

## 个人电子银行服务条款及细则

客户使用星展银行（中国）有限公司的个人电子银行服务（包括个人网上银行及/或个人移动版网上银行）之前，请务必仔细阅读下列条款及细则。

客户登录或试图登录星展银行（中国）有限公司的个人网上银行或个人移动版网上银行系统，或使用或试图使用星展银行（中国）有限公司的个人网上银行或个人移动版网上银行服务，即表示客户已接受下列所有条款及细则，并同意受其约束。

### 1. 定义及解释

#### 1.1 定义

除非在本条款及细则中另有定义，否则下列词汇及用语应具有以下含义：

“接入代码”指无论是否由银行提供的，客户登录个人电子银行及使用服务所需的且可不时变更的用户名、密码或其他安全代码。

“账户”指开立于银行的任何活期存款账户、定期存款账户、通知存款账户、投资账户及/或其他账户，且该等账户已登记用于使用银行的个人电子银行服务。

“提示服务”指在客户接受服务完成一项交易后，由银行向客户最近在银行登记的专用电子邮箱地址发送邮件或向客户的验证手机号码发送短信的方式使客户获得与该交易相关的提醒服务。

“银行”指星展银行（中国）有限公司（包括其继承人及受让人）或其分支机构（视情况而言）。

“银行营业日”指就人民币业务而言，指银行对外公开营业之日；就外币业务而言，指银行以及任何由银行就相关外币交易确定的金融机构皆对外公开营业之日（不包括周六、周日或中国其他法定节假日）。

“客户”指账户的持有人，包括其任何合法继承人和经准许的受让人。

“客户终端设备”指计算机、调制解调器、手机、平板电脑以及客户登录个人电子银行及使用服务所需之所有软件及其他硬件。

“费用”指银行收取的有关账户及/或服务的任何费用、佣金及其他收费。

“专用电子邮箱”指客户用于使用提示服务、电子月结单服务或使用其他服务的预先在银行注册的电子银行专用电子邮箱。

“指令”指根据本条款及细则第6条（指令）按照有效的接入代码及银行规定的程序登录个人电子银行后进行的任何操作（包括通过个人电子银行向银行发出的查询、转账、支付结算、购买、撤销、赎回或转换理财产品等交易要求、以及对理财产品文件、任何其他产品文件、服务条款和风险揭示条款的确认或接受等）。

“理财产品文件”指就银行所发售的自有或代销的理财产品而言，银行提供的载有该理财产品条款的协议、条款与规章、条款说明书、认购表格、确认书、风险揭示书、客户权益须知及其他相关合同、协议、表格或文件。

“密码”指由银行向客户发布或指定，或是由客户选定的为客户登录个人电子银行及/或使用服务而必须提供的任何数字、字母、名称、短语、标识、符号、代码或其任何组合。

“验证码”指银行自主决定要求客户使用、系统随机产生的，以使客户登录个人电子银行并使用服务或完成相关交易的一次性安全密码，包括银行通过手机短信发送到客户验证手机的验证码，以及安全装置产生的验证码。

“个人电子银行”是指银行不时提供的个人网上银行系统及/或个人移动版网上银行系统，该等系统使客户能通过电子或通讯设备或媒介（包括互联网、计算机、手机、平板电脑或其他电子或通讯设备、终端或系统或其他）与银行联络。

“中国”指中华人民共和国（为本条款及细则之目的，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾）。

“安全装置”指银行不时向客户提供并自主决定要求客户使用的，以使客户登录个人电子银行并使用服务或完成相关交易的任何智能卡、密码器、电子装置、硬件或任何其他安全设备。

“软件”指用于向客户提供服务或任何其他相关服务的所有软件。

“服务”指银行提供的个人网上银行及/或个人移动版网上银行服务，使客户能够在线操作账户及/或使用其他个人银行服务。

“条款及细则”指本条款及细则，及银行不时根据本条款及细则任何规定作出修订及变更而发布的所有文件和补充条款及细则。

“用户名”指银行向客户发放或分配或由客户选定的，用于客户登录个人电子银行和使用服务，并使银行能在此过程中核实和鉴别客户用户身份的任何数字、字母、名称、短语、标识、符号、代码或其任何组合。

“验证手机”指客户用于接收验证码、使用提示服务及使用其他服务的预先在银行注册的手机。

“网站”指 www.dbs.com.cn 或其他由银行或由任何第三方代表银行运营及/或维护的官方网站或手机或其他通讯设备应用平台。

## 1.2 解释

(1) 在本条款及细则中，除非有相反规定，凡提及：

(a) “修订”包括补充、更新或重新颁布，且“经修订的”应作相同解释；

(b) “适用法律”指不论在中国境内或境外适用于银行及/或客户的，或银行及/或客户须遵守的所有法令、法律、规则、法规、指引、指令、通告、通知、办法（无论是否由政府、政府间组织或超国家组织或权力机构或银行作为其成员之一的自律性组织或其他机构发布的）；

