文本编码：E-N-A-25
版本编号：202508

杭州银行宝石山电子账户开通协议

第一条　定义

1、杭州银行宝石山客户端（以下简称“宝石山客户端”）：是杭州银行通过网络终端（包括杭州银行宝石山 APP、杭州银行宝石山微信小程序、微信网厅等）为用户提供自助线上服务的平台，其中宝石山是杭州银行旗下的品牌名称。

2、杭州银行 APP：是由杭州银行提供的综合类金融服务平台，主要包括查询、转账、缴费、基金、理财、贷款、支付、生活增值等功能。

3、宝石山电子账户：用户凭个人有效身份证件通过宝石山客户端、杭州银行 APP，按照页面提示的操作步骤自愿申请开立的Ⅱ类或Ⅲ类账户。根据相关部门的规定条件，确认用户开立的宝石山电子账户为Ⅱ类或Ⅲ类账户。

4、绑定账户：指用户申请开立宝石山电子账户时，提供的本人在杭州银行或其它银行实名开立的同名Ⅰ类账户（或信用卡账户），用于核验身份信息及宝石山电子账户划转资金。绑定账户须保持持续有效且可正常使用的状态。

5、密码：指杭州银行用以识别用户身份与指令，要求用户提供的代码或口令。包括登录密码、交易密码、动态密码、手势密码、生物识别特征等多个种类。

6、绑定手机号：指用户在申请开立宝石山电子账户时，指定的关联电子账户的手机号码。该手机号码要与绑定账户使用的手机号码保持一致。绑定的手机号码用于接收杭州银行发送的授权码、短信验证码以及交易提示短信等信息。杭州银行认为有必要时，可通过此手机号码向用户核实身份信息和交易信息。

第二条　账户申请与开立

1、用户在申请开立宝石山电子账户时，用户应当是具备完全民事权利能力和完全民事行为能力的自然人且为中国税收居民，按杭州银行要求提供申请资料、身份信息以及其他要求提供的资料，经杭州银行核准后为用户开立相应账户。

2、用户在杭州银行开立的宝石山电子账户为实名制账户。用户应按照法律法规及杭州银行的要求提供真实、完整、有效的实名身份资料。**用户同意和授权杭州银行将其所填写的个人信息或银行卡相关信息交至权威机构或第三方合作机构处进行核查校验**，如用户申请资料不真实，或存在法律法规、监管政策及杭州银行规定的拒绝开户情形时，杭州银行有权拒绝为用户开户。

3、用户应根据开户的提示，设置并妥善保管相关的登陆密码和交易密码。

4、当法律法规、监管政策等发生改变时，应以最新的规定为准；需要用户配合补充部分个人信息或按照监管部门要求变更的，用户应主动配合，否则杭州银行有权拒绝继续为用户提供部分或全部服务。

第三条　账户使用及管理

1、用户可根据宝石山电子账户授权，Ⅱ类户支持办理存款、投资金融产品、限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金等业务；Ⅲ类账户可以办理限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金等业务，用户可通过杭州银行手机银行、宝石山客户端查询电子账户余额、交易明细等信息。消费和缴费、向非绑定账户转出资金等业务应以法律法规、监管规定、宝石山电子账户规定等为准，当规定改变时，应以最新的规定为准。

2、用户可以通过绑定账户将资金转入至宝石山电子账户，也可将电子账户的资金转出至绑定账户，**杭州银行暂免收电子账户资金转入、转出手续费；若变更收费标准，杭州银行将提前以本协议约定的方式公告。**

3、杭州银行有权根据业务需要、风险管控等因素和有关法律法规及监管政策的规定对账户的交易限额进行调整。

4、用户向杭州银行申请解除绑定账户，应先赎回宝石山电子账户项下所有投资理财等产品、支取所有存款、确保无在途交易，并将资金全部转回绑定账户，经杭州银行认证后予以解绑。用户申请销户，应先结清宝石山电子账户项下对应借据、关闭授信，确保无在途交易，并将资金全部转回绑定账户，经杭州银行认证后予以销户。

5、用户若遗失宝石山电子账户密码，可以通过杭州银行提供的渠道（线上渠道或柜面）和方式发起密码重置的申请，符合条件的，可以重置密码。

6、用户修改手机号码、绑定账户信息，应提供本人有效身份证件及其他辅助证明到杭州银行营业网点或通过杭州银行提供的其他渠道进行更改，经杭州银行依据相关流程重新认证后予以变更。

