

辽沈银行电子银行章程（第二版）

第一条 为了更好地向客户提供金融服务，辽沈银行开办电子银行业务，并根据国家法律、法规和监管规定，制定本章程。

第二条 本章程所称电子银行业务，是指辽沈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，以及为客户建立专用网络等方式，为个人及对公客户提供的离柜金融服务。

第三条 辽沈银行电子银行服务向符合中华人民共和国法律规定及辽沈银行相关要求的自然人、法人或其他组织提供。

第四条 辽沈银行办理电子银行业务的分支机构、电子银行客户及电子银行交易的其他参与方，均须遵守相关法律法规、监管规定及本章程。

第五条 客户可在辽沈银行营业网点办理电子银行业务注册。个人客户也可通过互联网、电话、手机等电子渠道自助办理电子银行业务注册。客户向辽沈银行申请办理电子银行业务，应按照监管规定及辽沈银行要求提供相关资料和必要信息，并保证所提供的资料和信息真实、准确、完整、有效，辽沈银行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，导致银行无法提供电子银行服务，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。客户所提供相关证件有效期已过期的，应及时通知银行进行更新，未在合理时间内更新且未提出合理理由的，辽沈银行有权暂停或终止为客户办理相关电子银行业务。

第六条 辽沈银行电子银行客户身份认证方式（以下简称认证方式）包括数字证书、动态口令、静态密码以及其他可用于识别客户身份的方式。辽沈银行根据电子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。

第七条 辽沈银行根据不同的客户类别、注册状态、认证方式和申请项目，为客户提供相应的电子银行服务。在营业网点注册的个人客户与自助注册和未注册客户相比，可享受更全面的电子银行服务。

第八条 辽沈银行对使用客户身份标识（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）并按照客户在辽沈银行设定的认证方式通过身份验证的电子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电子银行业务的有效依据。

第九条 客户办理电子银行业务，应遵守辽沈银行有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作。

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。对于辽沈银行验证无误并已执行的电子支付指令，客户不得要求变

更或撤销。客户应按照辽沈银行电子银行的操作提示办理电子银行业务，对违反该提示进行操作而产生的一切后果由客户自行承担。

第十条 不具有完全民事行为能力的个人客户不能申请注册和变更电子银行业务。

第十一条 发生以下情况，客户应及时办理相应身份认证介质（包括 USBKEY、电子密码器、绑定手机等）更新或更换手续：

（一）身份认证介质有效期届满。

（二）身份认证介质遗失、信息泄露或无法正常使用。

第十二条 客户使用电子银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）电子银行登录密码、支付密码或用户名等重要信息被他人猜出、偷窥，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）USBKEY 等身份认证介质被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且身份认证介质密码同时被窃取，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相关服务注销时，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）与办理电子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电子银行，并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

（五）客户因设备被植入木马病毒、受骗登录假网站或非法应用程序等原因，导致电子银行登录密码、支付密码、手机号、短信验证码、身份证件信息等重要信息被他人获取，可能造成被他人恶意操作、账户信息泄露、资金被盗等情况。

（六）客户被他人以涉嫌案件、电视或电话欠费、信用卡透支、高收益理财、办理借款等事项诈骗，将电子银行身份认证信息或介质交给他人，或将资金转入他人控制的银行账户造成资金损失等情况。

第十三条 客户应采取风险防范措施，安全使用电子银行。这些措施包括但不限于：

（一）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；办理电子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）；电子银行登录密码、支付密码应设置为不同内容，并做到经常更换。

（二）保护好自己的银行卡密码、存折密码、USBKEY 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电子银行业务后，应立即清除所存储的密码和账号等信息。

客户在使用电子银行过程中暂时离开或在完成电子银行交易后，应及时退出电子银行系统。

（三）妥善保管与办理电子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、USBKEY、预留银行印鉴、手机等，不得交给他人或非授权人员保管，不得出租、出借、出售、购买银行账户（包括银行卡）及其电子银行身份认证介质，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。

（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）保护用于办理电子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电子银行；不要通过公用电话使用电话银行。更换手机号码后，应及时办理手机银行、短信认证等电子银行业务变更。

（五）使用网上银行应登录 www.liaoshen-bank.com，使用电话银行应拨打 024-96688 或其他在辽沈银行官方网站公布的指定电话号码，使用通过客户端登录的电子银行，客户端软件应从辽沈银行官方网站或设备指定软件网站下载。客户应避免通过其他网址、号码、链接或软件登录电子银行。

（六）客户使用账户进行在线支付应仅限于与辽沈银行开展在线支付合作的特约单位，不要在来源不明的网站或商户上进行在线支付，防止密码和动态口令泄露。

（七）客户在使用电子银行或接收短信验证码时，不要开启操作系统及 MSN、QQ 等软件工具的远程协助、屏幕共享等功能；进行支付时应在核对收款方、支付金额等信息无误后再确认支付；在使用完电子银行并安全退出后，还应及时取出 USBKEY 等客户证书介质并妥善保管。

（八）辽沈银行在任何情况下都不会通过短信、电话、邮件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，涉及引导客户打开页面链接并要求输入电子银行密码、动态口令或短信验证码，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，应及时通过 024-96688 服务热线或到辽沈银行营业网点查询。

