文本编码： E-D-A-33

版本编号： 202410

杭州银行股份有限公司电子银行个人客户服务协议

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方（客户）、乙方（杭州银行股份有限公司）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。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为：

“电子银行”是指乙方通过面向社会公众开放的通讯渠道或开放型公众网络、特定自助服务设施以及专用网络等方式，为甲方提供的计算机及手机等自助金融服务的离柜业务。主要包含网上银行、手机银行、直销银行、电话银行、微信公众号及微信营业厅、消息通知等业务。

“身份认证要素”是指在电子银行交易中乙方用于辅助识别甲方身份的信息要素，如客户号（甲乙双方建立业务关系时开立具有唯一属性的客户编号）、用户名（用户登录名称、证件号码、银行卡号等）、密码、数字证书（包括 USBkey证书及云证书）、身份证件、签约指定手机号、人脸识别信息等。

“密码”是指甲方在电子银行服务中使用的各种密码，如登录密码、查询密码、账户取款密码、 USBkey PIN码、动态令牌密码、短信动态密码等。**密码由甲方设定并且为甲方持有的私密信息，凡使用密码进行的操作均视为甲方所为。**

“电子银行业务指令”是指甲方通过电子银行渠道向乙方发出的账户查询、转账汇款、投资理财、外汇业务、贷款业务、信用卡、在线缴费等金融服务指令。

“设备”是指甲方使用乙方电子银行服务所使用的计算机、手机、 PAD等硬件，通常乙方会根据设备的硬件、软件等信息组成具有唯一属性的设备信息（也称设备指纹），用于身份验证、欺诈检测、风险防控等场景。

第二条电子银行服务的开通及服务内容

一、网上银行服务的开通及服务内容

甲方自愿申请开通乙方网上银行，按照要求完成相关操作，成为网上银行客户。网上银行开通分为柜面开通和自助开通。柜面开通甲方需要本人持身份证件及银行卡（包括信用卡、活期存折）前往乙方营业网点办理（包括柜面人工办理及自助机具办理），部分符合条件的客户还可由乙方工作人员通过 PAD渠道上门办理（仅限借记卡）。自助开通甲方可通过乙方官方网站办理。

网上银行根据是否开通认证方式（主要指短信认证、USBkey数字证书认证等），分成有认证方式客户与无认证方式客户。甲方开通 USBkey数字证书认证方式需要前往乙方营业网点办理，如甲方已经开通 USBkey数字证书认证方式，可通过网上银行申请开通短信认证。甲方通过乙方官方网站自助开通的网上银行默认为无认证方式。如甲方为无认证方式客户，可使用账户查询、贷款查询、内部互转、投资理财、信用卡等功能，其中信用卡功能甲方需要持有乙方信用卡；如甲方为有认证方式客户，可使用网上银行所有功能。

二、手机银行服务的开通与服务内容

甲方自愿申请开通乙方手机银行，按照要求完成相关操作，成为手机银行客户。手机银行开通分为柜面开通和自助开通。柜面开通甲方需要本人持身份证件、注册银行卡（包括信用卡、活期存折）前往乙方营业网点办理（包括柜面人工办理及自助机具办理），部分符合条件的客户还可由乙方工作人员通过 PAD渠道上门办理（仅限借记卡）。自助开通甲方可通过乙方网上银行（甲方须为乙方网上银行有认证方式客户并开通 USBkey数字证书认证）开通手机银行，也可以通过登录乙方网站或正规手机应用商店下载乙方手机银行 APP完成开通。甲方开通手机银行后需要按照乙方相关流程完成身份认证绑定设备（主要指手机、 PAD等），绑定成功使用手机银行服务。

手机银行根据是否开通认证方式（主要指短信认证、人脸认证、 IC卡认证、云证书、 USBkey数字证书认证等），分成有认证方式客户与无认证方式客户。甲方开通 USBkey数字证书认证方式需要前往乙方营业网点办理，其他认证方式甲方可通过线上自助开通，开通时需要身份验证。如甲方为无认证方式客户，可使用账户查询、贷款查询、内部互转、投资理财、信用卡等功能，其中信用卡功能甲方需要持有乙方信用卡；如甲方为有认证方式客户，可使用手机银行所有功能。

