

桂林银行电子银行个人客户服务协议

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，本着平等互利的原则，客户(以下简称“甲方”)与桂林银行(以下简称“乙方”)就电子银行服务的相关事宜达成本协议。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为：

“电子银行”是指通过网络和电子终端为客户提供自助金融服务的虚拟银行。桂林银行电子银行通过电话银行、网上银行、手机银行等为客户提供查询、转账、理财和支付结算等服务。

“动态密码”是指按照特定规则动态产生并用于识别客户身份的字符组合。

“客户证书”指用于存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子文件。

第二条 甲方权利与义务

一、权利

(一) 甲方自愿申请注册乙方电子银行服务，经乙方同意后，将有权根据注册项目的不同享受不同的服务。

(二) 甲方在注册期内有权办理电子银行注销手续。

(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“0773-96299(广西)4008696299(全国)”登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。

二、义务

- (一) 甲方办理电子银行业务，须遵守《桂林银行电子银行章程》。
- (二) 甲方办理电子银行注册、注销、变更等手续，应提供本人有效身份证件及相关的银行卡、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。
- (三) 甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.guilinbank.cn/>），而不要通过邮件或其他网站提供的超链登录。
- (四) 甲方必须妥善保管本人注册卡号、客户编号、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。
- (五) 甲方通过手机银行办理业务后，须将密码从手机上删除，否则由于密码泄露造成的后果由甲方承担。
- (六) 甲方客户证书在有效期内损毁、锁码、遗失或电子银行密码泄露、遗忘，应及时到营业网点办理更换、解锁、挂失或密码重置手续。办妥上述手续之前如因客户原因导致损失的，除法律明确规定或我行存在过错外，将由客户自行承担。
- (七) 甲方通过乙方电子银行办理挂失属于临时挂失，临时挂失期间，乙方只协助防范，因客户原因发生经济损失，除法律明确规定或我行存在过错外，将由甲方自行承担。
- (八) 甲方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付乙方的项。
- (九) 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) 甲方办理电子银行业务时，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。

(十一) 甲方使用乙方电子银行服务的, 须按照乙方制定并公布的电子银行业务收费标准支付有关费用。

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, 并在网站及营业网点进行公布。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) 对甲方未按时支付有关费用、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电子银行服务, 并保留追究甲方责任的权利。

(五) 乙方根据甲方的电子银行业务指令办理业务, 对所有使用甲方注册卡号、客户编号、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电子银行业务的有效凭据。

(六) 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子银行业务指令, 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. 不可抗力及其他不属乙方过失的情况。

(七) 若发生可能导致电子银行数据泄漏的事件, 为保障甲方账户资

金安全，乙方有权暂停对甲方的电子银行服务。

（八）协议终止或服务有效期内中止时，乙方不退回甲方已支付的购买网银 USBkey 的费用。

（九）如甲方因乙方电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，乙方有权从甲方账户中扣划甲方的不当得利所得或暂停对甲方的电子银行服务。

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）乙方负责及时为甲方办理电子银行注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的电子银行服务。

（三）乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。

（四）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。

（五）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 争议的解决

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，任何一方均可向桂林仲裁委员会提请仲裁。

第六条 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。

乙方提供的电子银行服务受甲方注册卡（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。

甲方完成乙方电子银行的注销手续时，本协议即为终止。

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。

第七条 协议的效力和生效

本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。

本协议自乙方在电子银行系统为甲方完成注册起生效。