

中国邮政储蓄银行个人电子银行服务协议

尊敬的客户：为了维护您的权益，请在签署本协议前，仔细阅读本协议各条款（特别是含有黑体字或粗体字文字的条款）。如您对本协议条款及业务办理有疑问或不明之处，请拨打邮储银行客服热线 95580 进行咨询或投诉。

根据国家相关法律法规的规定，保障中国邮政储蓄银行（甲方）和个人客户（乙方）的合法权益，规范双方行为，甲乙双方本着自愿、平等、互利的原则，就乙方使用甲方电子银行（个人网银、手机银行、电话银行）服务，签订如下协议。

第一条 如无特殊说明本协议中使用的术语和约定方式定义如下：

- 1.1 电子银行：甲方建立的借助于因特网、电话、手机等电子渠道为乙方提供信息服务和金融交易服务的网络自动服务系统。
- 1.2 UK 数字证书：指存放在 USB KEY 物理介质的乙方身份标识，并对乙方发送的电子银行敏感信息进行数字签名的电子文件。
- 1.3 动态口令：又称动态密码，是乙方使用电子令牌交易时根据时间同步机制随机产生的一次性动态口令，使乙方每次使用的密码具有动态变化性和不可预知性。
- 1.4 电子银行交易指令：指乙方以签约账（卡）号、用户名、UK 数字证书或动态口令以及相应密码，通过电子银行渠道向甲方发出的查询、转账、投资理财和电子支付等请求。
- 1.5 卡折合一户：卡折合一户签约电子银行且已关联凭证的，卡或折在相同电子银行渠道具有同等的功能及限额。
- 1.6 本合约所涉及约定方式指在甲方营业网点、官方网站公示或电话告知等方式，甲方有权根据上述约定方式自主选择其中的一种或多种。

第二条 电子银行服务的开通及服务内容

2.1 乙方根据个人需要在《中国邮政储蓄银行个人电子银行服务申请表》勾选申请类型、电子银行签约信息。**乙方注册开通电子银行后，所享有的电子银行服务内容依照甲方实际提供的功能确定。**

2.2 网上银行服务的开通及服务内容

乙方如果已自助注册过个人网银，登录甲方个人网银并按照要求完成相关操作后，成为个人网银小额短信版客户，可享受的服务包括：我的账户、小额生活缴费、小额网上支付等服务。

乙方可通过甲方银行营业网点柜台、自助设备等渠道注册并办理相关手续后，成为个人网银客户，可享受的服务包括：我的账户、转账汇款、生活服务、个人外汇、投资理财、个人贷款等服务。

2.3 电话银行服务的开通及服务内容

乙方通过甲方“95580”客户服务电话，按照提示信息完成相关操作后，自助开通电话银行，成为自助注册的电话银行客户。自助注册的电话银行客户可享受的服务包括：账户查询以及非动账类交易、信用卡本人还款、业务咨询、投诉、建议、人工挂失等服务。

乙方可通过甲方银行营业网点进行柜台注册，成为柜面注册的电话银行客户。柜面注册的电话银行客户可享受的服务包括：转账汇款、投资理财、缴费充值以及账户查询、业务咨询、投诉、建议等服务。乙方在个人网银、自助设备、移动展业等渠道进行注册，成为电话银行客户，享有同柜面注册电话银行客户相同的服务。

2.4 手机银行服务的开通及服务内容

乙方如果在开户时预留过手机号码，而尚未开通过手机银行，可通过手机银行客户端线上注册功能登记乙方个人基本信息及账户信息并通过人脸识别等方式进行验证，按照要求完成相关操作后，可成为手机银行线上注册版客户，可享受的服务包括：我的账户、投资理财、缴费、支付、贷款等服务。

乙方可通过甲方银行营业网点柜台、自助设备等渠道注册并办理相关手续后，成为手机银行客户，可享受的服务包括：我的账户、转账汇款、信用卡、投资理财、缴费、支付、贷款、微信银行等服务。

乙方如果通过甲方手机银行绑定他行（指定银行）I 类账户或其他特定线上渠道成功开立甲方无实体介质账户，可成为手机银行客户，可享受的服务包括：我的账户、转账汇款、投资理财、缴费、支付、贷款等服务。

