

星展银行（中国）有限公司
个人手机银行服务条款及细则

重要提示：客户使用星展银行（中国）有限公司的个人手机银行服务之前，请务必仔细阅读下列条款及细则，尤其是其用黑体/粗体标注的条款。如有任何问题或异议，请及时提交本行予以说明。您可以光临本行营业网点或拨打本行客户服务热线（400-820-8988）联络本行，您也可以访问本行官方网站（www.dbs.com.cn）或“星展丰盛理财”微信公众号（微信号：DBSTreasures）查询邻近的营业网点。

客户注册、登录星展银行（中国）有限公司的个人手机银行应用程序，或使用星展银行（中国）有限公司的个人手机银行服务，即表示客户系主动申请银行的个人手机银行服务，且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：

“银行”或**“本行”**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）。

“手机银行”指本行或由他人代表本行建立、运作及/或维护的装载于客户手机或其他电子装置或设备的应用程序，提供本行银行服务及设施，以便本行个人客户向本行发出指示及与本行联络，处理各类银行、投资、金融业务及其交易，并获取由本行及/或星展集团其他成员所提供的服务、产品、资讯、利益或优惠。

“电子银行”指本行或由他人代表本行建立、运作及/或维护的，包括但不限于手机银行、互联网网站、社交平台等在内为本行个人客户提供银行服务的各类电子服务渠道。

“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”指手机、平板电脑及/或其他可用于装载手机银行应用程序的电子设备以及客户登录手机银行及/或使用服务所需之所有软件及其他硬件。

“接入代码”指无论是否由银行提供的，客户登录手机银行及/或使用服务所需的且可不时变更的用户名、密码、验证码或其他安全代码。

“**用户名**”指银行向客户发放或分配或由客户按照本行的提示自行设定的，用于客户登录手机银行和使用服务，并使银行能在此过程中核实和鉴别客户用户身份的标志。

“**密码**”指由客户自行设定的且符合本行规定的为客户登录手机银行及/或使用服务而必须提供的验证信息，包括登录密码和交易密码。

“**验证码**”指银行自主决定要求客户使用、系统随机产生的，以在客户注册手机银行过程中对客户进行身份验证或者使客户登录手机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号码或专用电子邮箱的验证码。

“**专用电子邮箱**”指客户用于身份验证及/或使用电子通知、电子账单或使用其他服务的预先在银行注册的或在注册手机银行过程中确认用于上述目的的专用电子邮箱。

“**验证手机**”指客户用于接收验证码、使用提示服务及其他服务的预先在银行注册的或在注册手机银行过程中确认用于上述目的的手机号码。

“**账户**”指开立于银行的任何类型的账户，包括但不限于存款账户、贷款账户及/或其他账户。

“**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手机银行后进行的任何操作。

“**电子通知**”指银行在手机银行服务下出具或提供的电子形式的提醒及/或通知，发送渠道包括但不限于专用电子邮箱、验证手机、手机银行应用程序推送、手机银行站内消息。

“**电子账单**”指银行以电子形式出具或者提供的关于账户或银行产品及服务的任何类型的账单、报告、信息、记录、确认书、回执、回单或者信函，包括但不限于电子月结单（每月发出的电子综合月结单和电子账户结单）、电子产品账单、电子交易确认书等。

“**银行营业日**”指就具体业务而言，银行以及任何由银行确定的该业务所涉及的管辖区的金融机构皆对外公开营业之日（不包括周六、周日或中国以及该业务涉及的其他国家或地区当地的法定节假日）。

“**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。

“**中国**”指中华人民共和国（仅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地区）。

“**软件**”指用于向客户提供服务或任何其他相关服务的所有客户终端设备应用程序等软件。

“**服务**”指银行提供的手机银行服务，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，包括银行不时对本条款及细则作出的修订及变更及/或银行发布的补充条款及细则。

“**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

(a) 在本条款及细则中，除非有相反规定，凡提及：

- i. “**修订**”包括补充、更新或重新颁布，且“**经修订的**”应作相同解释；
- ii. “**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）；
- iii. “**包括**”一词应当被解释为“**包括但不限于**”；
- iv. 一项法律规定包括该规定及其任何修订或重新颁布；及
- v. 一项条款是指本条款及细则的一项条款。

(b) 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。

(c) 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和实际使用人；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司法管辖区域以使客户可以合法使用服务。

