

永丰银行（中国）有限公司

电子银行个人客户服务协议

尊敬的客户：为了维护您的权益，请在签署或同意接受本协议书前，仔细阅读本协议书各条款，充分了解电子银行业务的运作规则、协议双方的权利、义务和责任。如有疑问，可向永丰银行（中国）有限公司或您的客户经理咨询。

本协议的签署方式包括在永丰银行（中国）有限公司所有分支机构营业网点线下签署和通过永丰银行（中国）有限公司电子银行渠道线上签署。通过营业网点线下签署的，客户在《个人客户开户（卡）申请书》中勾选开立电子银行业务并签署该申请书，即视为对本协议的签署，且表明已自主阅读并清楚知悉本协议全部内容，同意受本协议约束；通过电子银行渠道方式签署的，客户通过该渠道点击同意，即视为对本协议的签署，且表明已自主阅读并清楚知悉本协议全部内容，同意受本协议约束。

为明确双方的权利与义务关系，个人客户（以下简称“客户”）和永丰银行（中国）有限公司（以下简称“永丰中国”）本着平等互利的原则，就电子银行服务相关事宜达成本协议，协议双方应予共同遵守。

第一条 业务定义

下列用语在本协议中的含义为：

- 一、 电子银行：指永丰中国通过面向社会公众开放的通讯通道或公共通讯网络等方式，为个人客户提供的离柜数字化银行服务，包括手机银行、微信银行等服务渠道。
- 二、 身份认证要素：指永丰中国用于识别客户身份的要素信息，如客户号、签约手机号码、卡号、证件信息、各类密码、云盾证书等。
- 三、 密码：指客户确认身份的数字、字符或其组合信息，包括登录密码、交易密码、云盾证书密码和动态密码。登录密码是指客户登录电子银行时使用的密码；交易密码是指客户在电子银行办理转账汇款、财富管理等交易时使用的密码；云盾证书密码是客户对交易信息进行数字签名时使用的密码；动态密码是指按照特定规则动态产生并用于识别客户身份的由银行向客户绑定手机号码发送的字符组合。
- 四、 业务指令：指客户通过电子银行渠道凭借相关身份认证要素发起的查询、转账汇款、财富管理等电子指令的统称。

第二条 客户权利与义务

一、 权利

- （一） 客户自愿申请电子银行服务，经永丰中国审核同意后，有权根据签约项目享受相应的电子银行服务。
- （二） 客户有权通过永丰中国官网或营业网点查询了解电子银行业务收费标准。
- （三） 客户对永丰中国电子银行服务如有疑问、建议或意见，可拨打客服电话（86-

025-8559-9777)，或到永丰中国各营业网点进行咨询和投诉。

二、 义务

(一) 客户办理电子银行业务，应遵守本协议及永丰中国相关业务规则 and 规定。客户应保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，否则造成的损失由客户自行承担。

(二) 客户办理电子银行业务应通过正规渠道下载安装永丰中国客户端软件，或通过永丰中国官方微信银行进入使用，切勿通过邮件、短信、彩信或其他非永丰中国提供的链接登录。

(三) 为满足银行向客户提供个人银行结算账户服务时实名制验证的需要，客户授权同意永丰中国向电信运营商及其代理商、关联公司、公安部身份信息查询中心等了解、查询、获取、核实个人信息，包括联系方式、身份信息、通信信息等。

(四) 客户的签约手机号码、卡号、密码等身份认证要素是客户进行电子银行交易的重要要素，通过上述要素所进行的电子银行操作，均构成客户的使用行为，客户应妥善保管，不将该资料或物品提供或泄露给任何第三方（包括永丰中国工作人员），或交于任何第三方（包括永丰中国工作人员）使用。不要在计算机、电话、手机或其他电子设备上记录或保留，通过手机或具有存储和显示输入号码功能的移动设备办理电子银行业务后，应立即清除所输入的密码和账号等信息。对于因泄露、被窃、遗失等原因造成该资料或物品被他人使用的，客户对该使用行为的后果承担责任。永丰中国一旦执行客户通过电子银行发出的业务指令后，客户不得要求变更或撤销业务指令。

(五) 客户应按照机密原则设置和保管密码，避免使用与本人明显相关的信息（如生日、常用手机号码、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，并做到经常更换。

(六) 客户办理电子银行签约业务，应确保向永丰中国提供正确且本人名下经过实名认证的手机号；该手机号将被用于在具体交易中接收永丰中国发送的用于安全认证的动态验证码，客户须确认短信发送交易类型和交易金额等信息与正在进行的交易事项是否一致，并正确输入收到的动态验证码。非因永丰中国的原因（例如客户提供的手机号有误、手机关机、欠费停机、信息丢失，客户未认真核对信息操作、未正确操作等原因）导致交易无法完成的后果和损失，由客户自行承担。

(七) 客户办理电子银行签约的手机号码等预留信息资料变更业务的，应及时联系我行办理变更手续；绑定电子银行的银行卡挂失、电子银行登录密码的重置，可在电子银行自助办理。业务发生变更时，客户应及时办理变更手续，否则可能产生无法正常使用电子银行功能、账户资金安全性降低等各类风险。在办妥相关手续并生效前所产生的一切后果，由客户自行承担。

