

国民银行（中国）有限公司网上银行客户服务协议

国民银行（中国）有限公司遵循平等自愿、诚实守信、勤勉尽责的原则，努力为客户提供专业化、高质量的金融服务。在签订本合同之前，特提请客户充分了解国民银行提供的相关金融服务内容及收费标准，自主决定是否选择相关金融服务。

甲方：_____（客户）

乙方：国民银行（中国）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，就网上银行服务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：

“网上银行”是乙方通过网络和电子终端为客户提供自助金融服务的电子银行服务。国民银行（中国）有限公司通过网上银行为客户提供查询、转账等服务。

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

“密码”指客户确认身份的数字或字符信息，分为客户自设密码和动态密码。

“动态密码”是指按照一定规则随机变化且可用于识别客户身份的数字组合，包括短信验证码等。

“客户自设密码”是指客户自行设定的密码，用于判别客户身份的字符信息。

“短信验证码”是指手机短信形式请求包含 6 位随机数字的动态密码，用于实现客户身份认证。

“认证工具”指的是 KB-key，即密钥、证书的载体。

“指令”指客户以用户认证工具或客户证书以及相应密码，通过网络向银行发出的查询、转账等要求。

“CFCA”是指中金金融认证中心有限公司，英文名称：China Financial Certification Authority 的英文缩写。

第二条 甲方权利、义务

一、甲方权利

（一）甲方自愿申请注册乙方网上银行，经乙方同意后，将根据注册项目的不同享受相应的服务。

（二）服务有效期内甲方有权根据乙方业务规则办理网上银行变更或注销手续。

（三）因网络、通讯故障等原因，甲方不能通过乙方网上银行系统办理业务时，甲方可到乙方营业网点办理相应银行业务。

（四）甲方对乙方网上银行服务如有疑问、建议或意见时，可通过乙方网站公布的营业网点电话、乙方网站或到乙方营业网点进行咨询和投诉。

二、甲方义务

（一）甲方办理网上银行业务，应遵守本协议、《**国民银行（中国）有限公司网上银行章程**》和乙方网站公布的交易规则。甲方应当依照可适用的法律法规使用乙方提供的金融服务，如乙方发现甲方或其关联方存在洗钱或者制裁风险事件，例如提供不实、不完整或者无效的身份或交易信息，未依照本协议要求及时更新身份证明文件，甲方或甲方账户、甲方关联方出现异常或涉嫌洗钱、恐怖融资，甲方或甲方交易、甲方关联方或其交易涉及联合国、中国等国际组织或国家发布的监控名单或者制裁事项，或甲方或其关联方在使用金融服务中出现其他违反可适用法律法规的情况等，乙方有权单方对甲方采取拒绝开户申请、限制交易、停止支付及终止账户业务等一项或多项措施，并可要求甲方配合尽职调查、补充证明文件或者在指定期限内办理销户及其他相关手续。甲方逾期未办理的，则视同自愿销户，此时乙方可单方予以销户。乙方因甲方出现

本条所述的风险情况而采取上述措施所造成的责任和损失由甲方自行承担。甲方同时还应承担对乙方由此可能产生的损失承担赔偿责任。乙方有权直接从甲方账户扣款对其所受损失予以弥补。

(二) 甲方申请 CFCA 证书的, 应同时认真阅读并遵守《CFCA 数字证书服务协议》及相关的规定(详见 CFCA 网站)。否则, 由甲方承担由此造成的风险、损失及法律责任。本行客户如果需操作转账等非咨询类业务需要下载 CFCA 的证书, 此时请注意证书的相关规定。若甲方使用 CFCA 证书进行交易遭受损失, 乙方仅在本方存在过错时且仅在过错范围内承担相应法律责任。

(三) 甲方办理网上银行注册、注销、变更等手续, 应按乙方要求提供相关资料, 填写相关申请表, 并加盖预留印鉴。甲方签章确认的业务申请表、资料及乙方相关申请业务回单是本协议不可分割的组成部分。甲方应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。

(四) 甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站(网址: <https://www.kbstarchina.com>), 如因甲方通过邮件或其他网站提供的链接登录至乙方网站之外的网站而遭受损失的, 由甲方自行承担。

甲方必须妥善保管和使用认证工具、客户证书、用户 ID、注册手机号、卡号及相应密码等重要信息, 不得提供给未指定的其他人, 同时应根据自身内部控制的要求合理设置认证工具、客户证书的操作权限和操作限额, 以防范风险、保护账户资金安全。

