

中国工商银行

个人网上银行

# 个人网上银行服务使用规定

中国工商银行 在日营业网点

## 第一条 简述

### 1. 服务对象

服务对象仅限于签订本服务协议的个人客户。

### 2. 使用时间

本服务可在我行规定时间内使用。使用时间根据业务种类而异。即使在使用时间内，因发生临时维护、系统故障等，在我行没有预先通知的情况下，可能导致客户暂时无法正常使用本服务。

因此使用时间以我行系统时间为准。

### 3. 可使用的设备

本服务可使用的设备仅限于我行指定的设备。

### 4. 使用限额

使用本服务的各种交易 1 日或 1 次的交易限额根据交易种类的不同而不同，但上限金额须在我行规定的范围之内(以下关于本规定的 1 日各种使用限额的计算起点均为日本时间的每天上午 0 点)。另外，对于超过上述使用限额的交易申请，我行不承担履行交易的义务。

### 5. 使用手续费等

- 1) 对于本服务，我行有可能收取我行所规定的使用手续费及相应的消费税。因此我行对于本服务的使用手续费将在我行指定的日期从登录的“服务登录账户(日元活期账户)”中自动扣除。作为“服务登录账户(日元活期存款账户)”申请登录账户仅限于在我行开设的客户本人的日元活期存款账户。
- 2) 我行有可能变更使用手续费。今后，关于本服务所发生的一切手续费不论是新设定或是改订的场合，将按照我行所规定的方法进行扣收。
- 3) 第一号中所提本服务使用手续费以外的一切手续费用，伴随提供服务等的变更，也有可能出现新设或变更的情况。

### 6. 服务登录账户(日元活期存款账户)的申请

客户可在我行开设的日元活期存款账户中选择一个作为交易主账户(以下称“服务登录账户(日元活期存款账户)”)来申请。

客户作为服务登录账户(日元活期存款账户)所指定的活期存款账户的预留印章(或是预留签名)(以下记载为“预留印章”处均包含“预留签名”之意)适用于今后发生的关于本服务的所有书面形式的申请，登录，依赖以及通知等，但我行指定的部分交易及客户特别提出申请的除外。

### 7. 网银的使用方法

对于网银的使用，需要在个人电脑等终端机上进行登录。

对于网银的中止使用，需由客户本人向我行柜台提出解约申请书。

## 第二条 本人确认

使用网银时需按照以下方法进行客户的确认。

1. 客户申请使用我行网银时，我行借出“电子密码器”。
2. 初次登陆网上银行时：

① 客户在签订本服务协议之时，须按照我行规定的手续设置网上银行“登录密码”。

② 若因“登录密码”被他人盗取，或是为确保交易的安全性希望变更密码时，客户需及时登录网银进行修改。

对于在登录密码修改前发生的损失，除我行有过失的情况以外，我行不承担责任。

3. 使用本服务时，我行确认到网银内由客户传送过来的以下号码(下称“号码等”)与我行已登录的各号码一致时，得以本人确认。网银的本人确认中所使用的号码组合可能因交易内容不同而不同。

另外，在特定交易中，电子密码器生成一次性密码(密码仅限使用一次)并将其显示在画面。

① 登录用户名(在账户号码/卡号/用户名中选择一项登录)

- ② 网页验证码
- ③ 登录密码
- ④ 随机动态验证码
- ⑤ 其他我行所规定的事项等

4. 对于经上述方法进行本人确认后实施的交易，我行将视使用者为客户本人。上述号码、“电子密码器”等发生伪造，变造，盗用，非法使用以及其他事故等情况，我行亦视该交易为有效的交易进行处理，由此产生的损失我行不承担责任。另外，由于盗用发生的非法转账而产生的损失，客户可按照第 12 条请求赔偿。上述号码以及“电子密码器”请妥善保管，切勿告知他人，避免丢失或失窃的情况发生。