三、直销银行服务的开通与服务内容

甲方自愿申请开通乙方直销银行，按照要求完成相关操作，成为直销银行客户。直销银行服务在线自助开通，甲方无需通过乙方营业网点办理。甲方可以通过正规手机应用商店下载乙方直销银行（ APP名称：宝石山），开通后需按照乙方相关流程完成身份认证绑定设备（主要指手机、 PAD等），绑定成功使用直销银行服务。

甲方可以通过直销银行在线开立Ⅱ类银行账户并绑定同名Ⅰ类账户，完成账户身份校验。如甲方开通直销银行开立Ⅱ类银行账户并绑定同名Ⅰ类账户可以使用账户查询、充值/提现、存款贷款等人民银行规定的相关功能；如甲方仅开通直销银行未开立直销银行结算账户并绑定同名Ⅰ类账户，只能使用相关查询服务。

四、电话银行服务的开通与服务内容

甲方使用乙方电话银行服务无需开通，通过电话渠道（拨打乙方客服热线 95398）即可办理业务咨询、账户查询、投诉受理等服务。甲方首次通过电话渠道办理业务，需要根据语音提示设置查询密码，电话办理账户类业务需要输入查询密码，查询密码的修改与重置均通过电话银行渠道办理。

五、微信公众号及微信营业厅服务的开通与服务内容

乙方微信公众号（公众号名称：杭州银行）依托腾讯微信公众服务平台设立，提供营销宣传、业务办理、业务咨询等服务。如甲方仅关注乙方微信公众号未绑定银行卡，可享受营销宣传、业务咨询等服务，如甲方关注乙方微信公众号并绑定银行卡（包括借记卡和信用卡），可享受账户查询、微信消息推送等服务。

甲方关注乙方微信公众号服务，可同步使用微信营业厅服务（依托 H5技术，将手机银行和微信服务平台打通进行协调服务的金融服务模块）。如甲方需要使用微信营业厅账户余额、明细查询等服务，需要持有乙方银行卡或他行银行卡申请开通，如甲方已经开通乙方手机银行服务，也可以凭手机银行账号和登录密码进行登录。甲方开通乙方微信营业厅可办理账户余额查询、交易明细查询、信用卡申请 /分期 / 还款、贷款申请、外汇牌价查询等服务。

六、消息通知服务的开通与服务内容

乙方消息通知包括短信通知、微信通知、 APP消息推送等服务内容。

甲方开通短信通知服务可通过柜面办理或自助办理，如选择柜面开通甲方需要本人持身份证件、银行卡前往乙方营业网点办理；如选择自助开通甲方可通过乙方网上银行、手机银行办理。甲方开通短信通知服务，一张银行卡只能关联一个手机号码，短信通知内容包括账户余额定时通知、账户动账通知、定期到期通知等。乙方根据业务需要规定账户动账起点通知金额，如甲方需要收到起点金额以下的动账短信，可通过乙方营业网点申请特殊处理。

甲方开通微信通知服务需要关注乙方微信公众号并绑定银行卡，开通成功后可享受账户动账通知等服务。

甲方开通 APP消息推送服务需要通过正规手机应用商店下载乙方手机银行或直销银行 APP并开启 APP消息通知权限，开通后即可接收乙方 APP消息推送服务，包括动账通知、业务公告等。

乙方为向甲方提供更优质服务，便于甲方及时了解最新产品、服务和优惠活动，经甲方同意并授权，乙方可通过电话、短信、 APP消息推送等方式向甲方发送金融产品、服务及优惠活动等营销、用户体验改进和市场调查信息。甲方如不同意上述授权，可拨打 95398客户服务热线或到相关渠道进行调整或退订。无论甲方是否同意本授权，乙方将继续为甲方提供优质服务，并不会影响向甲方发送的还款提醒、风险提示、服务状态通知、业务办理进度等提醒信息。甲方同意授权后，如需更改上述授权，可通过 95398客户服务热线或乙方指定的其他方式进行咨询、调整或退订。

第三条 甲方权利、义务

一、权利

（一）甲方自愿申请开通乙方电子银行，经乙方同意后，将有权根据开通项目的不同享受不同的服务。

（二）甲方有权在本协议生效期间根据乙方相关业务规则对本协议项下电子银行服务提出变更或注销。甲方注销电子银行后，乙方将删除甲方电子银行账户信息，法律法规或监管机构对个人信息存储时间另有规定的除外。

