

# 桂林银行手机号码支付服务协议

甲方：桂林银行电子银行个人客户

乙方：桂林银行股份有限公司

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方、乙方本着平等互利的原则，就手机号码支付服务相关事宜达成本协议。

请您先仔细阅读本协议内容，如您对本协议内容或页面提示信息有疑问，请勿进行下一步操作。您通过页面点击或其他方式确认即表示您已同意本协议。

## 第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为：

1、手机号码支付：是指通过网上支付跨行清算系统将客户的手机号码与银行账户关联，支持通过提供手机号码直接办理收付款业务。本协议中乙方利用面向社会公众开放的个人网上银行、手机银行等渠道为甲方提供手机号码支付金融服务。

2、电子银行服务：泛指乙方利用面向社会公众开放的网络和设备为甲方提供的各类非柜面金融服务。本协议中乙方为甲方提供的个人电子银行服务内容目前主要包括网上银行（登录服务区、个人网上银行、个人会员中心）、手机银行、电话银行等。

3、电子银行会员：泛指通过与乙方签约或注册，允许使用乙方电子银行服务的用户群体（以下简称会员）。

4、会员身份认证方式：泛指银行用于识别电子银行会员身份的各类技术手段。身份认证方式主要包括：数字证书、动态密码（动态口令、短信验证码）、静态密码（电子银行登录密码、支付密码）以及其它识别技术。

5、会员身份认证要素：泛指银行用于识别客户身份的关键信息。会员身份认证要素主要包括：客户证件号码、电子银行登录用户名、账号、签约设置的电话或手机号码、会员身份认证方式等。

6、电子交易指令：泛指电子银行会员在使用电子银行服务过程中所发起的各类交易请求。

## **第二条 甲方权利、义务**

### **一、权利**

（一）甲方自愿申请注册开通乙方电子银行手机号码支付功能，注册成功后，甲方根据功能要求享受服务。

（二）甲方在注册期内有权查询注册手机号码关联的所有银行账户信息；变更默认账户；注销手机号码关联的部分或全部账户信息。

（三）甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打电话 96299 或其他由桂林银行公告的客户服务电话、登录乙方网站或到乙方各营业机构进行咨询和投诉。

### **二、义务**

（一）甲方应在乙方合法开设个人账户，并符合人民银行的有关规定。

(二) 甲方在成为会员之后，同时满足手机号码支付功能开通要求，方可开通该功能。

(三) 甲方办理手机号码支付业务，应遵守中华人民共和国法律，不得以此从事违法或损害他人、国家利益的活动。

(四) 甲方办理手机号码支付业务，应遵守《桂林银行电子银行章程》和乙方公布的交易规则，按照银行的有关操作规则、提示及条款正确操作，并对发出的交易指令承担责任。

(五) 甲方到乙方营业机构办理手机号变更、账户注销、账号变更等手续，应提供本人有效身份证件及相关的银行账户、填写相关申请表，并保证所填写的申请表和所提供的资料真实、准确、完整，对于因甲方提供信息不真实或不完整所造成的损失由甲方承担。

(六) 甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网址 <https://www.guilinbank.com.cn/>；然后进入手机号码支付办理相关业务；办理电话银行业务应拨打96299。客户应避免通过其他网址、号码、链接或软件登录电子银行。

(七) 甲方必须妥善保管本人注册账号、会员号、密码及客户证书，不得将本人密码提供给除法律规定外的任何人，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和经过甲方数字证书、动态口令等安全认证措施确认的电子交易支付指令后，甲方不得要求变更或撤销电子交易支付指令，由此引发的一切风险均与乙方无关。

(八) 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、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码；避免使用简单连续字符及规律有意义字符作为密码；不得将本人自设密码提供给除法律规定外的他人；采取其他合理措施，防止本人密码被窃取。由于密码泄露造成的后果由甲方承担。

（九）甲方客户证书、动态口令等安全介质在有效期内损毁、锁码、遗失或电子银行密码泄露、遗忘，应及时到营业网机构办理更换、解锁、挂失或密码重置手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

（十）甲方应保证办理交易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。

（十一）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。

（十二）甲方办理手机号码支付业务时，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。

### **第三条 乙方权利、义务**

#### **一、权利**

（一）乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的注册申请。

（二）乙方有权制定电子银行业务收费标准，并在网站及营业机构进行公布。相关收费标准变更时，无需另行通知。

（三）乙方具有对电子银行系统进行升级、改造的权利。

（四）对甲方不遵守乙方有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等行为的，乙方有权单方终止向甲方提供手机号码支付业务服务，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，乙方将按照有关部门的要求停止为其办理手机号码支付业务。

（五）乙方根据甲方的电子交易指令办理业务，对所有使用甲方注册账号、会员号、密码及客户证书进行的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手机号码支付业务的有效凭据。

（六）乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子交易指令，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. 不可抗力或其他不属乙方过失的情况。

## 二、义务

（一）乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

（二）乙方对于甲方的任何通知，经乙方于银行网站公告后即视为甲方已经收到。

（三）乙方负责及时为甲方办理手机号码支付业务注册手续。

（四）乙方负责向甲方提供手机号码支付业务咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、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。

#### **第四条 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，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及电子银行业务内容的，应以本协议为准。

#### **第五条 收费方式和标准**

(一)甲方同意按照乙方制定并公示的电子银行收费标准收取相应费用。

(二)甲方同意乙方在甲方账户中主动扣收相应费用。

(三)在国家规定收费标准发生变动时，乙方有权利对该项收费标准进行调整。

#### **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交易指令未执行，应及时通过拨打客服电话96299（或其他乙方公告的客户服务电话）或到营业机构通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。甲方在乙方电子银行浏览的结果仅供参考，不作为法律依据。如发生争议或与银行记录存在矛盾，应以银行提供的书面记录为准。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，任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

### **第七条 协议的变更和终止**

乙方针对系统升级、功能更新等情况，保留变更本协议与条款的权利，有关变更，无须事先通知甲方。乙方提供的手机号码支付业务服务受甲方注册卡（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。甲方注册卡（账户）状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。在甲方违反本协议规定或其他乙方业务规定的情况下，乙方有权中止或终止本协议。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。