

桂林银行电子银行章程

(2025 年第一版)

第一条 为推动电子商务的应用和发展，更好地为客户提供金融服务，桂林银行开办电子银行业务。

第二条 桂林银行通过网上银行、电话银行、手机银行、自助银行等电子银行渠道为客户提供业务咨询、资金管理、金融理财、收费缴费、代理销售等服务。

第三条 桂林银行电子银行业务服务向符合中华人民共和国法规及桂林银行相关要求的自然人、法人或其他组织提供。

第四条 桂林银行办理电子银行业务的分支机构、电子银行客户及电子银行交易的其他参与方，均须遵守本章程。

第五条 客户可在桂林银行营业网点办理电子银行业务注册，也可通过互联网、电话等电子渠道自助办理电子银行业务注册。客户办理电子银行注册等业务时，应保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，并与银行签订服务协议。

不具有完全民事行为能力的个人客户应由其监护人代为办理注册并负责保管其注册卡号（账号、用户名或注册手机号码）、USBKEY 及相关密码。监护人对通过以上信息完成的金融交易负责。

第六条 桂林银行电子银行客户身份认证方式(以下简称认证方式)有客户证书、手机动态密码等。客户证书是指存

放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行电子签名的电子文件，存储客户证书的介质为 USBKEY 或客户的智能设备；手机动态密码是指通过手机短信发送按照一定规则随机产生的一个用于识别客户身份的字符。

第七条 桂林银行根据不同的客户类别、注册状态、认证方式和申请项目，为客户提供相应的电子银行服务。在桂林银行网点柜面注册的客户，与网上注册客户相比，可享受更全面的电子银行服务。在使用电子银行服务的过程中，在征求到客户明确的授权后，我行会收集电子银行注册客户的个人基本资料、身份信息、人脸等生物识别信息，并且采取加密技术保护人脸信息不被泄露、篡改、丢失以及向第三方提供人脸信息。

第八条 桂林银行以客户的注册信息(卡号、账号、用户名或注册手机号码)、客户证书及相应动态密码作为识别客户有效身份的标识，对使用以上标识进行的操作均视为客户本人所为，并以客户发出的指令作为办理电子银行业务的合法有效依据。

第九条 发卡机构为向持卡人提供营销、用户体验改进服务或进行市场调查等目的，向业务外包机构、第三方服务供应商、其他金融机构及发卡机构认为必要的其他机构或个人，披露和允许其使用申请人的有关信息和资料。

采取该方式可能产生的后果为：发卡机构、业务外包机构、

第三方服务供应商、其他机构或个人进行营销、市场调研、客户满意度调研时可能会采取电话、短信方式联系申请人，并在保密的基础上使用申请人的信息和资料。

如持卡人不同意发卡机构将其金融信息用于上述事项的，发卡机构承诺仍继续为持卡人提供金融产品或服务。

持卡人可通过客户服务热线 96299（广西）/400-86-96299（全国）进行取消授权的操作，告知客户经理不再接听客户经理电话或通过在线通讯方式接收金融产品及服务推荐。

第十条 客户办理电子银行业务，应遵守桂林银行有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作。

客户办理电子支付业务，应在账户支付限额范围内进行支付，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，对桂林银行验证无误并已执行的电子支付指令不得要求变更或撤销。

第十一条 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，应及时登录网上银行或到桂林银行营业网点办理展期手续。

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，应及时到桂林银行营业网点办理重新申领、解锁、挂失或密码重置手续。

第十二条 客户办理注册信息变更以及电子银行注销等业务时，须携带有关资料到桂林银行营业网点办理。部分注册

信息变更或注销也可通过电子银行自助办理。

第十三条 客户可通过电子银行办理银行卡、存折挂失，挂失手续办妥，挂失即生效。对挂失生效前客户因遗失以上银行卡、存折挂失，挂失手续办妥，挂失即生效，挂失有效期为5天，有效期满挂失自动失效，客户需在有效期届满前到营业网点办理正式挂失手续或者及时续办口头挂失手续。对挂失生效前或挂失失效后因客户原因遗失以上账户介质产生的经济损失，除法律明确规定或我行存在过错外，将由客户自行承担。

客户如需在挂失有效期内解除挂失，须到桂林银行营业网点办理。

第十四条 客户办理电子银行业务，须按电子银行业务收费标准支付相关费用。

第十五条 当发生以下情况之一时，桂林银行有权暂停或终止对客户的电子银行服务：

（一）客户利用电子银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失；出于恶意或其他非法目的，利用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电子银行的事件，或存在发生这种事件的可能。

（三）客户存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册电子银行等行为的。

第十六条 桂林银行有权根据业务发展需要对电子银行业务功能及相关交易规则进行升级或调整，并采取网站公告、交易提示等适当方式告知客户，客户应按照升级和调整后的业务功能或交易规则办理电子银行业务。

第十七条 桂林银行开办电子银行业务过程中，未经客户授权，不会向第三方提供客户敏感信息，国家法律法规另有规定的除外。

第十八条 客户办理电子银行业务，应确认遵守相关电子银行服务协议和业务须知。客户使用电子银行时，如其使用的服务功能涉及到桂林银行其他业务规定或规则的需同时遵守。

第十九条 客户在办理电子银行业务过程中，如有疑问、建议或意见时，可拨打桂林银行服务电话或到桂林银行各营业网点咨询。

第二十条 客户在办理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桂林银行协商解决。

第二十一条 本章程由桂林银行制定、修改和解释。桂林银行如对章程进行修改，将提前 30 日通过营业网点、网站等适当方式将修改后的章程进行通告。在通告期，客户若因对章程的修改有异议而决定不继续使用桂林银行电子银行的，可办理电子银行注销手续。通告期满客户未注销电子银

行的，视为同意接受对章程的修改。

第二十二条 本章程自发布之日起实施，原章程同时废止。