

国民银行（中国）有限公司网上银行章程

第一条 为了更好地向客户提供金融服务，国民银行（中国）有限公司（以下简称“国民银行（中国）、本行”）开办网上银行业务，并根据国家法律、法规和监管规定，制定本章程。

第二条 国民银行（中国）通过面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，为客户提供网上银行服务。

第三条 国民银行（中国）网上银行服务向符合中华人民共和国法律规定及国民银行（中国）相关要求的自然人、法人或其他组织提供。国民银行（中国）有权拒绝违反本章程或曾经发生恶意透支或违反《支付结算办法》或存在任何不良记录或有其他违反金融法律法规行为的客户所提交的网上银行使用申请。国民银行（中国）网上银行客户使用网上银行服务前应详细阅读并同意遵守本章程，并以书面方式与本行或本行分支机构签订了国民银行（中国）网上银行客户服务协议书等相关协议。网上银行客户身份识别和加密设备等的购置费用应由客户承担。

第四条 国民银行（中国）办理网上银行业务的分支机构、网上银行客户及网上银行交易的其他参与方，均须遵守本章程。

第五条 客户应在国民银行（中国）营业网点申请办理网上银行业务，应按照国家法律、法规和监管规定，按照国民银行（中国）要求提供相关资料，并保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，国民银行（中国）有权对客户身份及资料进行审查、核实。

客户所提供资料和信息变更后，应及时通知银行进行变更。因客户未及时更新资料和信息，导致国民银行（中国）无法提供网上银行服务，或提供时发生任何错误的，客户不得将此作为取消交易、拒绝付款的理由，并应承担相应责任。

第六条 国民银行（中国）网上银行客户身份认证方式（以下简称认证方式）包括客户证书、动态密码和客户自设密码等。客户证书是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，国民银行（中

国)客户证书的存放介质为“KB-KEY”；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。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。国民银行(中国)根据网上银行业务类型的不同,提供一种或多种认证方式供客户选择。认证工具应从国民银行(中国)有限公司营业网点获得。

第七条 国民银行(中国)根据不同的客户类别、注册状态、认证方式和申请项目,为客户提供相应的网上银行服务。

第八条 国民银行(中国)对所有使用客户在国民银行(中国)设定的身份标识信息(包括账户账号、卡号、用户名、电话或手机号码、终端设备信息等),并按照客户在国民银行(中国)设定的身份认证方式通过身份验证的网上银行操作均视为客户本人所为,并以客户发出的指令作为办理网上银行业务的有效依据。国民银行(中国)无义务另行审查网上银行业务的实际使用人以及其资格、能力等状况。

第九条 客户办理网上银行业务,应遵守国民银行(中国)有关交易规则,并根据交易提示进行正确操作。客户应使用符合国民银行(中国)网站上所要求的计算机和其他必要设备。使用不符合以上要求的计算机和设备进行网上银行操作可能产生不良后果,国民银行(中国)不对此种不良后果承担责任。

客户办理电子支付业务,应在账户支付能力范围内进行支付,账户状态应正常,并严格遵守支付结算业务的相关法律法规,对国民银行(中国)已执行的电子支付指令不得要求变更或撤销。

第十条 客户不得出借、出租已注册的网上银行用户名、密码、认证工具等,因客户出租、出借导致的损失及后果,本行不承担责任。

第十一条 发生以下情况,客户应及时办理相应身份认证工具更新或更换手续:

(一) 客户证书等有效期届满。

(二) 身份认证工具遗失、信息泄露或无法正常使用。

第十二条 客户使用网上银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）网上银行登录密码、支付密码或用户名等重要信息被他人猜出、偷窥，或利用木马病毒、假网站、假短信、假电话等手段获取，可能导致客户账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

（二）KB-key 等身份认证工具被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且身份认证工具密码同时被窃取，可能造成账户资金被盗等情况。

（三）客户的手机被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，可能造成通过手机接收的账户及认证等信息泄漏，并可能导致账户资金被盗等情况。客户更换手机号时，未将以原手机号开通的网上银行服务取消，当该手机号被电信运营商发放给其他人时，可能造成客户的账户信息泄露等情况。