甲方不得将乙方提供的认证工具即证书的储存工具用于本协议约定外(只能用于本行的证书下载)的其他用途。违反前述内容引起的一切后果由甲方负责。

乙方执行指令后, 甲方不得要求变更或撤销电子支付指令。

客户的证书应在有效期内使用。有效期满前的一个月内, 客户如需继续使用, 应及时在本行网上银行进行更新。

(六) 甲方认证工具损毁、锁码、遗失或密码泄露、遗忘，应及时到营业网点办理更换、初始化、挂失、密码重置等手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。甲方申领的认证工具有质量问题或有破损、不完整时，或所领取网上银行认证工具序列号与申请表上银行打印的网上银行认证工具序列号不一致时，应当场办理更换手续；甲方使用序列号和申请表不同的认证工具进行操作引起的风险和由此造成的后果，由甲方承担。

(七) 甲方在使用网上银行服务过程中，所提供的资料信息如有更改，应及时办理有关手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

(八) 甲方应保证办理电子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。

(九) 甲方提交网上银行业务指令时，应保证所提交的指令信息真实、完整、准确。甲方从其单位银行结算账户向个人银行结算账户支付款项单笔超过 5 万元人民币的，应注明付款用途等事由。甲方应对支付款项事由的真实性、合法性负责。

(十) 甲方已完全了解乙方提供的网上银行服务是乙方应用因特网方式提供的金融服务，甲方通过因特网使用网银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，一切在乙方控制以外有关通讯设备故障引致的消息谬误或讯息未能适时传达，乙方不负赔偿责任。因上述情况造成网上银行服务未被送达无法办理或者被取消、暂停或终止，甲方应自行采取其它途径完成相关交易。

(十一) 甲方应在乙方规定的服务时间内使用网上银行服务。甲方的交易情况，均以乙方网上银行系统记录的资料为准，双方均承认乙方网上银行系统记录资料的真实性、准确性和合法性。

(十二) 甲方应在交易过程中认真核对收方账号和交易金额等信息是否正确，因甲方未认真核对信息而造成的一切损失，乙方不承担责任。

(十三) 甲方使用乙方网上银行业务应尽到合理注意义务，通过正确的网

址等办理；在安全的环境中使用，采取及时更新防病毒软件、安装系统安全补丁等合理措施以免遭受电脑病毒、木马程序；设置安全性较高的密码，避免使用简单密码或容易被他人猜到的密码等，否则产生的一切后果由甲方承担。

（十四）如甲方发现乙方对其网上银行业务指令的处理确有错误，应及时通知乙方。

（十五）甲方使用乙方网上银行服务，应按照国民银行（中国）有限公司网上银行业务相关收费标准支付各项费用，并同意乙方从其账户主动扣收。

（十六）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款项。

（十七）甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方网上银行系统。

（十八）甲方办理网上银行业务时，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。

（十九）甲方存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件；预留的身份信息不完整、不准确，且拒绝按乙方的要求进行补充、更新；涉嫌从事洗钱、非法集资、网络赌博、电信诈骗等违法行为，并拒绝配合乙方开展尽职调查工作，或经尽职调查仍无法排除相关嫌疑的情况；涉嫌出租、出借、出售、购买银行账户（包括网上银行用户、密码、认证工具等），或涉嫌洗钱、恐怖融资；网上银行服务所涉及全部账户已经销户等；存在其他违反乙方相关业务规定或者国家法律法规及有权机关另有规定的情况导致的损失及后果由甲方负责，乙方有权暂停或终止对甲方的网上银行服务。

（二十）甲方长期不使用网上银行，应主动申请办理注销手续。

（二十一）甲方在使用乙方提供的网上银行服务时，同意接受乙方发送的产品信息、金融资讯、祝福问候等增值服务。甲方向乙方服务号码发送的短信，费用由甲方承担。

（二十二）为方便甲方的网上银行交易，乙方从第三方获取一些金融信息，并通过乙方网站和网上银行系统提供给甲方，但对从第三方获取的任何信息的真实性、有效性和完整性乙方不承担责任，甲方应自行核实。

第三条 乙方权利、义务

一、乙方权利

(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、修改网上银行业务收费标准, 并在网站或营业网点进行公布, 不再单独通知甲方。

(三) 自本协议生效起, 甲方即自动、不可撤销地授权乙方直接从甲方账户中扣收相应的费用。扣收的甲方应付款项或采取其他保全措施获得的款项不足以清偿全部债务的, 乙方有权决定所清偿的债务及抵充顺序。

(四) 乙方有权变更、修改网上银行服务功能及业务范围, 并在网站或营业网点进行公布, 不再单独通知甲方。

(五) 乙方有权根据系统升级等需要暂停网上银行服务, 因乙方对网上银行系统进行升级、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, 乙方将通过适当方式公告, 不再单独通知甲方。