7、在符合国家法律法规、监管政策和杭州银行有关制度的情形下，在国家有权机关要求时或其他突发不利情况时，杭州银行有权对用户的电子账户进行止收止付，用户不得办理资金划转等业务。若国家有权机关根据合法手续要求杭州银行查询、冻结和扣划用户的电子账户，杭州银行将予以协助执行，由此产生的任何损失由用户自行承担。

8、宝石山电子账户只限用户本人使用，不得出借、转让或出租。否则，由此产生的损失由用户自行承担。

9、杭州银行为用户提供电子账户服务，用户应按杭州银行的规定进行操作，因操作不当造成的损失，杭州银行不承担任何责任。

10、杭州银行不介入用户与第三方之间的交易纠纷，但可协助用户查明交易情况。

11、对一定期限以上不使用的电子账户，杭州银行有权将其转为个人长期不动户，经用户主动申请并由杭州银行重新进行身份识别后可以激活使用。

12、用户开立电子账户时使用的身份证过期的或者身份信息不合规的，杭州银行有权对账户进行限制或中止账户的控制，即该账户不得进行交易，如需办理业务，用户须提供要求的身份资料信息，经我行重新审核，重新启用账户后办理。

13、用户违反本协议的约定使用账户，或我行认为用户存在非法、非安全、欺诈风险的情况下使用账户，我行有权：（1）增加核实用户身份的措施，具体增加措施以我行届时要求为准；（2）限制或终止账户的使用；（3）不予执行用户的交易指令。

14、用户不得利用银行账户进行偷税漏税、逃废债务、套取现金、赌博、洗钱、恐怖融资、电信网络诈骗及其他违法犯罪行动。如客户存在异常交易或涉及洗钱、电信网络诈骗、买卖出租出借银行账户等违法行为时，杭州银行有权采取以下一项或多项措施：

（1）限制或终止账户的使用；（2）不予执行用户的交易指令；（3）对用户进行进一步核实或要求用户出具相应辅助材料。

15、为向您提供更优质服务，便于您及时了解最新产品、服务和优惠活动，经您同意并授权，杭州银行可通过电话、短信、宝石山 APP、杭州银行 APP 消息推送等方式向您发送金融产品、服务及优惠活动等营销、用户体验改进和市场调查信息。您如不同意上述授权，可拨打 95398 客户服务热线或到相关渠道进行调整或退订。无论您是否同意本授权，杭州银行将继续为您提供优质服务，并不会影响向您发送的还款提醒、风险提示、服务状态通知、业务办理进度等提醒信息。您同意授权后，如需更改上述授权，可通过 95398 客户服务热线或杭州银行指定的其他方式进行咨询、调整或退订。

第四条　账户安全

1、用户应通过杭州银行网站或者指定的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。

2、用户必须妥善保管身份认证要素及相关密码，用户通过身份认证要素及相关密码所做的操作均视为用户的行为，用户须对通过其身份认证要素及相关密码完成的金融交易负责。杭州银行执行通过安全程序的电子支付指令后，用户不得要求变更或撤销电子支付指令。

3、用户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、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码；不得将本人自设密码提供给除法律规定外的任何人；应采取合理措施，防止本人密码被窃取。由于密码泄露造成的后果由用户承担。

4、用户应该妥善保管预留验证信息，除在杭州银行办理业务时使用外，不要向任何其他人、其他网站、电话或短信的问询提供预留验证信息内容。

5、发生以下情况时，用户应及时按照以下指引，在杭州银行提供的渠道或杭州银行营业网点办理相关手续，以避免无法正常使用或降低账户的安全性。未及时操作导致的损失或损失的扩大，用户应自行承担一切后果。

