 因本行电子银行系统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本行承担责任；因客户泄露电子银行密码或数字证书介质等，未尽到防范风险与保密义务，或因客户引起的其他原因导致客户损失的，本行不承担责任。
2. 客户办理签约信息变更以及电子银行注销等业务时，须携带有关资料到本行营业网点等线下渠道通过工作人员办理，其中部分业务也可按约定通过电子银行自助办理。
3. 客户通过电子银行办理丰收借记卡和存折挂失为口头挂失，有效期满挂失自动失效，客户需在有效期届满前到营业网点办理正式挂失手续或者及时续办口头挂失手续。通过电子银行办理丰收贷记卡挂失为永久挂失。对挂失生效前或挂失失效后产生的损失，本行不承担责任。

客户办理书面（正式）挂失、挂失后补办新卡（存折）手续或解除挂失，须到本行营业网点办理。

1. 客户办理个人电子银行业务，须按个人电子银行业务收费标准支付相关费用。收费标准如有变更，本行将通过营业网点、公告等适当方式提前通告，不再逐一通知客户。
2. 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，并保留追索权：

（一）客户签约后连续12个月以上未使用电子银行服务或未按期缴纳服务费。

（二）客户申请开通或使用个人电子银行业务时提供了伪造或虚假的信息；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。

（三）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。

（四）客户涉嫌从事洗钱、非法集资、网络赌博、电信诈骗等违法行为，并拒绝配合本行开展尽职调查工作，或经尽职调查仍无法排除相关嫌疑的情况。  
　　（五）客户涉嫌出租、出借、出售、购买银行账户（包括银行卡）及其电子银行身份认证介质。  
　　（六）国家法律法规及有权机关另有规定的情况。

1. 本行有权根据业务发展需要对个人电子银行业务功能及相关交易规则进行升级或调整，并采取网站公告、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个人电子银行业务。
2. 本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各类电子银行终端上，客户应按照相关风险提示信息正确使用电子银行服务。
3. 客户通过电子银行办理外汇、黄金、证券、理财等涉及第三方的业务时，应同时遵守第三方的交易规则，如使用电子银行业务涉及本行其他业务时，须同时遵守其他业务的章程、协议和交易规则。
4. 客户在办理个人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，可致电客户服务热线4008896596、96596或到本行营业网点进行查询或咨询。
5. 客户在办理个人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本行协商解决。
6. 本章程由本行制定、修改和解释。本行如对章程进行修改，将提前30日通过营业网点、网站等适当方式将修改后的章程进行通告。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本行个人电子银行的，可办理注销手续。通告期满客户未注销的，视为同意接受对章程的修改。
7. 本章程自印发之日起执行。原《浙江德清农村商业银行股份有限公司电子银行章程》（德农商银办〔2013〕28号）同时废止。