(六) 甲方应按网上银行事项指南中的使用时间向导进行操作, 乙方有权规定、更改网上银行日常服务时间, 以及所提供服务或交易的每日截止时间, 在每日截止时间之后收到的网上银行交易指令, 乙方将视为下一营业日收到。上述服务时间及截止时间的调整, 乙方将通过适当方式公告, 不再单独通知甲方。

(七) 乙方有权规定并调整网上银行相关服务的单笔及每日累计交易金额, 并在网站或营业网点进行公布, 不再单独通知甲方。

(八) 乙方有权基于预防网上银行欺诈目的或国家有权机构的要求监控甲方通过乙方网上银行从事的操作以及交易。

(九) 乙方有权对本行提供网上银行服务的登录网址进行变更, 乙方将通过适当方式公告, 不再单独通知甲方。

(十) 乙方通过网上银行提供的全部资料及相关数据信息等(包括但不限于利率、汇率、证券市价等) 仅供参考, 对乙方不具有约束力, 但双方另有约

定的除外。

(十一) 甲方申请网上银行服务所涉及全部账户已经关闭的或甲方丧失相应民事行为能力，乙方有权单方终止对甲方提供网上银行服务；甲方存在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、损害乙方声誉等情况的，乙方有权单方终止对甲方提供网上银行服务，并保留追究甲方责任的权利；甲方利用乙方网上银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照国家有关部门的要求停止为其办理网上银行业务。

(十二) 乙方根据甲方的网上银行交易指令办理业务，对所有使用甲方登录ID、登录密码、账户密码及认证工具密码等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网上银行业务的有效凭据。乙方为甲方办理转账等业务的时间以乙方在网上银行系统中处理的时间为准。

(十三) 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的网上银行业务指令，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. 甲方的行为出于欺诈或其他非法目的。
6. 由于不可抗力、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、恶意程序攻击及其它不可归因于乙方的原因，导致甲方未收到或延迟收到乙方发出的与交易相关的信息，或导致乙方无法正常处理甲方的网上银行业务指令。
7. 网上银行服务已到期或在服务期限内中止或提前终止。

(十四) 若发生可能导致网上银行认证工具数据泄漏的事件，为保障甲方账户资金安全，乙方有权将该网上银行认证工具作废。乙方应通过适当方式将作废网上银行认证工具信息告知甲方，并应甲方要求为甲方更换新的认证工具

或注销该网上银行。

(十五) 协议终止或在服务有效期内中止时，乙方不退还甲方已缴纳的**有关费用**。

(十六) 如甲方因乙方网上银行系统**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网上银行服务。

(十七) 本行有权根据业务发展需要等修改本协议和章程，并通过营业网点或者网站等适当方式将修改后的内容进行通告。在通告期，不再单独通知甲方。甲方如拒绝此修改而决定不继续使用本行网上银行的，可办理网上银行注销手续。通告期满或者通告发出后的一个月内（以先到为准），客户未注销网上银行的，视为同意接受对本协议和章程的修改或增补的内容。

二、乙方义务

(一) 乙方对于网上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网上银行注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的网上银行服务。

(三) 乙方负责向甲方提供网上银行业务咨询服务，并在乙方网站公布业务介绍、热点解答、交易规则等内容。

(四) 乙方在法律法规许可和甲方授权的范围内，按照乙方日常经营管理需要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、因国家有权机关要求及出于公共利益的情况除外。

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，涉及网上银行业务的，应以本协议为准。

第五条 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网上银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，在错误发生后 3 个工作日内甲方须以书面方式通知乙方，并明确说明发生的可能原因、有关账号和交易金额等情况；如甲方发现乙方对其网上银行业务指令的处理确有错误，也应及时通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

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有管辖权的人民法院提起诉讼。

第六条 协议的中止和终止

乙方提供的网上银行服务受甲方注册账户状态的制约，如该账户挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方注册账户在办理相关手续后状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

甲方网上银行注销手续办理完毕，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。本协议经甲方签署并提交使用申请书、乙方同意后，当时起生效。本协议一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方声明：乙方已依法向我方提示了相关条款（特别是黑体字条款），应我方要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明，我方已经知悉并理解上述条款。签约各方对本协议的含义认识一致，认同并接受本协议全部条款。甲方已阅读国民银行（中国）有限公司网上银行章程和网站上公布的交易规则，并同意接受该章程和网站上公布的交易规则的约束。

(如以上声明与事实或甲方真实意愿不符, 甲方请勿签字/盖章; 如相符,
请在对应位置签字/盖章)

甲方 (签章):
(或授权代理人)

乙方 (签章):

国民银行 (中国) 有限公司

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日