（三）甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打乙方客服热线95398，登录乙方网站或到乙方营业网点进行咨询和投诉。

（四）甲方在协议终止或在服务有效期内中止时，无需交还开通业务时乙方发放的认证设备（如USBkey）。

（五）甲方认为身份认证要素可能发生泄露，有权要求乙方采取冻结账户、暂停电子银行业务等手段保障账户资金安全。

（六）因网络、通讯故障等原因，甲方无法通过乙方电子银行系统办理业务时，可到乙方营业网点办理相应银行业务。

（七）**甲方同意并授权乙方在依法合规前提下，依据《中华人民共和国个人信息保护法》处理（包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等）甲方个人信息。**

二、义务

（一）甲方办理电子银行业务，应遵守乙方电子银行业务规则，执行乙方电子银行服务资费标准，甲方可登录乙方网站（网址：http://www.hzbank.com.cn）查阅服务资费。

（二）甲方电子银行开通、注销、变更等手续应根据乙方相关业务流程办理。甲方通过营业网点办理的，应按乙方要求提供相关申请资料，甲方应对所申请事项签章确认。甲方通过网上银行、手机银行等渠道在线自助办理的，应根据乙方相关流程完成身份验证。**甲方应保证所提供的资料真实、准确、完整，对于因甲方提供信息不真实或不完整所造成的损失由甲方承担。**

（三）甲方应基于真实、正当、合规、合法的电子银行（含手机银行、网上银行）转账需求向乙方申请支付限额，其限额开通、变更等手续应根据乙方相关业务流程办理，并视具体情况提供相应辅助材料。如甲方通过乙方电子银行办理非法、违规的交易，造成的不良后果由甲方承担。

（四）甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：http://www.hzbank.com.cn），**而不要通过邮件或其他网站提供的链接登录。**甲方办理电话银行业务，应直接拨打乙方客服电话95398。甲方办理手机银行或直销银

行业务下载应用程序，应登录乙方网站或者通过正规手机应用市场下载，而不要通过不明或者可疑短信、邮件、微信、网络等渠道链接下载操作。

（五）甲方必须妥善保管身份认证要素（具体内容请见本协议第一条的相关规定）及相关密码，并对通过以上信息完成的金融交易负责。乙方执行通过安全程序的业务指令后，甲方不得要求变更或撤销业务指令。

（六）甲方应按照机密的原则设置和保管自设密码：避免使用姓名、生日、电话号码等与甲方明显相关的信息作为密码；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、即时通讯工具密码、电子邮箱密码等）；电子银行登录密码、支付密码应设置为不同内容，并做到经常更换；通过电脑、手机等终端办理电子银行业务后，须将自设密码从终端上删除；不得将自设密码提供给除法律规定外的任何人；应采取合理措施，防止密码被窃取。由于甲方未妥善保管设备及个人信息等原因造成的密码泄露的后果，由甲方承担。

（七）甲方应该妥善保管电子银行支付认证工具及信息（包括但不限于USBkey数字证书、短信验证码）、预留验证信息等，除在乙方特定渠道办理业务时使用外，不要向任何其他人、其他网站、电话或短信的问询提供。因出借或泄露电子银行支付认证工具及信息（包括但不限于USBkey数字证书、短信验证码、预留验证信息等造成的不良后果需由甲方承担。

（八）发生以下情况时，甲方应及时到乙方营业网点办理相关手续，否则可能产生甲方无法正常使用乙方电子银行功能或甲方账户资金安全性降低等风险。甲方应承担办妥手续之前的所产生的一切后果。

1. 甲方自设密码泄露、遗忘，或者甲方输错密码超过乙方规定的次数，应办理密码重置手续。

2. 甲方USBkey数字证书在有效期内损毁、遗失、被盗或USBkey PIN码遗忘，应办理证书更换、初始化手续。

3. 甲方手机遗失或者被盗，应及时办理账户挂失、手机银行设备解绑、修改或重置登录密码等操作。

（九）甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的开通信息（包括姓名、性别、证件号码、证件类型、证件有效期、家庭住址、手机号码、邮箱地址、职业、国籍等信息）如有变更，应按相关法律法规、监管要求及乙方公布的业务规则，应及时办理变更手续，办妥上述手续之前产生的一切后果由甲方承担。