5. “电子密码器”由客户本人自行保管，不可向第三者转让或借出。如我行发出索取请求时，须迅速归还我行。

6. 如发生以下情况：

- 1) 客户的“电子密码器”若发生遗失或失窃，或是为确保交易安全性希望变更“电子密码器”，客户需迅速前往我行柜面办理我行规定的相关手续。对于在此申请前发生的损失，除我行有过失外，我行不承担责任。“电子密码器”再发行的申请需要凭规定的书面文件前往窗口办理。再发行时，我行收将取我行所规定的再发行手续费。
- 2) 上一项中提到的“电子密码器”的遗失及“电子密码器”的变更，在其办理之前，如客户希望申请暂停网银交易的，也可通过电话通知进行办理。这种情况下采取与上一项同样的处理方法。

7. 使用本服务时，登录密码、动态密码以及验证码连续输入错误次数超过我行规定次数的，我行将立即在我行规定范围内暂停使用本服务，经一段期间后自动解除冻结；之后连续且累计错误次数超过我行规定次数的，我行将停止使用本服务。须再次开通本服务，客户需到柜面办理我行指定的书面手续。

8. 忘记「登录用户名」时，请在网银内确认(点击「找回用户名」)或联络我行。忘记「登录专用密码」时，须进行我行规定的书面手续，请及时与我行联系。我行接到客户联系后将立即停止网银服务。但在客户联系我行前发生的损失，除我行有过失的情况外，我行不承担责任。希望再次开通本服务时，需办理我行规定的书面手续。

### 第三条 交易的委托

#### 1. 交易的委托办法

利用网银进行交易委托，在第 2 条的本人确认终了后，客户对于交易的必要事项按照我行指定的方法传送到我行，我行方可受理。我行按照下述服务登录账户的申请办理交易。

#### 2. 服务登录账户的登录

使用网银时，请按以下方法对服务登录账户进行登录。

我行根据申请内容将其作为网银的服务登录账户进行登录。

「服务登录账户」作为网银办理各种交易的支付账户及转账交易的入账账户来使用，需为第 1 条第 6 项里规定的“服务登录账户(日元活期存款账户)”以及与其同一住址・同一名义的我行账户。

「服务登录账户」申办时，按照我行规定的确认方法，确认为客户的本人账户无异后方开始受理，但在申办时如出现伪造、变造及其他事故而发生损失，我行不承担责任。

- ① 登录的“服务登录账户”的账户数不可超过我行规定的数量。
- ② 即便已登录为“服务登录账户”，根据该账户的交易内容不同，存在一部分不能受理的交易。
- ③ 关于服务登录账户的追加及删除，需进行我行规定的书面手续，请前往窗口办理。

#### 3. 委托内容的确定

我行收到通过网银发出的交易委托时，将向客户进行委托内容的确认。若委托内容正确，请通过终端机的操作将确认信息向我行做出回复。

此回复需在我行各交易的规定时间之内执行，我行收到回复方正式确定该交易的委托内容后，按照我行规定对各交易进行办理。

我行在此回答的确认时间内未收到回复的场合，将向客户传达，客户需重新再做一次交易委托。

#### 4. 从服务登录账户进行支付

- 1) 对「服务登录账户」进行扣账：如前一项我行收到客户回复后，将对转账/汇款本金、汇款手续费、汇出汇款本金、

汇出汇款手续费以及各费用、各解约后账户余额等，在没有存折、支付请求书，现金卡等的情况下进行扣账。交易以及扣账账户在我行规定范围内时，客户对委托内容一经确认我行将立即进行扣账。

- 2) 对于前一项交易，实施结果以及交易委托确认的通知内容里如有不明点，或是未收到通知时，请尽快联系我行查询。另外，该交易过程中如果出现扣款不成功的情况(除余额不足以外，也包括该账户的解约、拖欠或冻结导致的支付停止，以及由客户申报的存折或印章的遗失导致的支付停止等)我行将视该委托无效，请知悉。

#### **第四条 注册账户转账**

##### **1. 内容**

在网银的资金移动交易中，将在我行申办的作为“服务登录账户”登录的本人账户作为“入账指定账户”，并向该“入账指定账户”进行资金移动的交易，我行称之为“注册账户转账”。