（九）客户在通过电子银行渠道进行转账汇款、线上支付时，应确认收款方身份真实、准确、合法，不向陌生账户或涉嫌赌博、诈骗等非法活动的账户转移资金。对于辽沈银行根据电子银行交易规则要求客户输入短信验证码、或通过 USBKEY 等认证方式完成交易时，客户应仔细核对短信、USBKEY 中收款方户名、账号等信息，并按照交易提示进行正确操作，谨防被骗。

(十) 客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、电子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、更换身份认证介质等手续。

第十四条 因辽沈银行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。

因客户未尽到本章程所规定的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，辽沈银行不承担责任。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辽沈银行的情况而导致客户损失的，辽沈银行不承担责任。

第十五条 客户授权辽沈银行在本人电子银行业务处理过程中，根据业务申请、身份识别、业务办理、风险监测与管理等业务需要，可在依法合规的前提下查询、收集、留存并使用本人授权信息。客户授权信息包括但不限于姓名、性别、手机号码、证件号码、证件类型、证件有效期、联络地址、职业、国籍、面部/指纹/声纹等生物特征、银行账号、交易信息、与辽沈银行服务相关的设备信息和位置信息等，以及对公客户的企业名称、统一社会信用代码、营业执照及其他证照信息等。客户授权辽沈银行可根据信息查询与身份核验以及提供消息推送服务、基于位置的服务、电子社保卡等第三方合作服务的需要，按照最小必要原则将客户授权信息提供至辽沈银行集团成员（包括但不限于辽沈银行

子公司、附属公司）、监管机构、司法机关、仲裁机构、行政机构、银行卡组织、电信运营商、合作机构（包括但不限于第三方服务提供商）等。

第十六条 客户通过电子银行办理银行卡、存折挂失，挂失手续办妥，挂失即生效。对挂失生效前客户银行卡、存折产生的经济损失，辽沈银行不承担责任。客户通过电子银行办理银行卡、存折、存单等挂失为临时挂失，挂失手续办妥，挂失即生效，临时挂失有效期为5天，期限届满临时挂失不再有效，客户需在有效期届满前到营业网点办理正式挂失手续或者及时续办临时挂失手续。对临时挂失生效前或临时挂失失效后客户银行卡、存折、存单等介质产生的经济损失，辽沈银行不承担责任。客户解除挂失，须到辽沈银行营业网点办理。

第十七条 客户办理电子银行业务，须按辽沈银行对外统一公布的《辽沈银行金融服务价目表》支付相关费用，《辽沈银行金融服务价目表》可在营业网点、门户网站（www.liaoshen-bank.com）等渠道查询。电子银行业务收费项目、收费标准如有变更，以辽沈银行最新公告为准。

第十八条 当发生以下情况之一时，辽沈银行有权限制客户的电子银行交易权限，或暂停、终止对客户提供相关电子银行服务：

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

易，或对电子银行进行长时间、高频度的访问和攻击。

（二）发生不法分子假借客户身份盗用电子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）客户注册后连续1年以上未使用电子银行服务且未按《辽沈银行服务价目表》缴纳相应费用。

（四）客户存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册电子银行等行为。

（五）客户在辽沈银行预留的身份信息不完整、不准确，且拒绝按辽沈银行的要求进行补充、更新。

（六）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）的电子银行业务时，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。

（七）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，并拒绝配合辽沈银行开展尽职调查工作，或经尽职调查仍无法排除相关嫌疑的情况。

（八）客户涉嫌出租、出借、出售、购买银行账户（包括银行卡）及其电子银行身份认证介质。

（九）国家法律法规及有权机关另有规定的情况。

第十九条 辽沈银行有权根据业务发展需要对电子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

交易规则办理电子银行业务。如客户不同意有关变更，可办理电子银行注销手续，未办理电子银行注销手续的，视为客户同意有关变更。

第二十条 客户办理电子银行业务，应确认遵守相关电子银行服务协议和业务须知。客户使用电子银行时，如其使用的服务功能涉及到辽沈银行其他业务的，须同时遵守与该业务相关的章程、服务协议及交易规则；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 客户在办理电子银行业务过程中，如遇到问题或无法获得电子银行服务时，可通过辽沈银行营业网点、门户网站（www.liaoshen-bank.com）、手机银行在线客服咨询，或拨打辽沈银行服务热线 024-96688。

第二十二条 客户在办理电子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辽沈银行协商解决。协商不成，任何一方均可向辽沈银行所在地人民法院提起诉讼。客户在任何情况下不应攻击辽沈银行电子银行系统，不应诋毁、损害辽沈银行声誉，辽沈银行保留在此情况下向客户追偿一切损失的权利。客户向辽沈银行反映电子银行状态不正常后，应配合辽沈银行进行有关调查，并对所提供情况的真实性负责。

第二十三条 本章程由辽沈银行股份有限公司负责解释、修订。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辽沈银行电子银行的，可办理电子银行注销手续。通告期满客户未注销电子银行的，视为同意接受对章程的修改。

第二十四条 本章程自 2024 年 3 月 25 日起施行。2022 年 6 月 27 日印发的《辽沈银行关于印发电子银行章程的通知》（辽沈银发〔2022〕266 号）同时废止。