第三条 甲方权利与义务

3.1 主要权利

3.1.1 甲方具有对电子银行系统进行升级、改造的权利。因甲方对电子银行系统进行升级、改造而引起的服务取消、暂停或者客户账号、服务内容、项目、方式等变化，甲方将通过营业网点或官方网站等适当方式提前发出公告，不再逐一通知客户。升级、改造期间乙方无法正常使用电子银行，因非甲方过错所造成的乙方损失，甲方免责。

3.1.2 甲方如对合约内容进行变更，应提前通过约定方式将变更事项告知乙方。乙方可到甲方营业网点或拨打客服电话“95580”咨询。若乙方不接受此修改，可在公告规定的合理时间内履行本协议项下应尽义务后注销甲方电子银行服务，若乙方未于公告规定的合理时间内注销甲方电子银行服务，应视为接纳相关修改。

3.2 主要义务

3.2.1 甲方应根据乙方发送的有效电子指令，及时、准确地处理乙方已提交的业务请求，并及时向乙方返回业务处理信息，但对于以下情况，甲方不承担责任：

- (1) 甲方接收到的电子指令信息不完整或信息内容有误；
- (2) 乙方账户可用余额或信用额度不足；
- (3) 乙方账户资金被依法冻结或扣划；
- (4) 乙方未能按照甲方的有关业务规定正确操作或此操作出于欺诈等恶意目的；
- (5) 不可抗力（战争、自然灾害等）或其他非甲方的原因造成的设备故障、通讯线路故障及断电、停电、病毒爆发或交易中偶发因素产生的不可预测、不可控制等因素。

3.2.2 甲方有权规定和调整电子银行相关服务的单笔交易金额、每日累计交易金额、每日累计交易笔数、年累计交易金额等限额，并通过官方网站、手机银行、个人网银等渠道对外公告。

3.2.3 UK 证书到期前乙方可申请证书延期，如果因乙方未及时进行证书延期申请而造成损失，由乙方承担责任。

3.2.4 甲方应对乙方提供的申请资料和账户信息等资料保密，但以下情况除外：

- (1) 经乙方同意或授权的；
 - (2) 依照国家法律法规规定或根据司法、行政机构等有权机构要求的。
- 3.2.5 乙方可通过电子银行办理临时账户挂失手续（挂失有效期分为 5 天和永久两种），对挂失生效前或挂失失效后乙方因遗失账户介质产生的经济损失，甲方不承担责任。有效期为 5 天的临时挂失，有效期内未办理后续处理，系统在 5 天后对账户自动解除挂失状态。有效期为永久的临时挂失，未办理后续处理，挂失状态永久有效。有效期从客户办理挂失手续当日起算。

3.2.6 甲方从第三方获取的、并于甲方网站、手机银行和网上银行系统展示的金融资讯等信息，仅供乙方参考。

3.2.7 甲方有权对提供网上银行和手机银行服务的登录网址进行变更，甲方将通过营业网点或官方网站等适当方式提前公告，不再逐一通知客户。

3.2.8 甲方可根据乙方的身份、职业、年龄、交易等特征，审慎与乙方约定网上银行、手机银行或电话银行业务，并合理设置资金转出总额、交易笔数、验证方式等，甲方后续可根据乙方正常合理需求或临时需求、账户风险情况等动态调整。