##### **2. 交易的实施日**

注册账户转账的实施日，原则上为受理日当日。

##### **3. 适用利率**

“入账指定账户”的适用利率为受理日我行公布的利率。

##### **4. 外币存款的转账限制**

由于通货国的各种情况导致外汇市场出现闭市的情况时，外币存款的转账交易将无法进行。另外，由于外汇行情变化等，我行有可能出现暂时停止交易的情况。

#### **第五条 对外转账**

##### **1. 内容**

在网银的资金移动交易中，将在我行未作为“服务登录账户”登录的本人账户，或是在我行开设的本人以外的他人账户作为“入账指定账户”，并向该“入账指定账户”进行资金移动的交易，我行称之为“对外转账”。

##### **2. 交易的实施日**

对外转账的实施日，原则上为受理日当日。

但是，交易的委托内容确认时间超过我行规定的时限时，将被视为“银行窗口下一营业日处理”。

##### **3. 上限金额的设定**

我行对于「1天(办理日)」(基准为上午0点)内的对外转账交易及汇出汇款交易的合计上限金额，以及单笔对外转账交易、汇出汇款交易的上限金额均有进行设定。

##### **4. 委托内容的订正・退汇**

根据本规定的第3条第3项，对汇款的委托内容确认后，不可再对委托内容经行变更及取消委托。

##### **5. 经我行判断后可能采取的处理方式**

转账交易的内容里有瑕疵的场合，我行将撤销该汇款委托，将转账原资退回至客户账户，同时在网银内通知客户该转账委托已被取消。

##### **6. 外币存款的转账限制**

由于通货国的各种情况导致外汇市场出现闭锁的情况等时，外币存款的转账交易将无法进行。

由于外汇行情变化等，我行有可能出现一时停止交易的情况。

#### **第六条 定期存款交易**

##### **1. 内容**

- 1) 网银中可能提供的定期存款交易为我行所规定的交易，可使用的定期存款为我行所规定的定期存款。另外，该交易仅限于作为“服务登录账户”申请登录过的定期存款账户方可办理。
- 2) 新定期开设申请的受理等交易时进行利息计算所使用的利率为受理时刻我行公布的利率。
- 3) 网银中可能提供的外币存款的交易为我行所规定的交易，可使用的币种存款为我行所规定的外币存款。另外，使

用外币存款交易原则上以 20 岁以上并持有登录为“服务登录账户”的外币存款账户的人为对象。

4) 定期存款的解约委托，须在满期日之后受理。

2. 交易的实施日

交易的实施日，原则上为受理日当日。

但是，交易的委托内容得以确认的时间超过我行规定的时限时，将被视为“银行窗口下一营业日处理”，银行窗口第二营业日时我行将向“入账指定账户”做入账处理。

3. 外币存款的转账限制

由于通货国的各种情况导致外汇市场出现闭市的情况等时，外币存款的转账交易将无法进行。另外，由于外汇行情变化等，我行有可能出现一时停止交易的情况。

## 第七条 汇出汇款交易

1. 内容

在网银的资金移动交易中，将日本国外的本行或是其他金融机构的账户作为客户的“入账指定账户”，并向该“入账指定账户”进行资金移动的交易，我行称之为“汇出汇款”。

关于汇出汇款交易，不论第 2 条的第 3 项里如何记载，在从客户通知过来的同条项记载的号码与我行登录的各号码等一致得以确认的基础上，还需再进行我行所规定方法的本人确认。我行无法进行本人确认并拒绝交易的场合，由此产生的损失我行不承担责任，请知悉。

