

华夏银行电子银行个人客户服务协议

客户须知

尊敬的客户：

为确保您安全使用华夏银行电子银行服务，保护账户资金安全，请您仔细阅读以下重要内容：

一、谨防电信诈骗，保护好个人敏感信息。不法分子可能会通过电话、邮件、信函、手机短信等方式假冒国家机关工作人员、公检法人员、工商税务、快递公司、银行人员、电信人员、老同学、老朋友或其他人员，以事情紧急、亲属或自己受伤、牵涉重大案件、电话欠费、有线电视欠费、邮局信件未取等理由进行诈骗。请您一定要保持警惕，转账前要通过其他方式证实对方的真实身份，确认知晓资金用途。若无法确认对方的真实身份，不管对方在电话里提出什么理由，请坚守“不信、不听”原则，防止上当受骗。

请您切实保护好自已的华夏银行卡号/账号、电子账户绑定卡号、证件号码、预留手机号码、登录用户名、CVN2、华夏盾 PIN 码、查询密码、交易密码、登录密码、网上支付密码、华夏盾和动态令牌等敏感信息或工具，防止其丢失或泄露，导致资金风险；不要在非华夏银行官方服务渠道输入您的个人隐私信息，警惕网络钓鱼诈骗风险。不要将华夏银行或第三方机构发送给您的短信内容透露给任何人，也不要向任何人发送带有华夏银行卡号/账号信息和支付信息的图片，防止资金损失。

二、预留手机要谨慎，确保账户资金安全。建议开通银行账户变动短信提醒，以便您在办理电子银行业务交易时可随时了解华夏银行卡号/账号资金变化情况。请仔细核对短信内容，包括业务类型、交易商户和金额等信息是否正确，并定期检查账户资金交易明细和余额。

签约账务短信通知或其他任何需要预留手机号的电子银行业务时，手机号码必须为自己使用并实际控制，不要预留其他任何人的手机号码，防止上当受骗。不要轻信陌生人以国家机关、公检法、优惠办理贷款、办理大额信用卡等名义，诱骗您将您的账务短信通知签约为他人的手机号码，更不要将资金转入所谓的“安全账户”接受资金审查或在账户中存入所谓的保证金，防止不法分子通过第三方支付机构推出的“快捷支付”等方式盗取您的资金。如您预留的手机号码丢失、更换、转让、注销或者被他人借用、盗用，应及时取消或变更预留手机号码。

三、认清官方服务渠道，防止上当受骗。华夏银行网站地址为 www.hxb.com.cn，客户服务电话为 95577，微信银行服务号为 [hxwxgzzh](https://www.hxb.com.cn/hxwxgzzh)，微信订阅号为 [hxbfw](https://www.hxb.com.cn/hxbfw)。使用华夏银行电子银行产品时，请您从以上渠道查看、登录、交易、下载和发起，不打开、不点击、不相信非华夏银行官方服务渠道发送的任何内容（包括但不限于网址链接、短信、彩信、微信、邮件等）。接到涉及华夏银行业务的电话或短信时，首先要看清号码是否是 95577，如果电话、短信来源为个人手机或是“95577”前后增加其他字母或数字的，则很有可能是诈骗电话或短信，不要轻易回电或回复短信；不法分子利用“伪基站”等技术仿冒 95577 拨打电话或发送短信，请您一定要保持警惕，不要按照该电话或短信中的提示泄露个人隐私信息或登录网上个人银行、手机银行、微信银行、直销银行等银行系统进行操作，银行工作人员不会以任何名义向您索要个人隐私信息，或要求您按照电话、短信中的要求，登录网上个人银行、手机银行、微信银行、直销银行等银行系统进行操作。

四、木马病毒拒门外，防护软件及时装。请您保持良好的电脑、手机、PAD 等使用习惯，操作中途离开时，

应将手机/电脑锁屏或者退出网上个人银行页面或手机银行、直销银行客户端。通过华夏银行官方服务渠道下载安装网上个人银行相关软件，通过正规官网（如：华夏银行网站、苹果 App Store 及国内知名电子商务官方网站等）下载手机银行、直销银行客户端软件。

