

广东华兴银行零售电子银行章程

第一条 广东华兴银行股份有限公司（以下简称“广东华兴银行”）在中华人民共和国法律法规及监管制度的许可下开办零售电子银行业务，致力于将电子信息技术与银行业务相结合，为零售客户提供安全、便利、高效的银行服务。

第二条 广东华兴银行通过个人网上银行、手机银行、自助银行、微信银行等类型的零售电子银行为客户提供信息查询、支付结算、投资理财、电子商务等金融服务。

第三条 凡在广东华兴银行开立零售账户、信誉良好的客户均可使用广东华兴银行零售电子银行业务。

第四条 广东华兴银行有权根据业务发展需要对零售电子银行业务功能及相关交易规则进行升级或调整，采取通过各营业网点和广东华兴银行官网、手机银行客户端、微信公众号等渠道提前公告升级、变更内容等适当方式告知客户，而不逐一通知客户，客户应按照升级和调整后的业务功能或交易规则使用零售电子银行业务。

第五条 办理广东华兴银行零售电子银行业务的广东华兴银行各分支机构及客户均应遵守国家有关法律、法规、本章程及与广东华兴银行签订的协议。

第六条 客户申请成为广东华兴银行零售电子银行客户，应

根据广东华兴银行规定的不同种类业务申请流程，亲临广东华兴银行营业网点办理，或通过广东华兴银行电子渠道自助办理。客户办理注册信息变更及电子银行注销等业务，亦须携带有关资料到广东华兴银行营业网点办理，部分注册信息变更也可通过电子银行自助办理或致电广东华兴银行电话银行服务中心办理。

广东华兴银行根据零售电子银行业务类型的不同，提供一种或多种认证方式供客户选择。

第七条 客户申请广东华兴银行零售电子银行服务，须向银行提供必要的客户资料和信息，书面或在线签订相关服务协议，并保证所提供或填写的资料内容真实、准确、完整、有效。

第八条 广东华兴银行零售电子银行根据注册状态（柜台注册、自助注册）和客户申请项目为客户提供个人网上银行服务、自助银行服务、手机银行服务等相应的零售电子银行服务。

第九条 广东华兴银行零售电子银行客户身份识别标识指客户用户名、账号或编号等，客户身份认证方式指客户数字证书、短信验证码、人脸识别等。广东华兴银行根据零售电子银行业务类型的不同，为客户提供不同安全策略和身份认证工具，以确保客户资金、交易、信息等安全。

第十条 广东华兴银行以客户的登录 ID、账号或注册手机号码、客户证书及相应密码作为识别客户有效身份的标识，使用以上标识进行的操作均被视为客户本人所为，并以客户发出的指令作为办理零售电子银行业务的合法有效依据。

第十一条 客户办理零售电子银行业务，应遵守广东华兴银行有关交易规则，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。对广东华兴银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。

第十二条 客户证书应在有效期内使用。有效期满后，客户如需继续使用，应及时登录个人网上银行或到广东华兴银行营业网点办理更新手续。

客户证书在有效期内损毁、锁码、遗失或客户的电子银行密码遗忘，应及时到广东华兴银行营业网点办理重新申领、解锁、挂失或密码重置手续。

第十三条 客户使用零售电子银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

(一)零售电子银行登录密码、支付密码或登录 ID 等重要信息被他人猜出、偷窥，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。

(二)零售电子银行短信验证码丢失或被他人以偷窥、拍照、复印等方式获取卡片字符内容，且登录密码同时被窃取，可能造成账户资金被盗等情况。

(三)客户证书介质被他人盗取或在未经允许的情况下被他

人使用，且证书密码同时被窃取，可能造成账户资金被盗等情况。

(四) 客户的手机被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，且手机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广东华兴银行短信等服务取消，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。

(五) 与办理零售电子银行业务相关的重要资料，如身份证件、银行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零售电子银行，并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

第十四条 客户有义务采取风险防范措施，安全使用零售电子银行。这些措施包括但不限于：

(一) 妥善保管与办理零售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、客户证书介质等，不得交给他人或非授权人员保管，不要在不信任的网站或其他场所留下卡号、身份证号、手机号码等零售信息，防止被他人利用。