(c) “包括”一词应当被解释为“包括但不限于”；

(d) 一项法律规定包括该规定及其任何修订或重新颁布；及

(e) 一项条款是指本条款及细则的一项条款。

(2) 本条款及细则的标题或名称是为便于参考而设，在解释本条款及细则任何条文时不得援引或依赖该等标题。

(3) 在文意许可的情况下，单数词汇应包括复数含义，阳性词汇应包括阴性及/或中性含义，反之亦然。

## 2. 客户确认符合资格

### 2.1 客户确认他/她：

(a) 是年满 18 周岁或以上且具有完全民事行为能力缔结本条款及细则的自然人；

(b) 是客户终端设备的拥有人，或经客户终端设备的拥有人正式授权使用该终端设备登录个人电子银行并使用服务；及

(c) 通常居住在（且客户终端设备设置在）中国或银行可合法提供服务的其他司法管辖区域以使客户合法使用服务。

客户同意，若以上确认的任何内容已不再正确，其应立即书面通知银行。除非届时客户与银行以书面方式另行达成特别安排，否则客户应立即停止使用服务。

2.2 银行将在以下所有条件均获满足的情况下向客户提供个人网上银行服务：

(a) 客户接受本条款及细则；

(b) 客户应在使用服务之前申领并开通银行个人借记卡；

(c) 客户应通过客户终端设备或银行的任何营业网点完成服务的在线注册程序，且通过银行的任何营业网点完成用于接收验证码的验证手机的预先注册程序（如客户未在银行营业网点完成在线注册程序和验证手机的预先注册程序，而仅通过客户终端设备完成服务的在线注册程序，则客户仅能使用个人电子银行的查询模式，而非交易模式）；及

(d) 客户应申领银行认为必要的安全装置（如客户未申领该安全装置，则客户将仅能使用个人电子银行的部分服务）。

2.3 银行将在以下所有条件均获满足的情况下向客户提供个人移动版网上银行服务：

(a) 客户已根据上述第 2.2 条所述条件成功申请银行的个人网上银行服务，且已在银行的个人网上银行系统完成首次登录；及

(b) 客户应下载并安装银行的移动版网上银行客户端应用程序。

### 3. 提供服务的限制

3.1 客户同意从网站获取服务的具体内容、运行时间、使用方法及其他相关信息。

3.2 客户同意并承认互联网及移动通讯网络是一种新颖和迅速发展的科技。因此，虽然银行致力于开发其个人电子银行、相关功能及服务，但：

(a) 服务可能不能满足客户的所有要求或期望；

(b) 服务的内容和功能可能不时发生变化；

(c) 银行将努力确保服务的正常功能，但相关运作可能会有中断及/或需要定期的维护；以及

(d) 为降低风险，银行可能对交易额、资金转账目的地及服务其他方面设定（并不时调整）限制及/或用户要求。

3.3 互联网及移动网络通讯可能会受银行合理控制范围以外的因素影响，包括互联网或移动网络服务提供商的作为或不作为、客户终端设备的任何硬件或软件故障、通讯设施故障或失灵、固有的技术缺陷、网络堵塞，或通讯出现阻碍、中断、延误、差错或被截取。客户确认并承认，上述因素可能导致出现以下情况：

- (a) 服务失灵、中断、差错或延误，或银行无法或延迟收到指令；
- (b) 指令无法或延迟执行，或执行发生差错；
- (c) 指令未能以客户发出时的价格或价位执行而只能以其他价格或价位执行；
- (d) 指令无法以特定价格或价位、“最佳价格”、“市价”执行；或
- (e) 银行与客户之间发送或传输的任何信息发生延误、丢失、差错、泄漏或被截取。

客户进一步确认并同意，通过服务发出的指令存在发生延误、丢失、差错、泄漏或被截取的风险，但即使如此，指令一经发出应不可撤销。

3.4 银行对由于个人电子银行和服务的超负荷使用或因客户的作为或不作为造成的或其他银行合理控制范围以外的任何因素（包括上述第 3.3 条所提及的因素）导致服务（包括传送任何指令或通知、接收或执行任何指令）不完备、无法提供、失灵、中断、差错、延误或信息泄露不承担任何责任，但在其中银行存在故意不当行为或重大过失的除外。

3.5 银行在网站或通过其他途径提供的任何汇率、利率、买卖价及其他价格及数据，仅供参考之用，对银行并无任何约束力。如客户接受银行在处理有关交易时就该交易提供的任何汇率、利率、价格或数据，客户应自接受时受其约束。

3.6 银行与支持电子银行服务的互联网服务提供商、移动网络服务提供商、电信运营商、安全装置的供应商或任何第三方之间并无任何代理、合作、合伙或合营关系，该等第三方并不以任何方式代表银行。银行不会就任何第三方的任何作为或不作为造成的任何损失或损害负责。