谨防木马病毒，不点击短信、网络聊天工具或网站中的可疑链接，不登录非法网站，慎扫不明来历的二维码，慎连免费 Wi-Fi；连接免费 Wi-Fi 时不登录网上个人银行、手机银行、微信银行和直销银行进行相关操作。及时安装并更新反病毒软件和操作系统安全补丁，及时查杀木马病毒。

五、掌握密码设置诀窍，合理设置汇款/支付限额。妥善设置电子银行密码，不要用个人的生日、身份证号码、手机号码等容易被猜测的简单密码；确保设置专门的、不同于其他用途（如会员密码、电子邮箱密码等）的电子银行密码，并定期更改。为网上个人银行、手机银行设置您个人私有的预留信息，每次登录时及时核对。

根据实际情况设置安全的单笔汇款/支付限额和日累计汇款/支付限额，并对每日的交易次数进行设置。不要所有华夏银行卡均签约电子支付业务，选择资金额较少的华夏银行卡或开立限额较少的 II 类户（如直销银行电子账户）专门用于办理网络支付，以防范资金风险。

六、及时采取应急措施，争取最大可能挽回损失。如您敏感信息发生泄漏，但是尚未发生银行账户资金被盗，应采取以下措施进行防范：尽快修改查询密码、交易密码、登录密码、网上支付密码或挂失换卡。如已发生华夏银行卡盗刷，首先应当尽快拨打我行客服电话 95577 挂失，降低资金进一步损失的可能性，其次应及时向公安机关报案。如果您的资金被不法分子通过第三方支付机构等渠道盗取，请您及时联系第三方支付机构查询、核实、冻结、追踪资金去向，可以申请赔付的要及时申请赔付，最大限度挽回您的损失。

甲方：客户

乙方：华夏银行股份有限公司

甲方自愿申请使用乙方提供的电子银行服务，为明确双方的权利和义务，维护双方的合法权益，规范双方业务行为，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，本着平等互利的原则，特签订本服务协议。

第一条 定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

（一）“电子银行”是指乙方通过网络、电话、手机及其他电子服务设备，为甲方提供金融交易和服务的银行业务。根据服务渠道的不同，乙方可通过网上个人银行、手机银行、微信银行、直销银行、电话银行（95577）、短信平台等渠道为甲方提供查询、转账、理财、电子支付等多项服务。

（二）“个人数字证书”指用于存放甲方身份标识，并对甲方发送的网上个人银行交易信息进行数字签名的电子文件。华夏银行个人数字证书的存放介质为“华夏盾”。

(三) “动态令牌”是指手机银行用于保障交易安全的专用硬件介质。

(四) “电子银行交易指令”指甲方使用华夏银行卡号/账号、客户号、CVN2、交易密码、手机号码、验证码短信、个人数字证书及相应密码，通过电子银行向乙方发出查询、转账、购买金融资产等交易要求的电子数据信息。

(五) “短信安全验证及通知服务”是乙方利用移动通信运营商的网络，结合乙方业务需要，为甲方提供的短信金融服务业务，包括电子银行系统发出的验证码短信、提醒短信、账务变动短信等服务。其中，“验证码短信”是甲方通过电子银行发出关键交易指令时，乙方产生并通过短信发送到甲方签约手机上的信息，是甲方进行电子银行关键金融交易时使用的身份验证手段。“账务变动短信”是指甲方的银行账户资金发生变化时，乙方发出的短信通知。

(六) “电子支付业务”（也称华夏E商宝业务）是指通过互联网、电话、移动终端等相关技术，以华夏银行卡号/账号持有人或特约商户发来的电子付款指令为依据，为其办理账户之间资金支付和结算服务，包括网上支付、协议支付、快捷支付、受托代扣、手机支付、电话支付等功能。

(七) “网上个人银行业务”是指利用个人计算机和网络技术，为个人客户提供单笔汇款、批量汇款、账务查询、电子支付、理财业务、基金业务、贵金属业务、外汇业务、第三方存管业务、信用卡业务、个人自助服务、网上贷款等各类线上金融服务。网上个人银行分为证书版和签约版。证书版通过使用登录密码、数字证书等手段进行身份验证；签约版通过使用登录密码、验证码短信等手段进行身份验证。

(八) “手机银行业务”是指通过互联网及相关技术，利用手机网络或无线网络，在智能手机等智能移动终端设备上，为个人客户提供账务管理、财富管理、资金结算、信用卡、便民缴费等服务。