（四）与办理网上银行业务相关的重要资料，如身份证件、银行卡、存折、预留银行印鉴等因遗失或保管不善，被他人冒用或盗用，可能造成被他人注册网上银行，并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

（五）客户使用设备的操作系统、杀毒软件、网络防火墙等客户端软件未及时更新或安装补丁程序、或客户未正确登陆国民银行（中国）网站，可能导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果。

第十三条 客户有义务采取风险防范措施，安全使用网上银行。这些措施包括但不限于：

（一）妥善保管与办理网上银行业务相关的各项重要物品或资料，如身份证件、银行卡、存折、认证工具、预留银行印鉴、手机等，不得交给他人或非授权人员保管，不要在不信任的网站或其他场所留下卡号、存折账号、身份证号、常用电话号码等个人信息，防止被他人利用。

（二）保护好自己的银行卡密码、存折密码、网上银行密码（口令）、认证工具、密码等重要信息，不要告知包括银行人员在内的任何人，不要在计算机、电话、手机或其他电子设备上记录或保留。通过具有存储和显示输入号码功能的设备办理网上银行业务后，应立即清除所存储的密码和账号等信息。

客户在使用网上银行过程中暂时离开或在完成网上银行交易后,应及时退出网上银行系统。

(三) 避免使用与本人明显相关的信息(如姓名、生日、常用电话号码、身份证件号码等)或具有明显规律性的字符(如重复或连续的数字或字母)作为密码;办理网上银行业务的密码应不同于其他用途的密码(如银行卡/存折密码、其他网站会员密码、即时通讯工具密码、电子邮箱密码等);网上银行登录密码、支付密码应设置为不同内容,并做到经常更换。

(四) 采取有效的措施(如安装正版操作系统以及防病毒软件和网络防火墙并及时更新)保护用于办理网上银行业务的计算机或手机等终端设备的安全,防止其发生信息泄露或被他人操控。不要在网吧等多人共用的计算机上使用网上银行。更换手机号码后,应及时办理相关网上银行业务变更。

(五) 使用网上银行应登录 <https://www.kbstarchina.com>。不要通过其他网址、号码、链接或软件登录网上银行。

(六) 客户在使用网上银行进行支付时,不要开启操作系统及 QQ 等软件工具的远程协助功能,应在核对收款方、支付金额等信息无误后再确认支付;在使用完网上银行并安全退出后,还应及时取出 KB-key 等认证工具并妥善保管。

(七) 客户应经常关注账户内资金变化,发现账户被他人操作、网上银行密码泄露或其他可疑情况时,应立即办理账户挂失、密码重置、更换身份认证工具等手续。对上述手续办理前客户产生的经济损失,本行不承担责任。

(八) 若遇交易中断情况,客户应认真核对账务信息,避免重复交易等操作,若无法确认相关信息请及时与本行联系,本行将帮助客户进行相关查询。

第十四条 因国民银行(中国)内部人员违规操作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银行承担相应责任。但任何情况下,本行的赔偿责任应限于客户的直接经济损失(例如银行手续费),本行的赔偿责任不应包括客户的任何间接损失(例如其预期收益、商业利润等)。因客户泄露密码或 KB-key 等认证工具保管不善、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，国民银行（中国）不承担责任。

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、恶意程序攻击及其他不可归因于国民银行（中国）的情况而导致客户损失的，国民银行（中国）不承担责任。

第十五条 国民银行（中国）为向客户提供更好的服务，确保客户账户及资金安全，可根据客户在银行留存的通讯方式，向客户发送短信、邮件或进行电话沟通。客户接收相关信息后，应积极配合银行共同保障其账户及资金的安全。

国民银行（中国）在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式主动要求客户将资金转入某一指定账户，也不会向客户索要银行密码的内容。如他人（包括银行人员）向客户索要银行密码内容，请不要提供。客户如收到短信或邮件，涉及要求或引导客户输入网上银行密码等，或要求客户将资金转入某一账户的，应保持警惕，仔细辨认信息真伪，如有疑问，应及时到国民银行（中国）营业网点查询。