## 4. 个人身份验证信息

4.1 客户必须使用有效接入代码以使用服务，该接入代码由银行提供，或客户自行设定并为银行所接受。

4.2 银行可于客户在银行的营业网点申请服务时向客户提供接入代码，也可以银行认为合适的其他方式发送接入代码给客户。客户须承担发送过程中因银行合理控制范围以外的任何因素导致的任何风险。

4.3 客户可更改接入代码，但任何更改均须经银行接受，方为有效。

4.4 除接入代码以外，银行有权要求客户使用验证码（包括银行通过短信方式发送至客户验证手机的验证码及安全装置产生的验证码）登录个人电子银行并使用服务或完成相关交易或实现相关功能。客户负责按银行要求向银行申请发放安全装置及验证码。

4.5 客户应当妥善保管安全装置以及用于接收验证码的验证手机。若验证手机发生任何变更，客户应亲自到银行营业网点办理重新验证手续。如果安全装置及/或验证手机遗失、被盗或客户失去对其控制，客户应当以银行认可的方式通知银行暂停服务。为恢复服务，客户需亲自到银行任一营业网点重新申领安全装置、变更验证手机及/或办理其他相关手续。银行对因客户未能在前述情况下通知银行而造成的损失不承担任何责任，并且在银行根据其正常流程完成暂停服务的操作前，客户应自行承担因安全装置及/或验证手机遗失、被盗或客户失去对其控制导致的所有损失和后果。

4.6 接入代码和验证码共同组成个人身份验证信息，客户应妥善保管该等个人身份验证信息，若发生任何未经授权的泄露或使用该等个人身份验证信息而导致任何损失、责任、后果的，银行不承担任何责任（该等未经授权的泄露或使用完全是由于银行故意不当行为或重大过失导致的除外）。

4.7 只要指令是根据输入或使用客户的接入代码和/或验证码（如适用）而作出、提交或产生的，银行有权依赖于该等指令并将其视为由客户作出、提交或产生，除非客户以银行认可的方式通知银行其用于发出指令的接入代码及/或验证码被泄漏，或未经授权而被使用，并且该通知已在相关指令作出之前于银行合理要求的一段期间内（视当时惯常的情况而定）被银行收悉，以使其能够采取恰当的行动来阻止该等指令被收到、遵照或执行。

4.8 客户承认当客户身处海外或使用海外移动服务网络时，客户的移动服务供应商可能不支持客户通过短信接收验证码、使用提示服务或移动版网上银行服务。同时，服务供应商可能会就接收验证码、使用提示服务或移动版网上银行服务收取费用。银行不承担由服务供应商或其他方所收取的任何费用。

4.9 以短信形式发送的验证码可能会因客户移动电话服务供应商的移动电话服务网络原因而无法送达客户、发生差错或有所延误，银行不承担因移动电话服务网络原因而导致任何服务中断、差错或延误所造成的损失或责任。

4.10 如客户遗忘接入代码，应当立即通知银行并以银行认可的方式办理接入代码挂失及更换接入代码。

## 5. 客户的义务

客户同意于任何时候：

(a) 使用适当的设备或装置，下载及安装适当的软件及通过适当的网络（包括移动网络）连接（由银行不时确定）以使用服务；

(b) 不披露或容许任何其他人士使用客户的安全装置及验证手机，不披露或容许任何其他人士获取客户的接入代码及/或验证码或以其他方式登录客户账户或通过服务使用其他银行服务；

(c) 确保没有其他人士未经授权而登录个人电子银行和使用服务（不论是通过使用客户终端设备或其他方式），并且（但不限于）确保没有其他人士获取登录个人电子银行和使用服务必需的任何密码及/或验证码或其他认证信息；

(d) 不会将服务用作或试图用作其原定用途以外的任何其他用途；

(e) 不会和不试图通过反向解构、解编、拆解或以其他方式干扰服务或由银行或由任何第三方代表银行操作的任何系统或软件，也不会协助或容许任何其他人作出此类行为；

(f) 仅出于个人目的使用和参考从网站所得的所有数据、信息及实时报价，不得为商业目的复印、复制、分列、传送或使用上述数据、信息及实时报价，或编制在第三者网站上，且客户不得基于任何原因把上述数据、信息及实时报价提供给任何其他人士或实体；

(g) 若客户自个人电子银行及/或服务收到或检索到任何本意并非是向该等客户提供的数据或信息，客户须立即通知银行并应确保银行已知悉有关接收或检索到该等信息的事件，并应及时删除和销毁该等信息或确保该等信息被及时删除和销毁；  
及

