**广发银行个人电子银行业务章程**

广发银行个人电子银行业务章程是广发银行股份有限公司（以下简称“广发银行”）电子银行业务服务开展及安全风险管理的规范性文本，凡申请、使用广发银行电子银行服务的客户（以下简称“您”或“客户”），须遵守本章程。

**您点击确认、同意并申请电子银行服务的，即表示您已知悉、完全理解并同意接受本章程的全部内容，愿意承担由此产生的一切法律后果。在确认接受本章程之前，请您仔细阅读本章程的全部内容，尤其是黑体加粗部分。若您不同意本章程的任何内容，或无法准确理解相关条款，请勿继续申请。**

一、本章程是根据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国电子签名法》《中华人民共和国民法典》《电子银行业务管理办法》等法律规定、监管规定，并结合广发银行个人电子银行业务相关管理办法拟定。如广发银行制定的其他电子银行业务规范、服务协议与本章程不一致的，以本章程为准。

二、本章程所称电子银行服务，是指广发银行利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及广发银行专用网络，向客户提供的金融服务，包括手机银行、网上银行等。广发银行通过手机银行、网上银行等电子银行渠道为客户提供业务资讯、资金管理、金融理财、转账支付、存款贷款等服务。

三、本章程所称身份认证方式，是指广发银行为电子银行客户提供的身份认证方式，包括但不限于数字证书、动态口令、静态密码、生物识别等。

1.数字证书是指用户存放客户身份标识，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，该证书由客户通过银行向提供数字证书服务机构进行申请。广发银行客户数字证书存放在Key盾或客户手机终端（仅限软证书）。

2.动态口令（又称动态验证码）是指广发银行通过指定设备和专门算法为客户提供的唯一性随机口令，用于判别持有指定设备的客户身份的随机字符信息。动态口令设备包括但不限于客户的手机、专用口令设备等。

3.静态密码是指客户自行设定的，用于判别客户身份的私密字符信息。

4.生物识别是指广发银行获得客户授权后，通过面容、声纹、指纹等生物特征对客户身份进行识别与确认。

四、广发银行提供电子银行业务查询和咨询途径包括：

1.登录广发官方网站[www.cgbchina.com.cn](http://www.cgbchina.com.cn)（PC端）、[m.cgbchina.com.cn](http://m.cgbchina.com.cn)（手机端）、手机银行APP查询；

2.致电广发银行客户服务中心热线400 830 8003（信用卡客户致电：95508）；

3.亲临广发银行营业网点。

五、服务申请

凡已在广发银行开立银行账户，同意遵守本章程并与广发银行签署相关服务协议的客户均可申请使用电子银行服务。不具备完全民事行为能力的客户申请电子银行服务时须由法定代理人代办，代办须提供法定代理人有效身份证件以及账户使用人的有效身份证件；具有完全民事行为能力的客户需本人申请电子银行服务。具体要求如下：

1.**客户承诺申请本服务过程中提供的个人资料真实、合法、有效、完整，绑定的银行卡为本人合法、有效的银行卡，绑定的手机号为本人真实、有效、可用的中国境内手机号，并同意及时更新个人资料，因个人资料不真实、银行卡无效或者资料更新不及时等原因致使本服务无法提供或者提供时出现错误，由此产生的后果由客户自行承担。**

2.**为了向您提供优质的电子银行服务，保障您的使用安全，在您注册成为广发银行电子银行客户，以及使用广发银行手机银行、网上银行等电子银行服务的过程中，广发银行会收集、使用您在注册、使用服务过程中主动提供、主动输入或因使用服务而产生的信息。具体信息情况详见《广发银行电子银行隐私政策》。**

3.**广发银行出于提供本章程项下相关服务之目的，遵循合理、必要、正当原则而收集、使用客户所提供的信息，并对相关信息进行严格保密。前述信息，未经客户同意，广发银行不得向第三方提供，但有权机关根据有关法律、法规等规定要求提供或披露的除外。广发银行亦会同时采取有效措施，防止、控制因广发银行原因导致的客户信息泄露。**

六、服务使用

凡申请本服务的客户均已充分理解广发银行提供服务的客户身份识别以及交易确认规则，并保证合法、合规使用本服务。

1.广发银行以客户的银行账号、用户名、手机号码或数字证书等及其所对应的密码、动态口令作为判别客户合法性身份和确认交易有效性的标识。

2.凡是以正确的客户身份标识及相应密码、动态口令进行的交易均视为客户自身所为，交易指令一经确认，客户不得要求变更或撤销，所产生的电子信息记录为该项交易的有效凭据，具体交易情况均以广发银行的计算机系统记录的资料为准。