(二) 保护自己的银行卡密码、存折密码、电子银行密码、客户证书密码等重要信息，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电话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。

在任何情况下，广东华兴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。

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。使用客户证书的,要将客户证书介质从计算机上及时取出并保管。

(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、支付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;不要通过公用电话使用电话银行。变更手机号时,应将以原手机号注册开通的服务进行取消。

(五)直接登录 WWW.GHBANK.COM.CN 网址,或拨打广东华兴银行客服热线、其他在广东华兴银行网站公布的指定电话号码,或发送短信到广东华兴银行网站公布的指定号码办理电子银行业务,不要通过其他网址、号码或链接登录电子银行。

(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。如有疑问，应通过客服电话或到广东华兴银行营业网点进行查询。

第十五条 因广东华兴银行零售电子银行系统存在安全隐患被不法分子攻破、系统故障、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银行承担责任；由于客户未尽到防范风险的义务导致的客户损失，广东华兴银行不承担责任；由于不可抗力导致的客户损失，根据不可抗力的影响，广东华兴银行依法相应免责。

第十六条 客户办理注册信息变更以及零售电子银行注销等业务时，须携带有关资料到广东华兴银行营业网点办理手续。部分注册信息变更或注销事项也可通过电子银行自助办理。

第十七条 客户可通过零售电子银行办理存折、银行卡的口头挂失或正式挂失。通过零售电子银行办理口头挂失的，有效期为5天，在此期间内，客户挂失的存折、银行卡账户处于止付状态。如5天口头挂失有效期届满，且客户在此期间并未办理正式挂失手续的，则客户口头挂失的存折、银行卡账户自动解除止付。口头挂失生效前或失效后，因客户遗失存折、银行卡导致的经济损失，广东华兴银行不承担责任。客户办理正式挂失手续后，方可办理补发新折、新卡或销户等手续。

第十八条 客户办理零售电子银行业务，须按零售电子银行业务收费标准支付相关费用。收费标准如有变更，广东华兴银行将通过网站或营业网点等适当方式提前通告，不再逐一通知客户。

第十九条 当发生以下情况之一时，广东华兴银行有权暂停或终止对客户的零售电子银行服务：

（一）客户利用零售电子银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失；出于其他非法目的，利用零售电子银行进行不正当交易。

（二）发生不法分子假借客户身份盗用零售电子银行的事件，或存在发生这种事件的可能。

（三）客户注册后超过规定时限未使用零售电子银行服务的或未缴纳零售电子银行服务费用超过规定时限的。

（四）客户申请零售电子银行服务的注册账户已经全部销户的。

（五）其他危害广东华兴银行零售电子银行业务安全的情况。

第二十条 客户在办理零售电子银行业务过程中，如遇到问题或无法获得零售电子银行服务时，客户可致电广东华兴银行客服电话，或到当地营业网点及网站公布的其他服务方式进行咨询。

第二十一条 客户向广东华兴银行反映零售电子银行状态不正常后，应配合广东华兴银行进行有关调查，并对所提供情况的真实性负责。

第二十二条 广东华兴银行采取有效措施保障零售电子银行业务的安全、平稳运营，因不可抗力原因导致零售电子银行业务不能正常运营，客户可致电广东华兴银行客户服务电话，或到当地营业网点，按网站公布的其他服务方式进行咨询。因不可抗力

导致客户资金损失的，根据不可抗力的影响，广东华兴银行依法相应免责。

第二十三条 广东华兴银行不介入客户之间纠纷，仅在法律允许范围内提供交易事实证明。

第二十四条 客户在办理零售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广东华兴银行协商解决。

第二十五条 本章程如有变更，广东华兴银行将通过网站或营业网点等适当方式于变更前通告，不再逐一向客户发送通知。

第二十六条 本章程由广东华兴银行负责解释。

第二十七条 本章程自发布之日起实施。本章程未有规定的，按照相关服务协议、广东华兴银行相关业务规则、金融惯例和法律法规处理。