(h) 若客户就使用服务而向银行提供的任何信息（包括验证手机、专用电子邮箱）发生任何变更，或者验证手机、安全装置、专用电子邮箱不再能接受银行的验证码、通知或提示，客户应立即以银行接受的方式通知银行。

## 6. 指令

6.1 受限于如下规定，银行会接收有关客户账户或其他交易的指令，并按指令办理交易：

(a) 银行应确保执行任何指令之前，已核实用以登录个人电子银行并使用服务的一组或多组接入代码及验证码（如适用），但银行无义务对该等指令执行任何进一步验证或采取其他措施；

(b) 银行有权（但无义务）按指令被接收时的内容实施任何该等指令。除非有明显的错误，否则银行对任何指令的记录应是对该等指令的有决定性及约束力的证明；

(c) 银行可拒绝处理任何其认为不可行或不合理的指令，或任何有违其一般业务惯例及程序的指令；

(d) 银行对任何数据的准确性或完整性，或因客户终端设备的任何错误、失灵或故障而造成的数据差错、截断、删除或遗失不承担任何责任；

(e) 任何利用一组或多组接入代码及/或验证码（如适用）登录个人电子银行并向银行发送的任何指令对客户都具有约束力；以及

(f) 通常银行会在收到指令的情况下发出电子确认信息，但在某些情况下该等指令可能会直至下一个该类指令的整批处理日才实际被处理。

6.2 客户承诺会按银行要求尽快以书面形式确认任何特别的指令。

6.3 指令一经发出，则不可由客户单方面修改、取消或撤回。不论是客户本人或其他人士发出的所有指令（只要银行是善意理解并执行的），都不得撤销并对客户有约束力。除核实所有接入代码及/或验证码（如适用）外，银行无责任或义务验证任何指令的真实性或发出任何指令人士之身份或权力的真实性。

6.4 若客户请求银行修改或取消任何指令，在相关费用由客户承担的情况下，银行将（但无义务）尽合理的努力执行这一请求，但如果银行收到该等请求的时间或是当时的情形使其执行该等请求成为不可能，则银行无须为任何修改或取消指令的失败而负责。

6.5 若银行认为其收到未经授权的指令，银行有权（但无义务）核实声称作出该等指令的人士的身份或该等指令的来源及源头及/或任何人士就代表客户行事而作出的授权陈述。如根据核实结果银行认为该指令系未经客户授权而作出的，银行有权取消该指令项下的交易。就该等情形下因取消该等交易而造成的客户损失，银行不承担任何责任。

6.6 若客户向银行作出的任何指令不明确或与任何其他向银行作出的指令不一致，在适用法律允许的范围内，银行有权依赖、遵照或执行经银行善意判断及合理解释而认为正确的任何指令。银行亦可拒绝遵照或执行该等指令，直至其收到在形式及内容上符合银行要求或为其所接受的新指令为止。

6.7 若向银行发出的指令不准确、不完整或不一致，银行对由此造成的任何损失或延迟不负责。客户应自行承担确保其指令的准确、完整和一致，以及确保该等指令反映了客户的真实意图且可以实现客户预期目的的责任。

6.8 本服务项下各业务的营业时间可能有所不同，具体以银行在其网站发布的公告为准。客户在非银行营业时间通过服务提交任何指令的，银行可决定在紧邻的下一银行营业日执行该指令。

## 7. 资金转账服务

就涉及任何账户之间的资金转账或任何该等账户与客户及/或第三者在银行及/或其他银行开立的任何其他账户之间的资金转账交易，银行仅在已订立所需安排的情况下接受办理该等资金转账交易。银行将在切实可行的情况下于收到指令当日办理该等资金转账交易，或由银行酌情决定于下一个银行营业日办理或在任何经银行同意的其他客户指定日（如适用）办理。

## 8. 定期存款

银行可不时接受客户通过服务向银行发出的有关在银行设立定期存款的指令。银行会根据收到的指令订立定期存款的条款（例如利率及到期日等）。客户确认银行有关指令的记录应为对该等指令之决定性证据。

## 9. 外币账户开户及外币间兑换服务

银行可不时接受客户通过服务向银行发出的外币账户开户及外币间兑换的指令。银行可对此设定（并不时调整）限制性要求，例如，只有至少已经在银行开立一个人民币账户的客户方能通过个人电子银行及服务开立外币账户；外币兑换不涉及外币与人民币之间的货币兑换。具体限制性要求（如时间、金额限制等）及其调整以银行在其网站发布的公告为准。