另外，“汇出汇款”与受理日没有关系，均按照以下方式办理。

- ① 汇款币种，汇款金额须为我行规定范围之内。
- ② 向海外银行的通知方法为“电报”。
- ③ 向收款人的支付方法，仅限于向收款人的账户入账。
- ④ 海外的银行发生的手续费均由收款人负担。但后续如有关系银行发来手续费请求均由客户负担。
- ⑤ 汇款资金的扣账账户须为日元或是与汇款资金同一币种的我行所定的存款类型的账户。
- ⑥ 汇出汇款手续费以及其他诸费用的扣账账户仅限于日元账户。
- ⑦ 以防止洗钱为目的，需向收款方的金融机关提供客户的个人情报，如果拒绝的场合我行无法受理。

另外，由于日本国内的相关法令，外国法令，情况，惯例及其他原因可能导致委托的汇出汇款无法受理的情况出现。

2. 交易的实施日

- 1) 基于汇出汇款依赖，汇款原资、所需的手续费及其他诸费用的扣账日原则上为汇款受理日。但是交易的依赖内容得以确定的时间超过我行规定的时限时将被做“银行窗口第二营业日处理”。
- 2) 从“支付指定账户”扣账后，我行基于汇款的依赖内容迅速向关系银行发出支付指示。但是前一项里所说的余额不足等原因导致从“支付指定账户”扣账不成功的场合，我行将视同没发生该委托，请知悉。

3. 上限金额的设定

我行对于本汇款交易及汇出汇款交易的合计「1 天(办理日)」(基准为上午 0 点)上限金额，以及汇款、汇出汇款每一件的上限金额均有进行设定。

4. 经我行判断后可能采取的处理方式

- 1) 即使在我行规定的时限内进行汇出汇款依赖，也有可能由于汇款的币种等原因导致在汇款指定日内无法受理的情况。这种情况下，我行将把汇款指定日期变更为汇款指定日以后的可以办理的日期后进行处理。
- 2) 汇出汇款依赖内容里有瑕疵的场合，我行将无法处理该汇出汇款。
- 3) 即便我行受理了汇出汇款依赖以后，出现以下事项的任何一项，我行将无法受理汇出汇款依赖。
  - A. 该汇款在「外汇及外国贸易法」或是外汇关联法规方面有相关嫌疑的情况。
  - B. 战争、内乱、灾害或是该汇出汇款交易的关系银行出现资产冻结、支付停止等情况发生，或是有此倾向的场合。
  - C. 汇款有犯罪相关的嫌疑的场合。

- 4) 上述 2)、3) 的场合，我行将取消该汇出汇款依赖，将汇款原资以及手续费返还至客户的账户上，同时通过网银通知客户该汇款已被取消。
- 5) 关于上述 2)、3) 有再需确认事项的场合，请客户在网银的画面上进行申告・确认，也可能由我行向客户进行联络及确认。
- 6) 超过我行所定时限的汇出汇款依赖，有可能汇款指定日当日无法办理。这种情况下，我行将把汇款指定日期变更为汇款指定日以后的可以办理的日期后进行处理。

#### 5. 汇出汇款依赖的内容变更・取消依赖

- 1) 需进行汇出汇款依赖的内容变更・取消依赖的场合，需提出我行规定的内容变更・取消申请书。
- 2) 我行对申请书上的印章或是签名进行确认，认定为没有异常并受理的场合，即便出现申请书的伪造・变造及其他事故，并由此产生损失的场合，我行不承担责任。

#### 6. 许可等的对应

- 1) 基于「外汇及外国贸易法」的规定需要许可或是提出申报的汇出汇款，请与汇款指定日之前向我行提出许可证或是申报受理证。
- 2) 违反上述两项的场合，汇出汇款依赖作为客方的取消，我行不受理。
- 3) 客户基于「外汇及外国贸易法」等各种法令，需要向当局提出「关于支付或支付的受领的报告书」的场合，客户须在我行规定的时间内向我行提出必要文件。