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手机银行服务：

- (a) 客户接受本条款及细则；
- (b) 客户通过客户终端设备自行完成并成功通过对应服务所需的所有身份验证流程及银行不时提出的其他要求。

2.3. 客户确认，一旦注册登录使用手机银行，即表明客户同意并接受银行根据适用的相关要求，通过手机银行为客户提供全部服务和产品（包括但不限于存款产品及服务、投资理财产品及服务），尤其是，客户认可和同意，受制于适用法律法规的要求，银行可通过手机银行向客户销售风险等级为 P4 及以上的理财产品、结构性投资产品、保险产品、公募基金等高风险产品（“高风险产品”），无论是银行自有产品还是银行代销的产品。客户应仔细阅读相关产品文件的所有条款，充分理解产品的结构、特性和相关风险，谨慎决定相关产品是否适合自己。客户如若对手机银行提供的服务和产品有任何疑问，应当立即停止通过手机银行进行的任何操作，并至银行营业网点进行问询。

3. 提供服务的限制

3.1. 客户同意从手机银行客户终端设备及软件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手机银行、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，交易指令一经发出应不可撤销，除非银行与客户另有约定。

3.4. 银行对由于手机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、手机银行客户终端设备及软件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、费用或数据，客户应自接受时受其约束。

3.6. 银行与支持手机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. 客户身份识别和验证

4.1. 银行可针对手机银行的不同服务，对客户要求不同的身份识别和验证方式，包括但不限于识别、查验客户个人信息（包括姓名、身份证件号码、电子邮箱、手机号码、邮寄地址、经常居住地址、固定电话号码）、账户号码及其

他账户信息、借记卡号码及其验证信息、银行提供的数字证书、用户名、密码、验证码，以及客户的生物特征（包括指纹、声音、脸部特征）等。银行可不时决定增加、删减和变更身份识别和验证方式。

- 4.2. 客户同意并确认，以客户名义通过前述任一方式或其组合完成身份识别和验证后所发出的指令，银行无需获得客户另外的任何书面或其他方式的确认，即可合理认为是客户本人作出，并将其视为客户本人的真实意思表示，即使该等指示实际上并非由客户亲自进行。
- 4.3. 使用接入代码完成身份识别和验证的，该接入代码应当符合银行不时变化的规定，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。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重置手续。
- 4.4. 第 4.1 条规定的所有客户身份识别和验证方式以及客户终端设备共同组成“个人身份验证信息”，客户须以诚信态度及采取一切合理措施，妥善保管并安全使用该等个人身份验证信息。在任何情况下，客户均不得向任何人透露其个人身份验证信息，或允许由任何其他他人占用、使用或控制其个人身份验证信息，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）。
- 4.5. 银行及银行工作人员不会通过电话、短信、信函、电子邮件等方式要求客户提供接入代码、验证码等安全信息，如果客户收到声称来自银行或其工作人员的任何该等要求，客户应当予以警惕并且不对该等要求作出任何回应。客户应当自行负责其客户终端设备的安全性，采取合理的警惕措施阻止他人接触其个人身份验证信息等私密信息。
- 4.6. 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或通过网络接收验证码、使用电子通知或手机银行服务。同时，服务供应商可能会就接收验证码、使用电子通知或手机银行服务收取费用。银行不承担由服务供应商或其他方所收取的任何费用。
- 4.7. 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。

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) 在任何情况下，客户均不得向任何人透露其个人身份验证信息，或允许由任何其他人占用、使用或控制其个人身份验证信息，从而使用手机银行服务。
- (c) 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；
- (d) 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；
- (e) 仅出于个人目的使用和参考从网站或客户终端设备所得的所有数据、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，或编制在第三方网站上，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；
- (f) 若客户自手机银行及/或服务收到或检索到任何本意并非是向该等客户提供的的数据或信息，客户须立即通知银行并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
- (g) 若客户就使用服务而向银行提供的任何个人身份验证信息（包括但不限于验证手机、专用电子邮箱）发生任何变更，或者验证手机、专用电子邮箱不再能接受银行的验证码、电子通知和服务，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，已完成客户身份识别和验证，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) 以客户名义通过 4.1 中规定的任一方式或其组合完成身份识别和验证后所发出的指令，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. 尽管有第 4.2 条之规定，为保护客户的资金安全等合理目的，银行有权（但无义务）就其认为可疑或特别的某些指令要求客户进行确认，客户承诺会按银行要求尽快确认任何特别的指令，否则银行有权拒绝执行相应的指令而不承担任何责任。
- 6.3. 除非另有特殊约定，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代表客户发出的所有指令（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。
- 6.4. 若客户请求银行修改或取消任何指令，在相关费用或损失（如有）由客户承担的情况下，银行将尽合理的努力（但无义务）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. 若银行认为或有合理理由怀疑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，银行有权拒绝执行该指令项下的交易。就该等情形下因拒绝执行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其向银行作出的任何其他指令不一致，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银行所接受的新指令为止。
- 6.7. 若客户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。
- 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及/或手机银行应用程序等软件发布的公告为准。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. 电子通知