第十六条 客户办理网上银行业务，须按网上银行业务收费标准支付相关费用。收费标准如有变更，国民银行（中国）将通过网站或营业网点等适当方式提前通告，不再逐一通知客户。网上银行业务终止或中止的，乙方已收取的费用不予退还。

收费调整由本行按有权部门颁布的相关规定履行必要手续后，通过本行网站对外公布并按最新颁布的规定予以执行，客户在公告通知后 30 日内未提出异议的，视同接受调整后的收费标准。

第十七条 当发生以下情况之一时，国民银行（中国）有权暂停或终止对客户的网上银行服务：

（一）客户利用网上银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失；出于恶意或其他非法目的，利用网上银行进行不正当交易。

（二）发生不法分子假借客户身份盗用网上银行或其他危及客户资金安全的事件，或存在发生这种事件的可能。

（三）客户存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册网上银行等行为。

（四）客户办理使用特定终端信息（如手机/电话号码、电子邮件地址、设备识别码等）的网上银行业务时，所提供的终端信息错误或变更终端信息后未及时通知银行更改，造成银行无法为终端所有人正常提供相应服务。

（五）客户预留的身份信息不完整、不准确，且拒绝按国民银行（中国）的要求进行补充、更新。

（六）客户涉嫌从事洗钱、非法集资、网络赌博、电信诈骗等违法行为，并拒绝配合国民银行（中国）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。

（七）客户涉嫌出租、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。

（八）客户申请网上银行服务所涉及全部账户已经销户等。

（九）客户存在其他违反国民银行（中国）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。

第十八条 国民银行（中国）有权根据业务发展需要对网上银行业务功能及相关交易规则进行升级或调整，并采取网站公告、交易提示等适当方式告知客户，客户应按照升级和调整后的业务功能或交易规则办理网上银行业务。

第十九条 国民银行（中国）开办网上银行过程中，未经客户授权，不会向第三方提供客户敏感信息，国家法律法规另有规定的除外。

第二十条 客户办理网上银行业务，应确认遵守相关网上银行服务协议和业务须知以及交易规则。客户未按规则进行操作而引起的问题，银行不承担责任。客户使用网上银行时，如其使用的服务功能涉及到国民银行（中国）其他业务的，须同时遵守与该业务相关的章程、协议或交易规则；如其使用的服务功能涉及第三方的，还应同时遵守第三方的交易规则。

第二十一条 客户在办理网上银行过程中，如遇到问题或无法获得网上银行服务时，可通过以下方式进行查询或咨询：

（一）登录国民银行（中国）网站 <https://www.kbstarchina.com> 查询或通过网站在线留言方式咨询；

（二）拨打电话咨询应是本行网站公布的指定电话号码；

（三）到国民银行（中国）营业网点咨询或办理。

第二十二条 客户在办理网上银行业务过程中如发生争议，可遵照法律法规、本章程及相关服务协议的规定与国民银行（中国）协商解决。

客户向国民银行（中国）反映网上银行状态不正常后，应配合国民银行（中国）进行有关调查，并对所提供情况的真实性负责。

在任何情况下不应攻击本行网上银行系统，不应诋毁、损害本行声誉，本行保留在此情况下向责任方追偿一切损失的权利。

第二十三条 本行不介入客户间纠纷，仅在法律允许范围内提供交易事实证明。

第二十四条 本章程由国民银行（中国）制定、修改并解释。国民银行（中国）如对章程进行修改，将提前 30 日通过营业网点、网站等适当方式将修改后的章程进行通告。在通告期，客户若因对章程的修改有异议而决定不继续使用国民银行（中国）网上银行的，可办理网上银行注销手续。通告期满或通告发出后一个月内（以先到为准），客户未注销网上银行的，视为同意接受对章程的修改。

第二十五条 国民银行（中国）网上银行的所有者权利（包括但不限于所有权和知识产权）除第三方外的内容，在任何时候归本行所有。

第二十六条 本章程自 2025 年 6 月 7 日起实施。