(八) 客户不得以与第三方发生纠纷为由拒绝支付应付永丰中国的各类款项。

(九) 客户不得诋毁、损害永丰中国声誉或恶意攻击永丰中国电子银行系统。

(十) 客户办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到其他业务规定或规则的，应同时遵守。

(十一) 客户不得利用电子银行从事任何违反法律法规及监管规定的活动。对可能涉及非法、违规行为的任何交易，永丰中国保留拒绝处理的权利，并有权采取中止/终止其部分或全部服务的措施。客户不得使用电子银行参与洗钱、恐怖融资或扩散（大规模杀伤性武器）融资等活动，对可能涉嫌参与上述活动的客户，永丰中国有权对其电子银行采取中止/终止其部分或全部服务的措施，并有权终止本协议且不承担任何责任。

第三条 永丰中国权利与义务

一、 权利

- (一) 永丰中国有权根据客户资信情况，决定是否受理客户的注册申请。
- (二) 永丰中国有权制定电子银行业务收费标准，并在官网公布后生效。电子银行收费项目包括手机银行年费、电子银行转账汇款手续费，均以官网公告费用标准为准。
- (三) 永丰中国有权对电子银行系统进行升级、优化、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，永丰中国将通过官方网站、电子银行公告或短信通知等适当方式提前公告，不再逐一通知客户。
- (四) 在如因设备维护或维修、设备或通讯线路故障、网络故障、断电、停电、病毒爆发或交易中偶发因素或不可抗力导致部分或全部电子银行业务暂时无法办理，客户可到永丰中国营业网点或通过其他渠道办理相关业务；因不可抗力原因或非永丰中国故意或重大过失的原因给客户造成的损失，永丰中国不承担任何责任。
- (五) 因以下原因导致永丰中国未能执行、未能及时执行或未能正确执行客户提交的电子银行业务指令，永丰中国不承担任何责任：
1. 永丰中国接收的指令信息不明、存在乱码、不完整或不符合要求等；
 2. 客户账户余额或信用额度不足；
 3. 客户账户内资金依法被有权机构冻结或扣划；
 4. 客户未能正确按照电子银行业务规则或服务说明进行操作；
 5. 因移动运营商原因造成客户迟收或未收到账户交易通知、交易验证码等；
 6. 永丰中国怀疑客户从事欺诈、洗钱或恐怖融资等违反法律法规活动等。
- (六) 永丰中国有权根据法律法规、监管要求及业务发展需要对电子银行服务内容、收费项目或标准、本服务协议相关条款、业务规则及涉及客户权利义务变更等进行调整，上述调整将通过永丰中国官方网站或电子银行公告等适当方式提前公告，无需另行通知客户；客户有权在公告期内选择是否继续使用电子银行相关服务，如客户不愿接受永丰中国公告内容的，应在公告内容生效前向永丰中国申请变更或终止服务，如客户未申请变更或终止服务的，视为同意相关调整，调整后的内容对客户产生法律约束力，若客户未遵守变更后的内容的，永丰中国有权终止或中止提供电子银行服务。

二、 义务

- (一) 在系统正常运行的情况下，永丰中国负责及时准确地处理客户发送的电子银

行业务指令，并及时向客户提供查询交易明细、资产余额、账户状态等服务。

(二) 永丰中国在法律法规许可和客户授权的范围内可使用客户资料和交易记录，并且对客户提供的申请资料和其他信息负有保密义务，但法律法规或监管机构另有规定的除外。

(三) 永丰中国负责向客户提供电子银行业务咨询服务。

第四条 法律适用及管辖法院

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（为本协议之目的，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区法律）。

双方在履行本协议过程中，如发生争议，应协商解决。协商未达成一致的，任何一方应向永丰中国所在地人民法院提起诉讼。

第五条 协议的终止

客户完成电子银行注销手续后，本协议即为终止。协议终止并不意味着撤销客户在终止前所发生的未完成的交易指令，也不能消除客户因终止前的交易所带来的任何法律后果。客户在终止前已发送的交易指令仍有效并应自行承担相关责任，但双方另有约定的除外。电子银行服务终止的，永丰中国不退还已收取的服务费及其他相关费用。

永丰中国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永丰中国电子银行时提供了伪造或虚假信息。
- (二) 客户利用电子银行系统故障、差错获取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。
- (六) 客户存在恶意操作、恶意攻击，诋毁、损害永丰中国声誉等情况的。
- (七) 绑定电子银行的银行卡因挂失、止付等原因不能正常使用的。
- (八) 银行怀疑客户利用电子银行从事洗钱、恐怖融资等上述未提及但违反国家法律法规活动的。

第六条 协议的签署和生效

客户通过永丰中国的营业网点线下办理本业务的，本协议自客户签署《个人客户开户（卡）申请书》并完成所有业务办理流程后生效；客户通过电子银行渠道办理本业务的，本协议自客户点击同意并完成所有业务办理流程后生效。