(九) “微信银行业务”是指乙方基于（深圳市腾讯计算机系统有限公司研发的）微信公众平台，通过乙方注册的公众服务号“华夏银行”（微信号 hxwxgzzh）与甲方微信号间的微信消息互动、WEB 页面跳转等方式，为甲方提供智能互动金融服务。

(十) “电子账户”是指甲方通过直销银行、柜面或其他乙方指定渠道申请的，并经乙方核准后为甲方开立的个人人民币银行存款账户。

(十一) “直销银行业务”是指通过互联网及相关技术，在智能手机、PC端、柜台等渠道，为个人客户提供注册、开立电子账户、充值、提现、产品购买、信用卡管理及还款、好友邀请等服务。

第二条 甲方权利、义务

一、权利

(一) 甲方自愿申请开通乙方电子银行，经乙方同意后，甲方将有权根据申请的项目享受相应的服务。

(二) 甲方对乙方相关服务如有疑问、建议或意见时，可拨打乙方客户服务电话“95577”、登录乙方官方网站（网址：<http://www.hxb.com.cn>）或到乙方营业网点进行咨询。

(三) 甲方账户来往账交易结果以乙方系统记录为准。甲方可通过电子银行、特约商户等渠道签约电子支付业务，通过特约商户网站等渠道发起支付交易，通过电子银行等渠道查询交易结果。

(四) 因乙方调整服务价格或变更合同的，甲方可申请终止相应服务和本合同。

(五) 甲方可通过乙方官方网站查询本协议内容。

二、义务

(一) 甲方申请办理电子银行开通、变更、注销等手续时，应按乙方要求提供华夏银行卡号/账号、电子账户绑定卡号、本人身份证件、手机号码等乙方要求的资料，填写相关申请表，并签字确认。甲方应保证其向乙方提供的本人及他人有关信息（包括乙方不能从公众渠道取得的甲方及他人的个人基本信息、业务相关信息及其他有关信息）真实、准确、有效、完整且取得他人的同意，并在相关信息变更后及时通知乙方。如甲方提供的资料不符合上述身份真实性的要求或存在代办、冒充他人申请等情形，乙方有权拒绝甲方的申请，对于已经开通了电子银行业务的，乙方有权终止协议。

(二) 甲方申请办理电子银行业务时向乙方提交的申请表（含在线申请）及乙方届时通过官方网站、网上个人银行、手机银行、微信银行、直销银行或营业网点等渠道公告的电子银行

业务相关章程及业务规定是本协议不可分割的组成部分，甲方在申请办理电子银行业务时应当已经提前阅读并承诺遵守。

(三) 甲方在乙方设定的身份验证信息及手段是乙方验证甲方交易身份的凭据，甲方应防止其丢失或泄露；所有使用下述身份验证手段通过身份验证的操作均视为甲方本人所为，由此产生的后果由甲方承担。

身份验证信息及手段包括：甲方的华夏银行卡号/账号、电子账户绑定卡号、证件号码、登录用户名、客户号、CVN2、查询密码、交易密码、登录密码、网上支付密码、人脸识别、上传的身份证照片、华夏盾、动态令牌及其密码、签约短信安全验证及通知服务和接收交易关键信息的手机号码等。

甲方的华夏盾、动态令牌等安全认证工具只限甲方本人使用，不得出租、出借、出售。否则，由此产生的风险由甲方承担。

(四) 乙方按照甲方要求执行通过安全验证程序的电子银行交易指令后，甲方提出变更或撤销交易指令的要求，乙方可以提供必要的协助，但是乙方对因该变更或撤销交易所发生的损失和其他不利后果不承担责任。

(五) 乙方不介入甲方与第三方之间的纠纷，甲方不得以其与第三方发生纠纷为理由拒绝履行本协议下的义务。

(六) 甲方办理网上个人银行业务应直接登录乙方官方网站（网址：<http://www.hxb.com.cn>），而不应通过邮件或其他网站提供的链接登录；在中国大陆地区办理电话银行业务，应直接拨打 95577，而不应拨打任何其他电话；办理手机银行业务应使用乙方提供的客户端软件，而不应通过其他途径或链接登录，客户端软件应从华夏银行官方网站或指定网站下载；办理微信银行业务应关注微信认证通过的乙方公众服务号；办理直销银行业务应直接登录乙方官方网站（网址：<http://www.hxb.com.cn>）或通过使用乙方提供的客户端软件、指定网页，而不应通过邮件、其他链接或其他途径登录，客户端软件应从华夏银行官方网站或指定网站下载。否则，由此产生的后果由甲方承担。