### 第八条 账户信息的提供

#### 1. 内容

网银内的“服务登录账户”的余额等各种相关查询，账户信息须为我行所规定的交易。

我行所提供的账户信息内容根据照会时的交易处理状况，有可能没有反映出最新的内容。另外，此处提供的账户信息并不是客户账户信息的证明。

#### 2. 账户信息的基准日

前一项所提到的账户信息，为根据第 3 条第 3 项查询委托内容确认后的信息。

### 第九条 登录事项的变更等

#### 1. 登录事项的变更等

需要对存款账户的印章，名称，住址，电话号码，E-mail 地址等登录事项进行变更时，根据各种存款规定以及其他交易规定请迅速向我行提出申请。

如因没有提出申请，我行发出的信息，通知或是我行寄出的文件等没按时到达或是没有到达的场合，我行均视为已按时正常送达。

#### 2. 变更日

变更申请的受理日即为我行的手续完了日。到手续完了为止需要花费一些时间。从申请日开始到手续完了期间，由于变更没有完成导致客户产生损失的情况，我行不承担责任。

### 第十条 交易菜单的追加

网银内后续增加的交易菜单，客户可直接使用，无需另行提出申请，但部分特定菜单除外。

### 第十一条 交易内容的确认等

#### 1. 查询交易内容

- 1) 已通过网银进行的交易，请客户利用网银内设功能在一定期间内进行确认。
- 2) 存折账户如通过网银发生资金移动，请及时到我行驻日分支机构进行存折补登，并确认交易内容。

#### 2. 交易内容通知

对于通过网银进行的交易，我行不再另行交付交易明细受理书等书面文件，部分交易除外。

### 3. 交易记录

对通过网银进行的交易产生疑义的情况，我行视与该服务相关的电磁记录等记录内容为正当记录。

## 第十二条 关于号码盗用的汇款等

1. 因账号被盗后的不正当转账等（下称“相关转账”），在同时满足以下三项条件时，客户有权向我行提出与相关转账交易金额、附带手续费，以及相关本金（下称对象存款）的约定利息等额的赔偿申请。

- ① 发现账号被盗或相关交易后有立即通知我行。
- ② 我行进行调查时，可提供充分合理的解释。
- ③ 可向我行提供已报案或可推断为事实的证明文件。

2. 接到客户赔偿要求时，如果相关转账并非客户故意或严重过失所造成的，且客户使用的网银中端安全措施完备，卡号管理妥善，客户没有过失的情况下，我行将赔付通知日前 30 天（但是，如果客户由于不可抗拒的原因无法通知我行，且能够提供相应证据时，计算天数为 30 天加上该事由持续的期间）之日起发生的相关转账等的损失金额及附带手续费，以及对象存款的约定利息等额赔偿金（以下简称“补偿对象额”），第二条 4 项不适用于该条。

但是，如果我行可证明我行善意且对相关转账等不存在过失，且可证明客户存在过失（不包括严重过失），我行将赔付补偿对象额四分之三的赔偿金。

3. 前两项规定，不适用于本条第一项中的通知本行日从账号被盗日起（账号被盗日不清楚时，从账号被盗后发生的第一笔不正当交易日算起）超过两年的情况。

4. 当符合下述任意项目时，我行不给予赔付，本条第二项规定不适用于本项。

针对相关转账等，我行是善意无过失，且符合以下任意一项时

- A. 相关转账等是由于客户的严重过失所致的
- B. 客户的配偶者，直系亲属在内的亲属，同居的亲属及其他同居人，或者家务工所为
- C. 客户在向我行说明损失情况存在重大虚假

账号被盗是利用或附随战争，暴动等严重的社会秩序混乱所致

5. 对于客户从对象存款中支取的款项部分，不适用于本条第一项的赔付请求。另外，客户从相关转账等的操作者处已收取损失赔偿或不正当利益返还时也同样不适用赔偿请求。

6. 我行根据本条第二项规定进行赔付后，该笔赔偿款的对象存款支付请求权将失效。

7. 我行根据本条第二项规定进行赔付后，在我行已做赔偿金额范围内，我行拥有向该相关转账的操作者或其他第三者要求赔偿损失或返还不正当利益的权利。

## 第十三条 相关适用规定

本规定中未涉及到的事项依据活期存款规定、定期存款规定、转账规定及汇出汇款业务规定办理。

## 第十四条 规定的变更

本规定由我行视情况更改，更新内容将在我行官方网站或通过其他我行指定的方式公布，公布时按照新指定日期生效。

（2017 年 8 月修订）

# 手机银行服务使用新增规定

使用手机银行时，包括个人网上银行服务使用规定、适用如下第一条至第八条为止的新增规定（以下简称“手机银行服务新增规定”）无特殊规定的情况下，个人网上银行服务使用规定中的定义也适用于手机银行服务新增规定。

