

宁波通商银行电子银行业务章程

(202607071 版)

第一条 为规范向客户提供电子银行服务，维护个人客户用户（以下简称“客户”）和宁波通商银行股份有限公司（以下简称“宁波通商银行”或“银行”）的权益，明确各方的权利和义务，依据国家相关法律法规和国家有权机关规定，特制订本章程。

第二条 本章程所称电子银行是指通过面向社会公众开放的通讯通道或公共通讯网络，以及通过特定自助服务设施或建立的专用网络等设备，为客户提供金融交易和服务的网络银行。宁波通商银行电子银行通过网上银行、手机银行 APP 等渠道为客户提供查询、转账、支付结算和理财等资金管理服务。

第三条 客户应使用符合要求的计算机或其他必要设备，通过国际互联网或其他公用数据网办理宁波通商银行提供的电子银行业务。

第四条 凡在通商银行开立账户的客户均可使用电子银行服务（除非该账户另有特殊限制）。电子银行客户分为企业客户和个人客户，所有客户须持客户有效证件及申请资料到营业网点办理申请并以书面方式与银行签订相关业务服务协议。包括《宁波通商银行电子银行企业用户服务协议》

或《宁波通商银行电子银行个人用户服务协议》（以下统称服务协议）。电子银行根据服务渠道不同，个人服务可分为个人网上银行、个人手机银行 APP 和微信银行等；企业服务可分为企业电子银行（标准版），企业电子银行（查询版）以及 NRA 网上银行。不同渠道提供的服务内容有所区别，具体以该渠道实际提供的服务为准。

第五条 办理业务申请和签约手续时，客户应仔细阅读并同意本章程、相关协议条款以及有关交易规则（包括银行数字证书合作机构 CFCA 的《数字证书使用安全提示》和《CFCA 数字证书服务协议》，前述两份文件公布在 www.cfca.com.cn 上），充分了解电子银行业务的各项规定、可能的各类交易与操作等风险。

第六条 客户在办理注册申请和签订有关协议时应提供真实、准确、完整的客户信息及相关证明资料。如信息发生变更，客户应通过宁波通商银行电子银行渠道、营业网点等服务渠道及时修改，否则因客户信息虚假、缺失、未及时更新等造成的一切后果由客户承担。

第七条 银行有义务为客户的交易数据和客户资料保密，除国家法律、行政法规另有规定或与客户另有约定外，不得将上述资料随意提供给第三方。

第八条 银行受理电子银行业务签约的营业网点有权审核客户提交的签约申请资料，经审查合格后，方能办理客户

签约或与客户签订相关服务协议。银行有权拒绝办理违反本章程或曾经发生恶意透支或违反《支付结算》或存在任何不良记录或其他违反金融法律法规行为的客户所提交的签约申请。

第九条 客户在完成签约手续，与受理相应电子银行签约的营业网点签订相应的《服务协议》后，即成为宁波通商银行电子银行业务签约的客户。受理并签约的营业网点负责向签约客户提供客户号、网银编号（如有）、数字证书 USBKEY 密码（如有）、必要的身份识别和加密设备。

第十条 银行有义务按签约客户在宁波通商银行设定的身份标识信息（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），以签约客户发出的电子交易指令作为转账、付款等电子银行交易的唯一合法有效依据。通过身份验证的电子银行操作均视为客户自身操作，

第十一条 客户办理电子银行业务，应遵守宁波通商银行有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作。根据客户电子交易指令生成的交易凭证或交易数据为合法、有效的记账凭证，无需客户签章。对宁波通商银行接受并已执行的电子业务指令，客户不得要求变更或撤销。

第十二条 银行将通过计算机系统保存客户的业务指令，该业务指令将作为解决日后争议或纠纷的有效、合法证据。

第十三条 客户应妥善保管电子银行用户登录密码、账户密码、数字证书 USBKEY 等代表客户身份的重要资料。签约客户不得将以上重要所属重要资料泄露或提供给他人。非银行故意重大过失致使客户资料泄露或被盗窃所产生的一切风险或损失均由签约客户自行承担，宁波通商银行不承担任何形式的责任。

第十四条 签约客户发生电子银行密码或数字证书 USBKEY 丢失、被盗情况的，应及时到银行办理挂失、更新手续，在上述相关手续办妥生效前的交易行为造成的一切损失由客户自行承担，通商银行不承担任何形式的责任。数字证书 USBKEY 应在有效期内使用。证书到期前 30 天，银行将通过短信通知形式进行过期事项告知。个人数字证书 USBKEY 到期前 1 个月，客户可通过个人网上银行凭登录密码和 USBKEY 密码经过双重认证后办理证书更新手续。超过有效期后，客户如需继续使用，应携带个人有效身份证件到银行营业网点办理更新手续。公司数字证书 USBKEY 到期前 30 天，客户可通过企业网上银行凭登录密码和 USBKEY 密码经过双重认证后办理证书更新手续。超过有效期后，客户如需继续使用，可使用宁波通商银行网银助手工具或前往营业网点进行证书更新。