(七) 甲方办理电子银行业务应将本人使用并实际控制的真实、有效手机号码作为签约手机号码。甲方应妥善保管签约手机号码收到的乙方发出的短信指令。所有使用签约手机号码收

到的短信指令进行的网上个人银行业务、手机银行业务、直销银行业务、短信安全验证及通知服务、电话汇款等电子银行操作均视为甲方本人所为。如签约手机号码遗失或者被他人借用、盗用，甲方应及时联系乙方取消或变更签约手机号码，否则由此产生的全部风险、费用和损失由甲方承担。甲方在使用网上个人银行业务、手机银行业务、直销银行业务、短信安全验证及通知服务、电话汇款等电子银行业务期间发生手机号码更换、转让或注销，甲方必须及时联系乙方办理华夏银行卡号/账号与签约手机号码关联关系的变更或解除手续。

凡通过甲方绑定的微信号向乙方微信银行发送的数据均视为甲方本人所为，甲方应对由此产生的后果负责。甲方应妥善保管微信号、微信登录密码等信息。如因甲方的微信号、微信登录密码等信息被他人使用、泄露、遗失或被盗造成甲方账户信息泄露、资金损失等情况的，乙方不承担责任。

（八）在国外使用签约手机号码并开通国际漫游服务时，如甲方未取消签约手机号码已定制的短信安全验证及通知服务，或在国际漫游状态下继续通过签约手机号码使用主动查询服务，由此引发的国际通信费用由甲方承担。

（九）甲方自愿向乙方支付因使用电子银行服务发生的各项费用，具体服务项目、服务内容、服务价格、优惠措施及其生效和终止日期等内容以乙方官方网站或营业网点公布的收费标准为准。

（十）甲方不得诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方电子银行系统。

第三条 乙方权利、义务

一、权利

（一）乙方有权根据甲方身份核实的结果，决定是否受理甲方的申请。

（二）乙方有权制定收费标准并通过乙方官方网站和营业网点等渠道进行公示。如法律法规、规章及监管规定对电子银行业务的服务价格有新规定，或乙方对服务价格进行调整的，乙方将依照法律法规、规章及监管规定的要求通过乙方官方网站和营业网点等渠道进行公示后执行。

（三）乙方具有对电子银行系统进行升级、改造的权利，升级、改造期间可能会暂停电子

银行服务，乙方将根据法律、法规及监管规定在其官方网站或营业网点进行公告。

（四）乙方根据甲方的电子银行交易指令及时准确办理业务，对所有使用甲方签约的华夏银行卡号/账号、客户号、CVN2、签约短信安全验证及通知服务并接收关键信息（如验证码短信、预约码等）的手机号码、查询密码、交易密码、登录密码、网上支付密码、华夏盾/动态令牌及其密码等身份验证信息或手段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。

（五）协议终止或服务有效期内中止的，乙方有权收取相应的服务费、工本费、结算手续费。

（六）乙方有权根据法律法规、规章、监管规定或业务发展需要对电子银行的系统设定（包括限额设定）及功能进行调整或对电子银行业务进行变更。

（七）对于在交易过程中，因暂时网络通讯故障或其他原因造成的错账现象，乙方有权根据实际交易情况进行账务处理。

（八）乙方有权在法律法规、监管规定、有权机关规定的期限内对甲方提供的信息进行留存并在内部使用（超过上述期限的，乙方有权销毁）；有权将甲方提供的信息用于核实甲方身份信息或与业务审核及服务相关的事项；有权将甲方提供的信息提供给征信机构；有权根据法律法规、监管规定、司法机关的强制命令提供甲方提供的信息；有权为履行本协议之目的，在本协议规定的范围内使用客户信息，将甲方提供的信息披露给乙方代理人，并取得代理人的保密承诺。

二、义务

（一）乙方负责及时为甲方办理电子银行签约手续，并为甲方提供相应服务。

（二）乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方官方网站、网上个人银行、手机银行、微信银行、直销银行公布客户服务电话。