## 第一条 关于手机银行服务

手机银行是指如下第二条所规定，在我行受理申请人注册个人网上银行服务后，就申请人使用我行所指定的客户端软件进行的交易，根据该申请人本人通过手机等终端（信息提供服务对应型的我行所指定的电话机及手机信息终端等）等的申请，提供的在个人网上银行服务当中我行指定的服务。我行有权针对手机银行服务的各项功能在不进行任何事先公告的情况下，进行必要的变更或修改。

## 第二条 使用者及使用手续

1. 手机银行服务的使用者，仅限于已注册个人网上银行服务的客户。
2. 手机银行服务的使用者，须在个人网上银行先进行登录，同时变更初始登录密码。
3. 手机银行服务的使用者，在我行指定的方法在手机等移动设备下载手机银行客户端，并在客户端使用个人网上银行服务的登录 ID（在账号/卡号/用户名中选择一个）、登录密码来登录使用手机银行服务。
4. 首次使用手机银行服务时，我行将客户通过手机设备等自动发送的申请人的固有信息作为手机信息进行预留。

## 第三条 使用手续费

1. 使用手机银行时，我行收取我行所规定的使用手续费及相应的消费税。因此尽管有普通存款规定，我行在没有收到存折或取款申请的情况下，也可在我行指定的日期从根据我行所定的方法就个人网上银行服务申请的“服务登录账户（日元活期账户）”中自动扣除本服务的使用手续费。
2. 我行有权变更使用手续费。今后，新开设或变更本服务所发生的一切手续费时，将按照我行所规定的方法进行扣收。
3. 第一项规定中所提的手机银行服务的使用手续费以外的一切手续费用，伴随提供服务等的变更，也有权新设或变更手续费。

## 第四条 交易菜单的追加

手机银行服务后续增加的交易菜单，客户可直接使用，无需另行提出申请，但部分特定菜单除外。

## 第五条 停止提供手机银行服务

根据金融情势或其他状况的转变、其他有合理事由的情况下，我行可通过营业网点公告、通告及在我行官方网站通知及其他相应公告方式，停止提供手机银行服务。

## 第六条 注销手机银行服务等

1. 手机银行服务的使用者，可将手机等移动终端等下载的手机银行客户端进行卸载，即可终止使用手机银行服务。
2. 手机银行服务的使用者，终止使用手机银行服务后，若想继续使用个人网上银行服务，除上述 1. 以外无需进行其他特别申请手续。
3. 手机银行服务的使用者，终止使用手机银行服务后，若需终止使用个人网上银行服务，须由客户本人在我行开户网点书面申请办理注销个人网上银行服务手续。

## 第七条 规定等准用

本规定中未涉及到的事项依据个人网上银行服务使用规定办理。

## 第八条 规定的变更

本规定由我行视情况更改，更新内容将在我行官方网站或者通过其他我行指定的方式进行公布，于公布时指定的日期生效。

（2017 年 8 月修订）

# 中国工商银行在日网点网上银行个人客户服务协议

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方(客户)、乙方(中国工商银行)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”是指通过互联网及智能终端为客户提供自助金融服务的虚拟银行。中国工商银行网上银行为客户提供查询、转账、理财等各项服务。

“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。动态密码显示在电子密码器液晶画面。

电子密码器持有人将画面显示的字符作为动态密码在网上银行所指定场所进行输入，系统校验密码的正确性。电子密码器每次以随机方式生成密码，使客户每次使用的密码都具有动态变化性和不可预知性。