## 10. 财务需求分析及投资服务

受制于适用法律要求以及相关理财产品文件的约定，银行可就特定理财产品不时接受客户通过服务向银行发出的进行财务需求分析、认购理财产品或进行其他交易操作的指令；尤其是，客户认可和同意，银行可通过个人电子银行及服务向适合的客户发售风险等级为 P4 及/或 P4 以上的银行自有及/或代销的理财产品（“**高风险产品**”）。在通过个人电子银行购买理财产品（尤其是**高风险产品**）时，客户应仔细阅读理财产品文件的所有条款，充分理解理财产品的结构、特性和相关风险，并谨慎决定是否适合自己的投资；如对产品有任何疑问，客户应立即停止通过个人电子银行认购，并至银行营业网点问询。对于可通过个人电子银行及服务认购的产品清单以及对通过个人电子银行及服务进行财务需求分析及投资的相关限制性要求，以银行在网站发布的公告为准。若理财产品文件与本条款及细则有任何不一致，应以理财产品文件为准。

## 11. 提示服务

银行可就客户在使用服务的过程中而达成的交易向客户提供提示服务。客户意图使用或者使用提示服务的，视为客户已承认、理解并同意受以下条款的约束：

(a) 客户在使用提示服务的过程中接收的任何信息仅供参考之用，不应作为任何交易或其他有关事项的最终证据。如客户对该等信息的内容有任何异议，应及时联系银行；

(b) 客户一经获取或使用提示服务，即被视作已授权银行为提供提示服务之目的而向互联网服务提供商、电信运营商、移动网络服务提供商或其他相关第三方提供有关客户及客户账户的资料；

(c) 若由于不可抗力或其他银行不能合理控制的原因，包括为提示服务提供技术支持的第三方的原因、电信运营商、互联网服务提供商、移动网络服务提供商或其他第三方的原因，或客户端电子设备硬件或软件故障、通讯设施的故障或失灵、故有的技术缺陷、网络堵塞，或任何通讯中断、延误、误用或被截取，将可能导致无法提供或延迟提供提示服务或客户在使用提示服务过程中接收到的信息不及时、不准确、不完整，因此导致客户遭受损失的，银行不承担任何责任，但因银行的故意不当行为或重大过失导致的除外；及

(d) 由于客户自身原因无法或未能及时接收、知悉或理解提示服务项下的任何信息，导致客户遭受损失或未能防止损失的进一步扩大的，银行不承担任何责任。

## 12. 电子月结单服务

12.1 作为取代邮寄纸质的月结单，银行可以电子方式向客户发出电子月结单，以供客户通过个人电子银行及服务浏览、打印及储存。自客户可使用电子月结单后，除非银行另行明确同意，银行将不再寄送纸质月结单。

12.2 每当电子月结单发出时，银行会向客户的专用电子邮箱发出通知以提示电子月结单已发出。如客户的专用电子邮箱发生变化，应立即以银行接受的方式进行变更。如客户的专用电子邮箱被取消或发生故障，客户将无法收到银行发出的提示通知，银行对此不承担任何责任。

12.3 客户收到银行就电子月结单的提示通知后，应及时登录个人电子银行查阅有关电子月结单。若客户对电子月结单的内容有任何异议，应尽快以银行接受的方式通知银行。如银行未在其发出电子月结单后 90 日（或电子月结单载明的其他期限）内收到客户的异议通知，客户将被视为已接受电子月结单所载全部数据在各方面均属真实及准确。

12.4 电子月结单服务作为对客户账务信息的月度提示同样适用上述第 11 条（提示服务）的全部条款。

12.5 银行建议客户将电子月结单储存或打印一份印刷本，以作日后参考之用。

### 13. 其他服务

银行可通过个人电子银行提供其他银行服务，包括修改借记卡限额、挂失借记卡、申请新支票簿、止付支票、申请月结单、申请存款证明、更新个人资料。银行会不时新增、减少或调整通过个人电子银行提供的银行服务的内容和功能，并在其网站公布相关信息。

### 14. 产品应用的条款及细则

除本条款及细则外，凡银行的任何产品/业务之条款及细则（包括《个人账户及一般服务章则及条款》、借记卡章程、贷款文件、理财产品文件）同样对客户具有约束力。就服务而言，如出现《个人账户及一般服务章则及条款》与本条款及细则不一致的，则以本条款及细则为准；如借记卡章程、贷款文件、理财产品文件及其他具体产品或业务文件与本条款及细则不一致的，则以该借记卡章程、贷款文件、理财产品文件及其他具体产品或业务文件为准。

### 15. 客户承诺及赔偿责任

15.1 客户承诺按照银行规定的程序申请及使用服务。

15.2 客户登录或试图登录或使用银行提供的服务的，即表示客户已同意受本条款及细则的约束。

15.3 客户承诺并保证其向银行提交的所有个人信息及其他资料在所有方面均是真实、准确、完整的，因客户未能遵循该等承诺和保证而引致的任何后果均由客户自行承担。

15.4 除非有明显错误，银行依其日常操作惯例保存的与账户及/或服务有关的任何事项的书面记录应当是该等事项的决定性证据。银行在网站作出的任何在线回复仅供客户参考且对银行不具有约束力。

