

浙江稠州商业银行手机银行业务章程

（3.0版，2017年）

第一条 为了适应和推动电子银行业务的应用和发展，更好地向客户提供“随时、随地”的金融服务，浙江稠州商业银行开办手机银行业务。

第二条 手机银行业务是指利用通过无线网络接入的移动电话设备，为客户提供自助金融服务的电子银行业务。包括账户管理、转账汇款、投资理财、客户服务等功能。

第三条 手机银行客户分为专业版客户和短信版客户两大类。

第四条 浙江稠州商业银行的分支机构均可办理签约手机银行业务。

第五条 浙江稠州商业银行手机银行开办的各项业务均遵循监管机构的有关政策和规定。

第六条 浙江稠州商业银行办理手机银行业务的分支机构、手机银行客户均须遵守本章程。客户不得以与第三方的任何纠纷为由拒绝遵守章程。

第七条 在浙江稠州商业银行开立账户、信誉良好的个人客户均可申请使用手机银行服务。

第八条 客户不得诋毁、恶意损害浙江稠州商业银行声誉，不得利用任何手段蓄意攻击浙江稠州商业银行网站和手机银行门户、诈骗银行资金。

第九条 浙江稠州商业银行根据客户资信情况，决定是否受理客户手机银行业务注册申请。

第十条 客户可自愿在浙江稠州商业银行分支机构的营业网点办理手机银行签约。客户办理个人账户开户时，即视为同意《浙江稠州商业银行电子银行个人客户服务协议》。浙江稠州商业银行根据不同的客户类型、申请服务类型和协议约定，为客户提供相应的手机银行服务，并按规定为客户的申请资料保密。

第十一条 客户务必按规定据实提供身份证件以及同证件名下有效银行账户以及其他有关手机银行等相关内容，并遵守《浙江稠州商业银行电子银行个人客户服务协议》，且保证所提供的资料真实、准确、完整。浙江稠州商业银行将严格按照客户提供的账户、操作人员及其权限进行手机银行系统的相关设置。

第十二条 客户认可浙江稠州商业银行手机银行的访问控制系统、系统保密安全机制和技术手段。客户办理开通手机银行业务后，通过浙江稠州商业银行手机银行渠道提交的账户查询、转账、结算、资金汇划、支付等要求通称电子交易指令。浙江稠州商业银行通过令牌口令和短信验证码或其它安全数字

认证系统和访问控制系统识别该指令为客户授权人员发出，明确经过安全认证方式和访问控制系统合法性验证的电子交易指令作为有效电子交易指令。浙江稠州商业银行以令牌口令与短信验证码或其它安全认证信息为电子交易指令的合法有效印鉴，无须加盖客户的预留印鉴，双方承认采取数字安全认证方式的合法性、有效性和安全性。

第十三条 浙江稠州商业银行有权认为客户办理手机银行业务时发出的电子交易指令完全体现了客户的真实意愿，并有权据此作为银行处理相关业务的合法有效依据，客户认可浙江稠州商业银行无需对执行客户的电子交易指令承担任何责任。客户不可撤销地承诺对发出的电子交易指令承担全部责任，并自行承担由此产生的一切经济纠纷或损失。

第十四条 浙江稠州商业银行手机银行业务提供客户身份确认方式包括令牌口令、短信验证码、交易密码方式及其它可采用的符合安全要求的方式。令牌口令是指客户通过我行发放的动态令牌获取的一次性口令码或是挑战应答型令牌的应答口令用于验证客户身份并进行电子信息加密；短信验证码是指客户通过手机获取的由我行短信系统发送的一次性验证码，用于验证客户身份；交易密码是指客户确认身份的数字或字符信息。

第十五条 由于银行综合业务处理系统账务处理日期周期切换，客户发起交易日期与银行账务处理日期会存在不一致

性，银行按银行综合业务处理系统收到客户电子交易指令的日期处理。

第十六条 客户办理手机银行业务，应遵守浙江稠州商业银行有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作，如客户使用的服务功能涉及到浙江稠州商业银行其他业务规定或签订的其他协议，须同时遵守。

第十七条 发生以下情况时，客户应及时到浙江稠州商业银行营业网点办理相应手续，否则可能产生客户无法正常使用浙江稠州商业银行手机银行功能或客户账户资金安全性降低等风险。客户应承担办妥手续之前所产生的一切后果。