3.2.9 为向乙方提供服务并确保乙方的中国邮政储蓄银行电子银行账号安全，依据法律法规及监管要求，乙方同意并授权甲方可基于开通电子

银行服务需要，至乙方在甲方的服务关系终止之日止，收集、传输、加工、保存、查询和使用乙方信息（包括手机号码、身份信息、银行卡号、职业、工作单位、家庭地址），并验证银行卡密码。双方业务关系终止后，甲方将严格依照法律法规的规定，保存和处理乙方信息。如果乙方拒绝提供上述信息，可能无法开通电子银行服务或无法正常使用甲方的对应服务。甲方仅在乙方开通电子银行服务、使用电子银行服务期间和法律法规及监管要求的时限内保留乙方的个人信息。在乙方使用电子银行服务期间，有权行使修改、更新、删除等《个人信息保护法》规定的各项权利，法律法规、监管政策另有规定的除外。乙方可以登录手机银行客户端在“我的－设置－安全中心”中或到网点柜面，查阅、修改、删除基本信息，在乙方注销了甲方电子银行账号时，可以向甲方提出删除个人信息的请求。如乙方需要撤回甲方收集个人信息授权，可以通过注销手机银行的方式，撤回甲方继续收集个人信息的全部授权，乙方可登录手机银行后，点击“我的－设置－注销手机银行”，进行注销手机银行操作，或自主要求通过甲方网点柜面等渠道注销电子银行。甲方将尽力确保乙方信息的安全性，但由于技术的限制以及在互联网行业可能存在的各种恶意手段，无法始终保证信息百分之百的安全，乙方接入甲方服务所用的系统和通讯网络，有可能因甲方可控范围外的因素而出现问题。请乙方了解，敏感个人信息一旦泄露或者非法使用，可能导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害，甲方将遵守相关法律法规，尽力确保乙方信息的安全性。不具有完全民事行为能力的客户开通电子银行时，需征得代理人（监护人）同意并提供代理人（监护人）信息，包括身份信息、职业、工作单位、家庭地址、联系电话、代办关系及理由。甲方会将根据国家相关法律法规的规定保护不具有完全民事行为能力客户的个人信息保密性及安全性。

第四条 乙方权利与义务

4.1 主要权利

4.1.1 乙方使用甲方个人电子银行服务，必须拥有甲方的留密凭证（活期结算存折、本外币活期一本通、借记卡（不含绿卡通卡）或信用卡）或无实体介质Ⅱ类户，在银行柜面等渠道注册签约成为个人电子银行客户（信用卡附属卡仅支持通过手机银行客户端自助注册签约）；乙方自愿申请注册成为甲方电子银行客户，遵守甲方相关业务规则和业务规定，经甲方审核通过同意后，有权根据注册项目享受相应的电子银行服务。

4.1.2 乙方对甲方电子银行服务如有疑问、建议或意见，可拨打甲方客服电话“95580”或到甲方各营业网点进行咨询和投诉。

4.2 主要义务

4.2.1 电子银行判别注册客户合法性身份和确认交易有效性的标识是账号、客户证书及相应密码。乙方应妥善保管用户名、电子银行注册账户账号、手机号、动态口令、SIM卡、电子令牌、UK数字证书、相应的密码等信息和工具，不得出租、出借、出售或转让上述信息和工具。通过电子银行账号、认证工具及相应密码实现的交易，视作乙方本人所为，如因电子令牌、UK数字证书遗失，乙方需立即通知甲方办理挂失，乙方承担挂失生效前产生的一切后果。如因保管不当、密码泄露、或因遗失后未及时到甲方办理挂失或变更等造成风险损失或纠纷，由乙方自行负责。甲方在法律法规许可和乙方授权的范围内使用乙方的资料和交易记录。甲方对乙方提供的个人资料和其他信息有保密的义务，但本协议及法律法规另有规定的除外。

4.2.2 乙方应完全了解甲方提供的电子银行服务是甲方应用电子通讯方式提供的金融服务，乙方通过电子通讯方式使用电子银行服务可能会出现信息传送中断、停顿、延误、传送数据错误或存在一定的时差等情况，一切非甲方原因引致的消息谬误或讯息未能适时传达，甲方不承担赔偿责任。因上述情况造成电子银行服务未被送达无法办理或者被取消、暂停或终止，乙方应自行通过其它途径完成相关交易。乙方使用电子银行业务时，如使用的服务功能涉及到甲方其他业务规定或规则，需同时遵守。

4.2.3 乙方办理网上银行业务应直接登录甲方网站（网址：<http://www.psbc.com>），下载手机银行应直接登录甲方手机银行下载地址（phone.psbc.com），而不要通过邮件或其他网站提供的链接登录；办理电话银行业务，借记卡应直接拨打甲方客户服务电话“95580”，信用卡应直接拨打甲方信用卡客户服务电话“4008895580”，而不要拨打任何其他电话。

4.2.4 乙方到甲方营业网点或自助办理电子银行开通、关闭等手续，应按甲方要求提供相关申请资料，乙方应对所申请事项确认。乙方确认的业务申请材料是本协议不可分割的组成部分。乙方应保证所提供资料真实、准确、完整，对于因乙方提供信息不真实、不准确或不完整所造成的损失由乙方承担。乙方的交易情况，以甲方系统记录的资料为准。