（十）甲方在移动运营商的手机号码销号与其在乙方短信金融服务系统的注销不能相互替代。甲方如需办理相关电子银行业务的注销，应根据乙方相关业务规定予以办理。

（十一）甲方应保证办理电子支付业务账户的支付能力，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。

（十二）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。

（十三）甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方电子银行系统。

（十四）甲方办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则的需同时遵守。

（十五）甲方如无需使用电子银行业务，应主动申请办理注销手续。

（十六）甲方不具备完全民事行为能力的，甲方监护人应妥善保管甲方的身份认证要素（具体内容请见本协议第一条的相关规定）及相关密码，并对通过以上信息完成的金融交易负责。

（十七）甲方应当按照乙方公布的电子银行个人客户服务收费项目及标准支付相关费用。

（十八）如甲方使用的服务功能涉及第三方的，还应同时遵守第三方的交易规则。

第四条 乙方权利、义务

一、权利

（一）乙方有权根据法律法规、监管规定及甲方资信情况，决定是否受理甲方的开通申请。

（二）乙方有权根据对甲方的尽职调查情况，决定甲方的交易限额，如甲方要求开立限额超过乙方评估额度，乙方有权对甲方进行进一步核实或要求甲方出具相应辅助材料。

（三）乙方有权制定电子银行业务收费标准，并在网站及营业网点进行公布。

（四）乙方具有对电子银行系统进行维护、升级和改造的权利。

（五）乙方出于安全考虑，有权要求甲方在使用乙方电子银行业务时，将电子银行账户与所使用的设备进行绑定，并且在绑定时采用人脸识别、身份证件读取、远程视频、USBkey等方式验证身份。乙方有权制定、修改设备绑定相关业务规则，包括身份验证方式及设备绑定数量。**甲方拒绝身份验证或验证不通过，乙方有权拒绝甲方使用电子银行业务。**

（六）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存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等情况的，乙方有权单方终止对甲方提供电子银行服务，并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理电子银行业务。

（七）乙方对于使用甲方身份标识（包括账户账号、卡号、用户名、电话或手机号码、终端设备信息等）并按照甲方在乙方设定的认证方式（包括数字证书、动态口令、静态密码、生物特征识别等）通过身份验证的电子银行操作，均视为甲方所为，该操作所产生的电子信息记录均为乙方处理电子银行业务的有效凭据。

（八）乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子银行业务指令，不承担任何责任：

1. 乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等。

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。

4. 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。

5. 甲方的行为出于欺诈或其他非法目的。

6. 乙方遇到不可抗力、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、恶意程序攻击及其它不可归因于乙方的情况时。

（九）协议终止或服务有效期内中止时，乙方不退回甲方已支付的有关费用。

（十）如甲方因乙方电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，乙方有权从甲方账户中扣划甲方的不当得利所得或暂停甲方的电子银行服务。

（十一）乙方有权依据法律、法规、规章或业务需要对电子银行服务系统的服务内容、操作流程或收费标准等进行调整，涉及收费或其他客户权利义务变更的调整，将于正式对外公告后施行，自公告施行之日公告内容构成对本协议的有效修改和补充。如果甲方不同意接受乙方的调整内容，甲方有权向乙方申请终止相关电子银行服务，但在申请终止相关电子银行服务之前甲方使用乙方电子银行服务的，仍然应当遵守相关调整内容。甲方既不申请终止服务，又不遵守乙方调整内容的，乙方有权选择终止本协议。

（十二）乙方有权对甲方的交易进行风险监测，如甲方违反《中国人民共和国反电信网络诈骗法》、《中华人民共和国反洗钱法》、人民银行个人账户管理规定，通过乙方电子银行发起的业务指令具备一种或者多种特征的可疑、异常情况，乙方有权终止甲方交易、降低甲方电子银行转账限额或暂停甲方部分交易渠道的功能。