（一）客户在使用手机银行服务过程中，所提供的手机银行信息如有更改，应及时办理变更手续。

（二）客户自设密码泄露、遗忘，应办理密码挂失和重置手续。

（三）客户的令牌在有效期内损毁、锁码、遗失应及时到我行任一网点办理更换、解锁、挂失手续。

（四）客户自设绑定的手持设备遗失、损毁应及时办理解绑和新设备绑定，因客户未及时解绑而造成的损失由客户自行承担。

第十八条 浙江稠州商业银行有权制定手机银行业务收费标准，并在网站、手机银行门户及营业网点进行公布。收费标

准如有变更，浙江稠州商业银行将通过网站、手机银行门户及营业网点等适当方式提前公告，不再逐一通知客户。

第十九条 客户办理手机银行业务，须按浙江稠州商业银行手机银行业务收费标准的有关规定支付相关费用，客户同意由浙江稠州商业银行直接从客户的账户中扣划，不得以任何理由拒绝支付，否则浙江稠州商业银行有权单方终止对客户提供的手机银行服务，并保留诉讼的权利。

第二十条 客户使用手机银行应注意防范风险，风险包括下列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但不限于：

（一）在他人手机上使用手机银行。

（二）手机银行服务密码等重要信息被他人窃取，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。

（三）采用链接方式间接访问网站登录手机银行。

（四）客户安全介质被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用。

（五）未保护好用于办理手机银行业务设备的信息安全。

（六）与办理手机银行业务相关的重要资料，如身份证件、个人银行卡（折）、手机 SIM 卡等因遗失或保管不善，被他人冒用或盗用，可能造成被他人注册手机银行，并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

第二十一条 客户有义务采取风险防范措施，安全使用手机银行，否则造成客户资金损失的后果由客户自行承担。这些措施包括但不限于：

（一）妥善保管与办理手机银行业务相关的各项重要资料，如身份证件、个人银行卡（折）、手机（含 SIM 卡）客户安全介质等，不得交给他人保管，不要在不信任的网站或其他场所留下银行卡号、身份证号、常用电话号码等个人信息，防止被他人利用。

（二）保护自己的证件号码/签约账号、手机银行服务密码等重要信息，不要告知包括银行人员在内的任何人，不要在任何电子设备上记录或保留。在任何情况下，浙江稠州商业银行都不会向客户索要银行密码的内容。当他人（包括银行人员）向客户索要银行密码时，请不要提供。

（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；办理手机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）并做到经常更换。

（四）进行手机银行操作的手持设备应注意信息安全保护，不要和他人合用设备或在他人手机上进行操作。

(五) 客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、手机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。

第二十二条 当发生以下情况之一时，浙江稠州商业银行有权暂停或终止对客户的手机银行服务：

(一) 客户存在未按时支付有关费用、不遵守浙江稠州商业银行有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害浙江稠州商业银行声誉等情况的。

(二) 客户利用手机银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失；出于其他非法目的，利用手机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) 客户签约后连续 3 年以上未使用手机银行服务。

第二十三条 浙江稠州商业银行因以下情况没有正确执行客户提交的电子交易指令，不承担任何责任：

(一) 浙江稠州商业银行接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等。

(二) 客户账户存款余额或信用额度不足或账户状态不正常。

(三) 客户未能按照浙江稠州商业银行的有关业务规定正确操作。

（四）因通讯系统故障、不可抗力等因素导致手机银行系统无法正常运行。

第二十四条 浙江稠州商业银行有权根据业务发展需要对手机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、手机银行门户公告、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使用手机银行业务。

第二十五条 在浙江稠州商业银行系统正常运行情况下，浙江稠州商业银行负责及时准确地处理客户发送的电子交易指令，并及时向客户提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

第二十六条 浙江稠州商业银行负责向客户提供手机银行业务咨询服务，并在浙江稠州商业银行网站提供业务介绍。客户如遇到问题或无法获得手机银行服务时，可致电浙江稠州商业银行客服热线（0571）96527、4008096527 或至当地营业网点进行咨询。

第二十七条 浙江稠州商业银行对客户提供的申请资料及其他信息有保密义务，但法律法规另有规定的除外。

第二十八条 客户在办理手机银行业务过程中的问题，可遵照法律法规、本章程及相关服务协议的规定与浙江稠州商业银行协商解决。

第二十九条 本章程如有变更，浙江稠州商业银行将提前通过网站或营业网点等方式予以公告。

第三十条 本章程由浙江稠州商业银行负责解释和修改，自发布之日起实施。