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电子通知。客户承认、理解并同意受以下条款的约束：

- (a) 电子通知中提供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电子通知，即被视作已授权银行为提供电子通知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，包括为电子通知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，或客户终端设备硬件或软件故障、通讯设施的故障或失灵、固有的技术缺陷、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电子通知或客户在使用电子通知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) 客户应当确保个人信息的准确性以及客户终端设备相关功能正常运行，以便及时查收电子通知，若由于客户自身原因无法或未能及时接收、知悉或理解电子通知项下的任何信息，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。

8. 电子账单

- 8.1. 作为取代邮寄纸质的账单，银行可以电子方式向客户发出电子账单，以供客户通过个人手机银行及服务阅览、打印及储存。一旦客户使用手机银行，银行将通过手机银行提供电子账单，供客户进行查看并下载，银行将不再发送对应的纸质账单到客户的邮寄地址或另行提供纸质账单，除非银行另行明确同意。
- 8.2. 银行可通过电子通知提示客户及时查看电子账单，一旦相关电子账单可在手机银行查看时（以银行记录为准），电子账单即被视为送达客户。若客户由于自身原因无法或未能及时接收电子通知，银行对此不承担任何责任。
- 8.3. 客户同意，在银行和客户之间，电子账单是账户余额或相关交易的最终证明，电子账单对客户具有约束力。客户应自行主动及时登录手机银行查阅电子账单和电子通知。若客户对电子账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账单后 90 日（或电子账单载明的其他期

限)内收到客户的异议通知,客户将被视为已接受电子账单所载全部数据在各方面均属真实及准确。

8.4. 电子账单服务作为对客户账务信息的提示同样适用上述第7条(电子通知)的全部条款。

8.5. 若客户需要纸质版本的账单,银行建议客户将电子账单打印一份印刷本,以作他用。

9. 产品条款及细则

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、投资理财产品文件)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、投资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、投资理财产品文件及其他具体产品或业务文件为准。

10. 客户承诺及赔偿责任

10.1. 客户承诺按照银行规定的程序注册及使用服务。

10.2. 客户注册、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。

10.3. 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。

10.4. 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。银行在手机银行上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。

10.5. 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) 因客户注册、登录和/或使用手机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。

10.6. 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、电子通知、手机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。

10.7. 手机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。

10.8. 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）登录手机银行和使用服务，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。

11. 银行的承诺及免责

11.1. 银行承诺采取合理的措施来确保手机银行的安全性，并且遵守适用于中国商业银行的法定要求或监管要求。

11.2. 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 16 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保持个人身份验证信息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) 客户终端设备和手机银行不兼容，包括任何因使用或依赖平板电脑、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手机银行页面上提供的金融信息；以及
- (h) 因客户或其他人士利用个人身份验证信息误用或冒用服务。

12. 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。

13. 费用

- 13.1. 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。
- 13.2. 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。
- 13.3. 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。
- 13.4. 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。
- 13.5. 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（如有）等费用。
- 13.6. 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。

14. 与银行的通讯

- 14.1. 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。
- 14.2. 除第 14.1 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。

14.3. 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。

14.4. 本条款及细则项下致客户的任何通知若是通过电子邮箱方式发出的，该等电子邮件发送到客户的专用电子邮箱，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/账单。客户送递给银行的通讯，应被视为在银行实际收到的日期送达银行。

15. 记录

15.1. 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、电子信息交互内容等；
- (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，对银行工作人员与客户间的语音通讯进行录音。