15.5 在不影响银行任何其他权利或救济（不论是否根据本条款及细则的任何其他条款）的前提下并作为其补充，客户应对银行作出补偿，以使银行免于因以下事项而遭受或招致任何及所有损失：

(a) 客户未能遵守适用法律或本条款及细则；

(b) 银行以本条款及细则允许的任何方式依赖任何指令、遵照任何指令行事、执行任何指令；以及

(c) 因客户登录和/或使用个人电子银行和服务而导致的银行或由任何第三方代表其拥有、营运和/或维护的任何软件或任何电讯、计算机或其他电子设备或系统的病毒、错误、漏洞、缺陷或失灵或任何损坏、中断或故障。

15.6 客户同意通过双方约定的移动网络或短信服务网络接收验证码、提示服务、移动版网上银行服务及其他相关服务内容，并应与相关服务供应商签订网络服务协议与移动无线通讯服务等协议，所产生的费用由客户自行承担。

15.7 个人电子银行可能会自动提供给客户相关软件以便于客户能够正常使用服务。客户同意确保该等软件与客户终端设备或其他设备以及该等设备上的其他软件相兼容。银行对客户因此等不兼容而受到的任何损失不承担任何责任。

15.8 客户必须采取所有合理措施确保客户终端设备或用以使用服务的其他设备中没有任何病毒或其他类似程序和设备，包括软件炸弹设备、特洛伊木马或蠕虫病毒。客户可以利用客户终端设备或其他设备通过因特网或其他方式（视情况而言）登录个人电子银行和使用服务，因银行无法控制客户的登录渠道和方式，客户必须确保客户终端设备或该等其他设备已获有效的病毒防护。

## 16. 银行的承诺及免责

16.1 银行承诺采取合理的措施来确保个人电子银行的安全性，并且遵守适用于中国商业银行的法定要求或监管要求。

16.2 在下列情况下，银行对关于服务的任何索赔、损失（无论是直接或间接的）或损害无须承担责任（但在（a）、（b）、（g）、（h）情况下银行存在故意不当行为或重大过失的除外）：

- (a) 服务的任何功能未能提供给客户、受到限制、中断、暂停或已被终止；
- (b) 任何指令因任何理由而未被执行、出现延误或差错；
- (c) 客户未能履行第 22 条（客户的安全责任）内列明的责任；
- (d) 该等索赔、损失或损害是涉及任何利润损失、机会损失或任何其他附随或间接的损失或责任；
- (e) 由于客户疏于或未能妥善保管安全装置或保持接入代码及/或验证码（如适用）或账户信息的私密性而导致的向第三方的任何信息披露；
- (f) 客户终端设备和个人电子银行不兼容，包括任何因使用或依赖计算机、平板电脑、手机及其他电子设备的硬件和软件、在线网络、移动网络和/或互联网浏览器所引起的不利结果、损害、损失、中断、违反、失常或故障；

- (g) 客户依赖于银行在网站上或以其他方式提供的金融信息；以及
- (h) 因客户或其他人士利用接入代码或验证码（如适用）误用或冒用服务。

## 17. 错误交易

如果客户认为银行执行任何指令存在任何错误，其应当自其发现或应当发现该错误交易之日起 30 日内通知银行。否则，即视为该交易被客户接受，客户将承担该交易的一切责任。

## 18. 费用

18.1 客户同意按照银行在网站上不时公布的费率及方式及时向银行足额支付所有费用。

18.2 一经收到通过服务发出的指令后，银行有权在执行该指令之时或之前从账户中扣除相应费用。

18.3 客户不可撤销地授权银行，无须事先通知于任何时间自客户于银行的任何账户（无论该账户是否已登记用于使用服务）中扣缴客户应向银行支付的任何费用或其他到期应付的款项。

18.4 银行有权以通知的方式对费用进行新增、变更或调整，相关通知将通过网站或银行认为合适的其他方式公布，且该等通知应自公布之日起 30 日后生效。

18.5 客户应当自行负责因使用服务而发生的任何互联网提供商、电信运营商、移动网络服务商或第三方软件提供商所收取的网络费用、流量费用或软件使用费等费用。

18.6 客户应根据适用法律自行承担其因使用服务而产生的任何税费。如适用法律要求，银行有权从客户相关账户扣除相关税费进行代扣代缴。

## 19. 与银行的通讯

19.1 任何致银行的有关服务的通讯和反馈请致电银行的客户服务热线（400-820-8988）或银行指定的任何其他号码。

19.2 除第 19.1 条中列明的通讯方式外，客户亦可亲自联系银行的任何营业网点。

19.3 本条款及细则项下致客户的任何通知若是通过信件方式发出的，如银行所知悉的客户任一地址在中国的，在银行向该地址投寄后满 48 小时，即视为客户已收到该等通知；如银行所知悉的客户任一地址不在中国的，在银行向该地址投寄后满 7 日，即视为客户已收到该等通知。