第十五条 签约客户在使用电子银行办理相关业务时均须符合银行相关产品的管理规定，其中部分公司业务需客户在银行营业网点进行书面形式签约和准入后方可开展。

第十六条 签约客户不得涉嫌参与洗钱、恐怖融资或扩散（大规模杀伤性武器）融资、逃税、电信诈骗等违法违规行为。客户确认：宁波通商银行有权根据适用的反洗钱法律法规规定及内部特殊管理要求持续对客户进行反洗钱和反欺诈监测，对于评级为高风险的客户，或客户违反宁波通商银行反洗钱管理规定、或宁波通商银行有合理理由怀疑客户主体资格消亡、涉嫌参与联合国安理会、反洗钱金融行动特别工作组、中国、美国、欧盟、英国、新加坡等国际组织或国家认定的洗钱、恐怖融资或扩散（大规模杀伤性武器）融资活动、或逃税、或电信诈骗等违法违规行为的，或客户存在对宁波通商银行声誉、资产等造成或可能造成不利影响的，或在收到监管机构发出的终止或中止服务通知时，宁波通商银行有权按照中国人民银行反洗钱监管规定及内部管理规定等采取必要的管控措施。同时，宁波通商银行有权不通知客户，直接限制、暂停客户的全部或部分网银业务服务，有权终止客户的电子银行业务服务，并有权要求客户承担因此给宁波通商银行造成的所有损失。

第十七条 客户办理电子银行业务，应按宁波通商银行公告的业务收费标准支付相关费用。

第十八条 对违反相关法律法规在电子银行进行非法交易或违反本章程的签约客户，宁波通商银行有权中/终止、取消其部分或全部电子银行业务功能的使用资格，并保留索赔的权利。

第十九条 宁波通商银行有权在适当的时间调整电子银行业务的服务或功能。如发生电子银行业务调整，宁波通商银行将通过网站或营业网点及时公告相关变更内容，变更内容自公告日即生效，对客户具有约束力。

第二十条 宁波通商银行可以根据业务发展的需要，对电子银行业务种类、交易限额和其他规定进行调整或者本章程及提供的电子银行服务如有变更，宁波通商银行将提前通过网站或营业网点等适当方式公告，不再逐一通知客户。签约客户如需要变更或终止电子银行业务的相关服务或设定特别要求，应向银行相关营业网点提出申请并按银行要求办理相关手续。

第二十一条 银行应向申请办理电子银行业务的客户（含公司和个人）提示并充分说明网电子银行业务的交易风险（包括下列第二十二条至第二十七条所述情况）。

第二十二条 因不可抗力原因引起的电子银行业务功能丧失、延迟和数据损坏造成客户经济损失等，宁波通商银行不承担责任。发生不可抗力情形之一的一方在得知该情形后，

应尽快通知另一方，由双方共同协商解决问题，但遭遇上述事项的一方无需承担违约责任。

上述不可抗力是指银行方面不可预见、不可避免并不可克服的任何客观情况，包括自然灾害、军事行为、法律或行政指示以及政府批准的变更、流行病、战争、恐怖主义行为、暴乱、叛乱、火灾、爆炸、地震、核事故、水灾、影响设施的断电、非常恶劣的天气条件等；此外，基于网络的特征，不可抗力还包括互联网服务、电信业务、电力供应的中断或停止，金融欺诈、电脑病毒感染、黑客侵入、软件炸弹或类似情况下的任何电脑硬件或软件故障

第二十三条 银行不介入签约客户与第三方的任何商业纠纷，但可就客户电子银行业务中的交易提供证明。

第二十四条 客户使用电子银行应注意可能存在下述各类风险，并应采取各类必要措施加以防范，否则由其自身承担相关不利后果：

（一）密码或客户号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）客户的预留手机号码被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，且密码同时被窃取，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) 数字证书 USBKEY 被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且密码同时被窃取，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。

(四) 与办理电子银行业务相关的重要资料，如身份证件、银行卡/折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电子银行，并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。

第二十五条 客户有义务采取所有必要的风险防范措施，安全使用电子银行。包括但不限于：

(一) 妥善保管与办理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、密码、USBKEY 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) 保护自己的密码，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。

在任何情况下宁波通商银行都不会向客户索要密码的内容。当他人（包括银行人员）向客户索要银行密码时，不得提供，否则后果自负。

客户在使用电子银行过程中暂时离开或在完成交易时，应及时退出电子银行。使用数字证书的，要将数字证书存储介质从计算机上及时取出并妥善保管。

（三）避免使用与本人明显相关的信息（如生日、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）作为密码。

（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电子银行。变更手机号码时，应及时将与电子银行相关的手机号码信息做相应的变更。

（五）仅通过登录 <http://www.ncbank.cn> 或通过官方网站下载的个人网银客户端办理个人/企业网上银行业务，不得通过其他网址或链接登录网上银行。移动客户端 APP 软件应从宁波通商银行网站或设备指定应用市场下载和使用。

（六）客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、密码泄露或其他可疑情况时，应立即办理账户挂失或密码修改手续。如有疑问，应通过宁波通商银行客户服务热线 400-916-6666 或到银行营业网点进行查询。

第二十六条 由于签约客户未尽到上述防范风险等义务或其他非宁波通商银行原因而导致的客户损失，应由客户自行承担任何后果，宁波通商银行不承担任何责任。如银行收

到来自客户的电子银行业务操作指令，而该操作是按照相关业务规则正常使用客户号、密码、客户身份认证和加密设备下作出的，则该操作指令应视为签约客户的合法委托或指令，银行无义务另行审批此次电子银行业务的实际使用人或资格或能力情况。只要银行正确执行了按照相关业务规则正常使用客户号、密码、客户身份识别和加密设备下作出的操作指令，客户资产发生损失的，宁波通商银行不承担任何形式的责任。

第二十七条 如完全由于宁波通商银行的故意或重大过失而造成的签约客户的电子银行业务操作的失败或者错误，银行应承担赔偿签约客户的直接经济损失。

第二十八条 本章程适用于中华人民共和国法律（为本章程之目的，在此不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区法律）。因履行本章程产生的争议，各方同意提交宁波通商银行住所地人民法院诉讼管辖。

第二十九条 本章程由宁波通商银行负责制定和解释，自发布之日起生效。后续如宁波通商银行对本章程进行修改，客户如不接受修改后的章程，可即及时办理电子银行业务的注销手续。