（十三）乙方有权定期对甲方的电子银行与账户使用情况综合评估，并根据评估结果动态调整甲方的电子银行转账限额。

（十四）乙方有权制定、调整短信提醒服务的最低起点金额，调整时提前在网站等渠道进行公示，不再逐户通知甲方。甲方可通过网站、手机银行 APP等渠道查看公告内容。

（十五）甲方存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册电子银行等违反本协议约定的情况，乙方有权单方终止对甲方提供电子银行服务，并通过页面提示等方式告知甲方。甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将停止为其办理电子银行业务，并保留追究甲方责任的权利。

（十六）乙方出于安全考虑，有权拒绝甲方使用开启 ROOT权限的安卓设备，以及通过非官方技术手段破解系统最高管理权限的 IOS设备（俗称“越狱”）登录乙方手机银行，如甲方需要使用手机银行须更换其他设备。

二、义务

（一）乙方负责及时为甲方办理电子银行开通手续，并按甲方开通功能的不同为甲方提供相应的电子银行服务。

（二）在乙方系统正常运行情况下，乙方负责及时准确地处理甲方发送的电子银行业务指令，并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

（三）乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

（四）乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。

（五）乙方在法律法规许可和甲方授权的范围内使用甲方的资料和交易记录。乙方对甲方提供的申请资料和其他信息有保密的义务，但法律法规另有规定的除外。

（六）因工作失误导致支付结算处理延误，乙方按中国人民银行《支付结算办法》的有关规定赔偿。

第五条 法律适用条款

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。

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。

第六条 差错和争议的解决

甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成电子银行业务指令未执行、未适当执行的，应及时通过拨打杭州银行客户服务热线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。

双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应协商解决。协商不成的，任何一方可向乙方经办行所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第七条 免责条款

甲方知悉并同意，人脸信息仅作为乙方识别甲方身份的辅助手段，不视为身份识别的唯一依据。乙方判别甲方身份真实性和交易有效性的依据是相应身份认证要素组合认证（如网上银行及手机银行登录密码、短信验证码、人脸信息、交易密码、Usbkey PIN密码、身份证件等）；凡通过相应身份认证要素实现的交易，均视作甲方所为。甲方发出的电子支付指令经乙方验证无误并执行后，将无法变更或撤销。

乙方采取人脸识别验证甲方身份时，受相关第三方系统限制，部分业务可能无法提供 7*24小时服务，甲方同意在其他时间段内提交指令或者通过其他渠道办理。

甲方须妥善保管身份认证要素，若发生遗失、被盗、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等情况，应及时办理更换、账户挂失或密码重置等手续。办妥上述手续之前所产生后果由甲方承担，但因乙方过错依法应当承担责任的除外。如遇甲方认证要素可能发生泄漏或存在异常交易行为时，甲方同意乙方可以采取账户管控等必要手段保障乙方的资金安全。

第八条 协议的中止和终止

乙方提供的电子银行服务受甲方签约卡（账户）状态的制约，如该卡（账户）挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方签约卡（账户）状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

甲方电子银行注销手续办理完毕，本协议即为终止。甲方终止电子银行服务前应偿清所有应付款项。

在甲方违反本协议规定或其他乙方业务规定的情况下，乙方有权终止本协议。乙方终止本协议后因此遭受损失的，甲方应负赔偿责任。

协议终止并不意味着终止前所发生的未完成业务指令的撤销，也不能消除因终止前的交易所带来的任何法律后果。

第九条 协议的效力和生效

本协议的任何条款如因任何原因而确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。本协议自乙方在电子银行系统为甲方完成开通起生效。

若甲方开通电子银行后又办理签约银行卡卡片更换，与原签约卡相关的电子银行服务事项自动转至新卡，本协议继续有效。

第十条 其他约定事项

乙方不介入甲方与第三方之间的交易纠纷，但可协助甲方查明交易情况。

除有相反证据证明外，电子银行服务中产生的凭证和银行交易记录是确定交易真实有效和交易具体内容的依据。

如非特别指明，本协议条款均适用于开通网上银行、手机银行、直销银行、电话银行、微信公众号及微信营业厅、消息通知等服务的客户。

特别提示：凡使用密码进行的操作均视为甲方所为，甲方应妥善保管身份认证要素，因甲方保管不善导致上述信息被盗或丢失的，由此引发的相应操作后果（如签订电子合同、开通自助贷款服务等）或资金损失由甲方承担。甲方不得以不知晓本电子银行服务可以开通自助贷款等服务为由拒绝履行还款或其他义务。