19.4 本条款及细则项下致客户的任何通知若是通过电子信息方式发出的，该等电子信息发送到客户最近在银行登记的电子邮箱，即视为客户已收到该等通知；若是通过传真方式发出的，传真机传输记录表明该通知已经发送至客户最近在银行登记的传真号码，即视为客户已收到该等通知。

## 20. 记录

为本条款及细则项下权利保护与争议解决之目的，客户同意银行有权：

- (a) 记录客户与银行间的任何电话通讯；
- (b) 记录与服务有关的任何指令；以及
- (c) 为了评估及提高服务质量，监听任何电话通讯。

客户确认依照上述方式制作的所有记录应被视为在中国法院中具有完全效力的有效证据。

## 21. 广告

在适用法律允许的范围内，银行会不时地通过服务刊登或录制银行或其他星展银行集团成员的产品或服务的广告。

## 22. 客户的安全责任

22.1 客户应定期及/或经个人电子银行要求更改密码。

22.2 客户在更改密码时应考虑服务被反向解构、解编、拆解或以其他方式干扰的风险。例如，客户应当避免使用其本人或亲属及/或朋友的生日作为密码。

22.3 在任何情况下，客户都必须对密码保密，不得向任何其他人士（包括银行的职员）披露该密码，或以可能导致被任何其他人披露、误用或冒用之形式将密码写下或记录。

22.4 如客户的密码已对任何其他人披露，或客户密码或客户终端设备或用以接收验证码的设备实际上被误用、冒用或客户怀疑被误用、冒用的，则客户必须立即致电 400-820-8988 或银行指定的任何其他号码通知银行，并于 24 小时内向银行提供任何上述通知的书面确认及相关披露、误用或冒用的详情。银行将在接到客户电话通知后暂停对客户提供服务直至客户亲自到银行任一营业网点恢复服务。银行对因客户未能在前述情况下通知银行而造成的损失不承担任何责任，并且在银行根据其正常流程完成暂停服务的操作前，客户应自行承担因前述事件导致的所有损失和后果。

22.5 客户应时常检查账户账单。如果客户在任何账户账单中发现任何未经授权的交易，其必须立即致电银行的客户服务热线 400-820-8988 或银行指定的任何其他号码通知银行。

22.6 客户在利用客户终端设备或银行提供的其他设备登录个人电子银行和使用服务时必须防止其他人士未经授权使用该等设备。

22.7 不允许客户利用与局域网（LAN）连接的客户终端设备登录个人电子银行并使用服务，在此情况下会导致其他人士对接入代码进行获取、复制和伪造。

22.8 客户必须遵守银行规定的安全性要求，以确保服务的安全性。

22.9 客户必须确保通过银行真实的网站使用服务。

22.10 客户不使用账户整合服务（即由其他公司提供的服务，让客户可以在一个网站查阅其所有银行的账户资料）或类似服务。

22.11 在使用服务时，客户必须防止他人未经授权访问其用来使用服务的安全装置。

22.12 客户知晓且接受，只要知道或能够发现接入代码，任何人都可以对客户账户进行下单、转账等交易，并且（除以下第 23.1 条所列原因造成的损失以外）银行将不承担任何相关的损失。

## 23. 网络安全- 银行对客户的保障

23.1 在客户遵循本条款及细则第 22 条（客户的安全责任）和其他相关条款的前提下，以及客户未有欺诈情形或重大过失的情况下，客户无须为以下原因造成的未授权交易承担责任：

- (a). 本服务的安全系统未能防范的电脑犯罪，或
  - (b). 银行引起或银行控制下的人为失误或系统错误，或
  - (c). 银行、其员工或其代理人的欺诈或过失，
- 而该等情况的发生导致：(i) 资金损失、转账延迟或者入账错误；或(ii) 遗漏的付款或者支付对象错误的付款（以下合称为“**错误交易**”）。在此情况下，客户有权要求银行赔偿由于错误交易直接导致其遭受的任何资金损失，但除此之外，银行无须就错误交易向客户承担任何进一步或者其他的义务或责任。