4.2.5 乙方利用电子银行进行电子支付、外汇、国债、基金、理财等交易，应同意与甲方通过电子渠道签署相关协议。乙方应充分认识到投资类业务的风险，并对其电子银行投资类交易活动产生的结果承担责任。

4.2.6 乙方和除甲乙双方之外的任何第三方（包括第三方支付平台、乙方所购买商品或服务的销售方、商品配送方等）之间的交易纠纷与甲方无关，乙方应直接与第三方联系，甲方可协助处理问题。

4.2.7 乙方不得攻击、损坏甲方电子银行系统，不得诋毁、损害甲方名誉，不得恶意操作损害甲方利益，若乙方违反上述义务，则甲方有权单方终止向乙方提供电子银行服务。

4.2.8 乙方在甲方开通个人网银、手机银行、电话银行等渠道非柜面转账业务时，应遵守监管部门及甲方关于交易限额、转账方式的相关规定。

4.2.9 乙方在开通个人网银、手机银行、电话银行等业务时，应当预留本人实名登记的手机号码。若客户预留非本人实名登记的手机号码，一经发现，银行业金融机构有权停用该银行卡，待客户更新本人实名登记的手机号码再恢复使用。监管另有规定的除外。

4.2.10 乙方在甲方开通的个人网银、手机银行、电话银行等电子渠道办理业务时，如属于监管机构或技术规范等要求加强客户身份验证的，乙方应配合甲方再次认证。身份核验通过后，可继续交易；乙方不配合身份核验或核验失败的，甲方可对乙方采取提醒、附加验证、限制交易、拒绝请求、暂停非柜面交易、报警等控制措施。

第五条 免责条款

甲方应当保障电子银行系统设施设备以及安全控制设施设备的安全，对电子银行的重要设施设备和数据采取适当保护措施。在甲方履行上述合理义务前提下，因不可抗力（战争、自然灾害等）或其他非甲方的原因造成的设备故障、通讯线路故障及断电、停电、病毒爆发或交易中偶发因素产生的不可预测、不可控制等因素造成乙方损失时，甲方可视情况协助乙方解决问题和提供必要的帮助，但对因此而可能对乙方造成的损失不承担经济和法律责任。

第六条 费用

甲方有权制定、调整和修改电子银行业务收费项目、收费标准等内容，乙方须按甲方制定的收费标准缴纳相应的服务费用、电子银行安全认证工具工本费、汇划手续费等相关费用。甲方有权依据国家有关规定及自身业务需要对上述收费内容进行调整，提前通过营业网点和官方网站对外发布公告后执行。电子银行业务收费项目、收费标准等内容，均以甲方最新公告为准，公告通过营业网点和官方网站对外发布。

第七条 差错处理

乙方在确信本人电子银行交易指令错误发生后3个工作日内到网点办理错账查询或致电“95580”转人工反映，明确说明发生的可能原因、有关账号和交易金额等情况。甲方应在接到乙方通知之日起5个工作日内告知乙方调查结果并做出解释。如甲方认为错误确已发生并系甲方原因，应在告知乙方调查结果后3个工作日内对错误加以纠正。

第八条 争议解决

双方在履行本协议过程中，如发生争议，应协商解决。协商解决不成的，任何一方均可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

第九条 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。

本协议是甲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，涉及个人电子银行业务内容的，应以本协议为准。

第十条 协议的生效、终止与中止

10.1 本协议自乙方开通电子银行服务起生效，至乙方电子银行服务关闭后终止。本协议的任何条款如因法律原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。

10.2 甲方提供的电子银行服务受乙方开立电子银行服务的卡（账户）状态的制约，如该卡（账户）因挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。乙方卡（账户）状态恢复正常时，甲方重新提供相应服务。

10.3 在乙方违反本协议规定或其他甲方通过官方网站等方式公布的业务规定的情况下，甲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。

客户声明：本人已仔细阅读上述所有条款（特别是含有黑体字或粗体字文字的条款），银行已应本人要求对相关条款的概念、内容及法律效果作了说明，本人已经知悉并理解上述条款。