3.客户须保证其向广发银行发送的指令明确、合法，广发银行应及时准确地处理客户提交的合法交易指令。

4.客户需要在账户正常的情况下方能通过电子银行各个渠道办理相关业务，由于客户账户异常导致的业务办理不成功，广发银行不承担责任。

5.广发银行不介入客户与第三方之间的交易纠纷，客户不得以与特约商户或其他第三人发生纠纷为理由拒绝支付应付银行的款项。

6.在交易过程中，因暂时的网络通讯故障或其他原因造成的错账现象，银行有权根据实际交易情况进行账务处理，在错账处理时需要客户配合的，客户须予以配合。

**七、风险防范**

**客户已理解并接受本服务申请和使用流程，清楚本人有义务采取充分的风险防范措施，安全使用电子银行，这些措施包括但不限于：**

**1.直接登录www.cgbchina.com.cn，或登录广发银行手机银行APP，或拨打400 830 8003（信用卡客户拨打：95508）电话办理电子银行业务，不要通过其他网址、链接、电话号码等登录广发银行电子银行。**

**2.客户须妥善保管自己的银行卡密码、存折密码、查询密码、网银密码、手机银行密码、动态口令及数字证书等重要信息，防范电信诈骗，不要将密码、口令告知包括银行工作人员在内的任何人，不在计算机、手机等电子设备上记录、保存密码、口令。**

**3.客户须避免设置过于简单的密码，避免使用用户名、生日、身份证号码、银行账号、手机号码、电话号码、微信号码、QQ号码、MSN账号等与自己明显相关的、容易被获取的信息，以及单纯的、顺序排列的数字或字母、符号等具有明显规律的信息作为密码；各项密码设置须各不相同并定期修改。**

**4.客户应妥善保管与办理电子银行业务相关的各项重要资料，如身份证件、银行卡、存折、手机号码等，防止因遗失、保管不善导致资料泄漏被他人冒用或盗用，并由此造成账户信息泄露及资金被盗等情况。客户重要资料发生变更时，须及时通过银行同步办理资料变更。变更手机号码时，须及时取消以原手机号码注册开通的短信服务、变更个人网银安全手机号、手机银行登录手机号码。**

**5.客户应采取安装杀毒软件、网络防火墙等措施保护用于办理电子银行业务的计算机、手机、平板电脑等电子设备的安全，防止电子设备被他人非法监视、操控，导致造成个人资料、账户信息泄露及资金被盗等情况。避免在公共计算机、公共电话或可视电话上使用电子银行，并在使用电子银行后及时退出，清除账号、密码等相关信息。操作ATM等自助设备时应注意遮蔽，防范他人偷窥密码；避免使用有可疑附加物的自助设备。**

**6.客户应定期关注自己的账户资金变化情况，发现可疑的资金变动或其他可疑情况时，应立即办理账户挂失或修改密码。**

八、风险责任

1.因客户泄露交易密码，或未尽到防范风险与保密义务，或因客户引起的其他原因导致客户损失的，广发银行不承担责任。

2.因广发银行内部操作风险或法律规定银行负有责任的其他原因所造成的客户账户资金损失由广发银行承担责任。广发银行遇到不可抗力以及不可归因于广发银行的计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击等情况，广发银行将免责。

**九、声明与承诺**

1.客户知悉并同意：广发银行为向客户提供本服务而收集、使用客户姓名、身份证件号码、银行卡号、手机号码等个人资料。

2.客户知悉并同意：广发银行有权因法律政策、系统维护/升级或其他合理原因，调整本章程（包括修改、暂停及终止），调整影响客户权利义务的，提前通过广发银行官方网站、手机银行等渠道提前公告，不再逐一通知客户，客户对此无异议。客户在公告发布后30个工作日内继续使用本服务的，视同客户已经充分阅读、理解并接受调整，若不接受，应向广发银行营业网点等申请终止使用本服务，但在申请终止本服务之前仍应当遵守本章程。

3.客户知悉并同意：按广发银行电子银行服务收费标准为使用本服务支付相关费用。广发银行有权因业务发展需求以及中国人民银行、中国银保监会或其他相关机构的相关规定，调整收费标准，并通过广发银行营业网点、官方网站、手机银行、个人网银等渠道提前公告，客户对此无异议。客户在公告后继续使用本服务的，视同客户已经充分阅读、理解并接受调整，若不接受，应向广发银行申请终止使用本服务。

4.客户知悉并同意：广发银行有权根据业务发展需求以及中国人民银行、中国银保监会或其他相关机构的相关规定，升级或调整电子银行产品服务、业务范围、业务规则及交易限额笔数。客户在调整后继续使用本服务的，视同客户已经充分理解并接受升级调整，若不接受，应向广发银行申请终止使用本服务。

**5.客户知悉并同意：广发银行有权在客户出现下列情况时，单方面立即暂停或终止客户使用本服务而无需承担任何责任：1）违反本章程的约定；2）违反广发银行以及关联第三方的条款、协议、规则、通告等；3）使用广发银行电子银行进行套现、虚假交易、洗钱或者其他任何非法行为；4）存在恶意操作、诋毁、损害广发银行声誉等情况。**

十、客户在申请、使用本服务过程中如发生争议，可遵照中华人民共和国相关法律法规、本章程及广发银行相关服务协议的规定与广发银行协商解决，协商不成的，任何一方均可向广发银行所在地人民法院起诉。

十一、本章程中未尽事宜，按照中华人民共和国相关法律法规和广发银行相关业务规则及国内通行的金融惯例办理。

**广发银行已提请您特别注意有关免除、限制银行责任和银行单方面拥有某些权利，以及增加您义务或免除、限制您权利的条款，并已应您的要求对上述条款予以充分解释说明，各方对本章程条款理解完全一致，并自愿接受约束。**

十二、本章程由广发银行负责解释，本章程自在官方网站、手机银行等渠道公布之日起生效，原章程废止。