23.2 如果客户违反本条款及细则第 5 条、第 15 条、第 22 条或其他相关条款，或违

反银行不时向客户提出的其他安全要求，客户应当承担因此而产生的全部损失或责任。

## 24. 联名账户

24.1 若有关账户为联名账户，本条款及细则所述的“客户”，适用于所有及每一位联名账户持有人，且：

- (a) 每位上述人士都应承担连带责任；及
- (b) 任何一位上述人士都具有完全的权力及权限，以行使客户在本条款及细则下的所有权利及权益。

24.2 正确使用接入代码及验证码（如适用）登录个人电子银行和使用服务的，即视为符合开户文件上的任何共同签署要求。

## 25. 版权所有人

25.1 客户承认服务及所有附属软件及/或信息或其他资料为银行所有，且对银行或其他相关第三方具有价值。客户不得采取损害银行或任何第三方权利的任何行动，包括：

- (a) 非以获取本服务之目的使用该等软件及/或信息或其他资料；以及
- (b) 复制、出售、分发、出租、再许可服务的使用许可或将其转交给第三方。

25.2 如果客户在中国境外使用服务，客户应当遵守该等境外司法管辖区内的所有适用法律，包括获取必需的软件进出口批准或证照。

## 26. 服务的暂停、变更和终止

26.1 客户同意银行有权于任何时候自主决定采取下列行动而无需征求客户的同意：

- (a) 增加、删除、更改、终止或暂停服务的任何可用功能；及/或
- (b) 暂停或终止服务。

如果上述变更会对客户产生实质性影响，银行应给予客户最少三十天的预先通知，但相关变更在本银行控制范围以外的除外。当涉及其他变更，银行将在合理时间内通知客户。该等通知将以银行认为适合的方式发出，包括在银行的网站及/或营业网点进行公告。

**26.2** 因银行根据上述第 25.1 条增加、删除、更改、终止或暂停服务的任何可用功能，或暂停或中止服务给客户造成任何损失的，银行不承担任何责任，但因银行的故意不当行为或重大过失导致的除外。

26.3 客户可亲自到银行的任何营业网点终止服务。

26.4 于服务终止前已发出的任何指令仍然有效，银行有权依赖或执行该等指令。

26.5 在服务终止前已向银行支付的任何费用，银行将不予退还。

## **27. 弃权 and 可分割性**

27.1 任何银行未行使或延迟行使本条款及细则项下的任何权利、权力或补救方法不应损害该等权利、权力或补救方法或被视为放弃该等权利、权力或补救方法。任何单独一次或部分行使任何权利、权力或补救方法亦不应妨碍进一步行使该等权利、权力或补救方法或行使任何其他权利、权力或补救方法。

27.2 本条款及细则规定的各项权利、权力和补救方法是累加的，并且不排除法律规定的任何其他权利、权力和补救方法。如果在任何时候本条款及细则项下的任何条款在任何方面于任何国家/地区的法律项下是或成为不合法、无效或不可执行，该等条款在任何其他国家/地区的法律项下的合法性、效力和可执行性及本条款及细则项下的其他条款的合法性、效力和可执行性不应因此受到影响或损害。

## **28. 修订**

银行可不时地修订和补充本条款及细则。银行会以在网站上发布通知、在营业网点发布公告或其他其认为合适的方式将任何该等修订或补充通知客户。该等修订或补充将于银行指定日期生效（“生效日”）。如果该等修订或补充会对客户的责任和义务产生实质性影响，生效日不得早于通知日后三十天，但相关变更在银行合理控制范围以外的除外。如客户于该等修订或补充的生效日或其后续登录个人电子银行并使用服务的，该等修订或补充对客户具有约束力。

## **29. 反洗钱**

29.1 银行被要求依据中国的及其他不同司法管辖区域的，与反洗钱、反恐怖主义融资、关于向任何可能受制裁的人士或实体提供金融及其他服务有关的法律法规（“反洗钱法规”）行事。银行可以全权决定，根据反洗钱法规采取合适的行动。

29.2 在适用法律允许的范围内，银行无须承担任何一方因以下情形承受的损失或损害（无论间接的或是随附发生的，包括但不限于利润或利息损失），但因银行的故意不当行为或重大过失导致的除外：

(a) 银行在履行本条款及细则项下义务或履行其他义务时，完全或部分因银行根据反洗钱法规全权决定采取的适当行动所引起的上述义务的延迟履行或不履行；  
或

(b) 银行行使本条款及细则项下的权利。

### 30. 适用法律与管辖

本条款及细则应以中国法律解释和受其管辖，并受银行所在地的人民法院管辖，如该争议解决方式与相关产品或业务的条款及细则（包括《个人账户及一般服务章程及条款》、借记卡章程、贷款文件、理财产品文件）规定的争议解决方式不一致的，应适用本条款及细则第 14 条规定的文件优先性规则。

### 31. 不可抗力

若银行由于其不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括火灾、洪水、地震、自然现象、恐怖行为、战争（宣战或未宣战）、传染病、中国政府的命令或要求，未能遵从或履行本条款及细则项下的条款，无论是全部条款还是部分条款，其履行受上述因素影响的义务在上述事项发生期间内可以被免除。银行无需为任何由上述事项引起或与上述事项有关的任何延迟、损失、损害或不便承担责任。银行因不可抗力不能提供服务或履行其他义务的，应当在合理范围内及时通知客户，并采取合理措施以减轻可能给客户造成的损失。

### 32. 语言

若本条款及细则的英文和中文版本之间有任何分歧，应以中文版为准。