（三）乙方对甲方提供的客户信息有保密义务，并通过制度、技术等措施保障客户信息在使用、保存等过程中的安全性。

第四条 重要声明

(一) 甲方使用电子支付服务时要遵守乙方相关交易笔数和金额限制控制。

(二) 相关业务的利率及费用计算均按照乙方官方网站上公布的利率及费率执行，并按照国家规定由乙方代扣利息税。

(三) 电子银行业务不寄送纸质对账单，甲方可通过电子银行渠道核对交易记录。如甲方对交易有异议，可致电乙方客户服务电话 95577。

(四) 电子银行的数据指令（包括但不限于甲方通过电子渠道传递的指令、电子银行交易信息等）是甲乙双方认同的书面证据，可视为该交易的有效凭证，但双方另有约定的情况除外。

第五条 免责条款

因以下情况导致乙方没有正确执行甲方交易指令的，乙方不承担任何责任：

(一) 甲方使用电子银行业务时，如非乙方过错而发生数据电文错误或对甲方指令识别、处理或执行错误时，乙方对因该项错误的发生所导致的损失和其他不利后果不承担责任；但乙方可在甲方处理时对甲方提供必要的协助。

(二) 甲方之行为乃出于欺诈或其他非法目的。

(三) 甲方发出的交易指令中缺乏必要的交易信息，包括但不限于指令信息不明确、存在乱码、不完整等。

(四) 乙方遇到不可抗力的。

(五) 非乙方原因导致的网络或系统故障、供电系统停电、通讯故障、网络黑客袭击及甲方遇到各种类型的欺诈行为。

(六) 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。如果甲方所提供的资料信息发生变动，应及时通知乙方并办理有关手续，办妥上述手续之前所产生的后果由甲方承担。

(七) 甲方泄露、遗失或被盗取华夏银行卡号/账号、电子账户绑定卡号、登录用户名、客户号、CVN2、华夏盾 PIN 码、签约短信安全验证及通知服务并接收关键信息（如验证码短信、预约码等）的手机号码、交易密码、查询密码、登录密码、网上支付密码、华夏盾/动态令牌

及其密码等情况下，应立即按乙方要求的方式办理挂失、变更或注销手续，办妥手续之前产生的后果由甲方承担。

(八) 因甲方银行卡/账户可用余额不足、甲方银行卡/账户资金被依法冻结或扣划、甲方未及时变更预约/循环汇款或批量转账信息或其他甲方原因的情况，导致没有正确执行甲方提交的预约/循环汇款指令、批量转账指令，乙方不承担责任。

(九) 乙方通过指定客户服务号码向甲方提供电话银行服务和短信服务，因甲方相信欺诈电话、短信或虚假网站而将个人隐私信息泄露造成的全部损失由甲方承担。

(十) 其他非因乙方原因的情况。

第六条 协议的生效、变更和终止

(一) 本协议自甲方在《个人银行业务电子凭证》上进行签字且乙方经办机构(具体经办机构以乙方签章主体为准)在同一电子凭证上签章之日起生效。

(二) 本协议部分条款无效的，不影响其他条款的效力。

(三) 甲方有权终止本协议，甲方完成乙方电子银行业务注销手续时，本协议即终止。

(四) 在甲方存在未按时支付相关服务费用或存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉或其他违反本协议的情况下，或甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方有权单方终止本协议，终止甲方的电子银行业务，同时乙方保留追究甲方责任的权利。

(五) 乙方提供的电子银行服务受甲方华夏银行卡/账户、电子账户绑定卡状态的制约，如上述银行卡(账户)挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方上述银行卡(账户)状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

若甲方开通乙方电子银行业务后，如办理华夏银行卡更换，应向乙方提出申请办理电子银行变更手续，本协议继续有效。

(六) 协议终止并不意味着终止前所发生的未完成指令的撤销，也不能消除终止前的交易所产生的法律后果。

第七条 法律适用和纠纷解决

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。

本协议是对甲方与乙方签订的其他相关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。

如甲乙双方在履行本协议的过程中发生争议，首先协商解决；协商不一致的情况下，如甲方在乙方营业网点申办电子银行业务的，任何一方可向乙方经办机构所在地的人民法院提起诉讼。

在甲方确认同意本协议之前，甲方已认真阅读本协议。在确信已完全理解的情况下，甲方确认完全同意本协议的全部条款与内容。