15.2. 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具有完全效力的有效证据。

15.3. 银行可能不时通过手机银行提供账户查询服务，以便客户在线查询其账户的历史交易记录。历史交易记录的查询范围受银行的记录保存期限以及手机银行交易记录查询期限的限制。

16. 客户的安全责任

16.1. 客户应定期及/或经手机银行要求更改密码。

16.2. 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。

16.3. 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。

16.4. 如客户的密码等个人身份验证信息已对任何其他人披露，或客户密码等身份验证信息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 或以银行认可的其他方式通知银行，要求暂停、中止或终止全部或部分手机银行服务。银行将在接到客户通知后暂停对客户提供服务直至客户根据银行规定的程序恢复服务。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。

- 16.5. 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 或银行认可的其他方式通知银行。
- 16.6. 客户在利用客户终端设备登录手机银行和使用服务时，必须防止其他人士未经授权使用该等设备。
- 16.7. 不允许客户利用与局域网（LAN）连接的客户终端设备登录手机银行并使用服务，在此情况下可能会导致其他人士对接入代码进行获取、复制和伪造。
- 16.8. 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。
- 16.9. 客户必须确保通过银行真实的手机银行使用服务。
- 16.10. 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。
- 16.11. 客户知晓且接受，只要知道或掌握其个人身份验证信息，任何人都可以对客户账户进行交易，并且（除以下第 17.1 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。

17. 网络安全- 银行对客户的保障

- 17.1. 在客户遵循本条款及细则第 16 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。

17.2. 如果客户违反本条款及细则第 5 条、第 10 条、第 16 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。

18. 联名账户

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) 每位联名账户持有人都受本条款及细则约束，并且对利用手机银行服务进行的所有交易（如有）应承担连带责任；及
- (b) 任何一位联名账户持有人都具有完全的权利及权限，以行使客户在本条款及细则下的所有权利及权益。

19. 版权所有人和免责声明

19.1. 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。

19.2. **免责声明：**银行的个人手机银行主要供位于中国的客户访问，为此，银行不能保证个人手机银行所提供的产品和信息符合其他国家或地区的相关法律法规，亦不就其在中国国家或地区的可适用性作出保证。如果客户身在中国境外，银行不能保证能根据您所处或居住的国家或地区的相关法律法规向客户提供本手机银行服务。本手机银行应用程序上提供的资料无意被任何人传递至或使用于相关法律法规限制或禁止传播或使用该等资料的任何国家或地区，也无意供该等国家或地区的人使用。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。

20. 服务的暂停、变更和终止

20.1. 在法律法规允许的范围内，银行有权自主决定和不时地修改和调整手机银行服务范围、特征及类别，包括但不限于：

- (a) 增加、修改或缩减服务范围；
- (b) 指定或修改服务的限制，例如对客户使用手机银行服务进行交易的种类、交易笔数、频次、每日/每年/单笔最低及最高交易限额等进行限制。

(c) 规定并更改服务的交易和受理时间，以及任何交易的每日截止时间和银行营业日。客户在每日截止时间后或非银行营业日提交任何指令的，银行可决定在紧邻的下一银行营业日执行该指令。

20.2. 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及/或手机银行发布的公告或更新为准。

20.3. 若客户未能达到银行对某服务的限制要求，银行可决定是否通过降低或减少限制或者使用其他限制来提供该服务，或者暂停、终止客户对该服务的使用。

20.4. 银行可要求客户指定或登记使用某服务的特定账户。

20.5. 客户可亲自到银行的任何营业网点终止服务。

20.6. 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。

20.7. 在服务终止前已向银行支付的任何费用，银行将不予退还。

21. 弃权 and 可分割性

21.1. 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。

21.2. 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。

22. 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、手机银行页面弹窗提示或银行认为合适的其他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手机银行并使用服务的，该等修订或补充对客户具有约束力。

23. 反洗钱

23.1. 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。

23.2. 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。

24. 适用法律与管辖

本条款及细则应适用中国法律并按照中国法律解释，客户和银行均同意，本条款及细则项下或与本条款及细则有关的任何争议受银行住所地有管辖权的中国法院的非专属司法管辖。

25. 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。

26. 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。

27. 生效

本条款及细则于 2022 年 9 月在本行官方网站（www.dbs.com.cn）公布，自 2022 年 9 月 25 日起生效，并适用于所有在该日或其后使用服务的客户。