（1）用户自设密码泄露、遗忘，或者用户输错密码超过杭州银行规定的次数，应办理密码重置手续。

（2）用户手机遗失或者被盗，应及时修改或重置相关密码等。

（3）变更手机号、银行卡号、身份证等相关信息，应及时修改。

（4）根据杭州银行的提示，升级安全措施。

第五条　账户指令与记录

1、杭州银行根据用户的业务指令办理业务，对所有使用用户账户、密码及手机号码进行的操作均视为用户所为，作为双方认同的书面证据，可视为交易的有效凭证。

2、如杭州银行发现有下列情形之一，杭州银行有权不认可或不执行用户指令：

（1）杭州银行有充足的理由怀疑数据信息或用户指令的真实性；

（2）杭州银行执行用户指令将违反相关的法律、法规或规章的规定；

（3）用户发出的数据电文表达的格式、内容、操作等不符合杭州银行要求；

（4）宝石山电子账户中的余额或账户状态不足以完成用户指令；

（5）用户违反本协议或双方已订立的其他协议或合同的；

（6）双方特别约定或法律法规规定的其他情况。

3、用户指令一经发出，除杭州银行允许的情况外，不得要求撤销。

第六条　银行责任的免除与限制

1、用户使用宝石山电子账户时，如非杭州银行的过错而发生的数据电文错误或者对用户指令识别、处理或执行错误时，杭州银行对因该项错误的发生所导致的损失和其他不利后果不承担责任；但杭州银行可在用户处理时对用户提供必要的协助。

2、对于不可抗力（包括但不限于战争、自然灾害、电力供应中断、火灾、地震等）、意外事件或杭州银行无法控制的其他情况所造成的损失，杭州银行在法律法规规定的范围内不承担责任。

3、若发生杭州银行对于合法有效的用户指令识别错误或执行错误，对于因银行/银行账户系统错误而造成的用户直接财产损失，杭州银行应按适用的规则予以赔偿，但对于任何间接损失、履行利益、后果性损害、非财产损害、杭州银行于错误发生时不可预见的损失以及因用户未能及时通知或及时采取措施而导致扩大的损失，杭州银行不承担责任。

第七条　公告与变更

1、用户同意，杭州银行可对本协议及宝石山电子账户使用规则进行单方变更，以杭州银行营业网点、官方网站或手机终端等渠道发布的公告为准。**如用户在银行公告的协议变更生效日后继续使用宝石山电子账户，视为用户已接受上述变更，相关条款根据该等变更而自动作相应修改，双方无须另行签订书面协议。如用户不接受上述使用规则变更，可于杭州银行公告的协议变更生效日后 3 日内解除协议，并在满足关闭账户的前提条件下停止使用电子账户。**

2、杭州银行在上述任一渠道发布宝石山电子账户服务相应公告内容的，自发布之日起视为送达；涉及本协议修改的，自发布之日起本协议自动修改。用户应及时认真阅读并严格遵守，因用户使用不当所造成的损失由其自行承担。

第八条　法律适用条款

1、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（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区法律）；法律无明文规定的，均依据杭州银行有关业务规定、金融业务惯例和电子银行交易惯例办理。

2、本协议是杭州银行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，涉及相关业务内容的，应以本协议为准。

3、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，任何一方可向杭州银行所在地人民法院提起诉讼。

第九条　协议的中止和终止

1、用户提供的电子银行服务受我行电子账户状态的制约，如该介质账户挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。用户介质账户状态恢复正常时，我行重新提供相应服务。

2、用户电子账户注销手续办理完毕，本协议即为终止。

3、用户违反反洗钱、反恐怖融资相关法律法规、监管要求或合同约定，我行有权终止本协议。

4、在用户违反本协议规定或其他我行业务规定的情况下，我行有权终止本协议。终止本协议后因此遭受损失的，用户应负赔偿责任。

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

第十条　其他约定事项

1、用户到杭州银行营业网点办理宝石山相关业务手续，应提供相关资料，填写相关申请表，并签名确认。用户向杭州银行提供的业务申请表是本协议不可分割的组成部分。用户应保证所填写的申请表和所提供的资料真实、准确、完整，对于因用户提供信息不真实或不完整所造成的损失由用户承担。

2、用户办理宝石山相关业务，应遵守杭州银行电子银行相关章程和杭州银行在网站上公布的交易规则。

3、如用户因杭州银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，杭州银行有权从用户账户中直接扣划用户的不当得利所得或暂停用户的宝石山相关服务。

4、杭州银行提请用户注意对本协议各条款，作全面、准确的理解，用户一旦点击同意，即视为同意本协议的全部内容。

5、**如有其他未尽事宜咨询或投诉，可致电杭州银行客服热线 95398。**

特别提示：用户应妥善保管身份认证要素，包括但不限于用户登陆名称、证件号码、银行账号、密码、电子证书、签约指定手机号等信息以及用于办理电子银行业务的手机或计算机等终端设备，凡通过用户身份认证要素认证进行的操作均视为用户本人行为，因用户对上述信息保管不善导致的后果或资金损失由用户本人承担。