“网上银行业务指令”指客户用已注册的卡号（客户编号）或存折账号以及相应密码，通过网络及智能终端向银行发出的查询、转账等交易要求。

## 第二条 甲方权利、义务

### 1. 权利

- 1) 甲方自愿申请注册乙方网上银行，经乙方同意后，将有权享受乙方网上银行服务。
- 2) 甲方在注册期内有权办理网上银行注销手续。
- 3) 甲方对乙方网上银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打电话、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。

### 2. 义务

- 1) 甲方办理网上银行业务，应遵守乙方的网站上公布的网上银行相关章程和在交易规则。
- 2) 甲方到乙方营业网点办理网上银行注册、注销、变更等手续，应提供相关资料，填写相关申请表，并签名或签章确认。甲方向乙方提供的业务申请表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。
- 3) 甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.icbc.co.jp>），而不要通过邮件或其他网站提供的链接登录。另外，使用手机银行时，正确下载乙方指定的用户客户端，并安装使用。乙方更新软件时，应及时更新。
- 4) 甲方必须妥善保管本人注册卡号（账号、登录 ID）、电子密码器及相关密码，并对通过以上信息完成的金融交易负责。
- 5) 甲方应按照机密的原则设置和保管自设密码：避免使用姓名、生日、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码；不得将本人自设密码提供给除法律规定外的任何人；采取其他合理措施，防止本人密码被窃取。由于密码泄露造成的后果由甲方承担。甲方申领电子密码器后，应对其妥善保管，不得借给他人。另外，不得将电子密码器的输入密码告知他人，否则由此造成的后果由甲方承担。
- 6) 发生以下情况时，甲方应及时到乙方营业网点办理相应手续，否则可能产生甲方无法正常使用乙方网上银行功能或甲方账户资金安全性降低等风险。甲方应承担办妥手续之前所产生的一切后果。
  - A. 甲方自设密码泄露、遗忘，应办理密码重置手续。
  - B. 甲方首次申领电子密码器后，须通过乙方提供的激活码设置电子密码器的输入密码。如果甲方无法通过提供的激活码设置电子密码器输入密码时，应立即告知乙方相关旨意。
  - C. 甲方从乙方借出的电子密码器达到有效期、电池用完或者操作不良、遗失、损毁等，仍需使用的，应办理申领新的电子密码器手续。乙方可能会向甲方索取再发行手续费，甲方应立即支付。
- 7) 甲方在使用网上银行服务过程中，所提供的注册信息如有更改，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。

- 8) 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。
- 9) 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。
- 10) 甲方长期不使用网上银行，应主动申请办理注销手续。
- 11) 甲方不具备完全民事行为能力的，甲方监护人应妥善保管甲方的注册卡号（账号、登录 ID）、电子密码器及相关密码，并对通过以上信息完成的金融交易负责。

### 第三条 乙方权利、义务

#### 1. 权利

- 1) 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。
- 2) 乙方有权制定网上银行业务收费标准，并在网站及营业网点进行公布。
- 3) 乙方具有对网上银行系统进行升级、改造的权利。
- 4) 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，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理网上银行业务。
- 5) 乙方根据甲方的网上银行业务指令办理业务,对所有使用甲方账户账号、客户 ID 及电子密码器密码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。
- 6) 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：
  - A. 乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等。
  - B. 甲方账户存款余额不足。
  - C. 甲方账户内资金被依法冻结或扣划。
  - D. 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。
  - E. 甲方的行为出于欺诈或其他非法目的。
  - F. 乙方遇到不可抗力、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、电脑及手机病毒、恶意程序攻击及其它不可归因于乙方的情况时。
- 7) 若发生可能导致电子密码器数据泄漏的事件，为保障甲方账户资金安全，乙方有权将该电子密码器作废。乙方应通过适当方式将作废电子密码器的信息告知甲方，并应甲方要求为甲方更换新的电子密码器。
- 8) 协议终止或服务有效期内中止时，乙方不退回甲方已支付的有关费用。
- 9) 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。

#### 2. 义务

- 1) 在乙方系统正常运行情况下，乙方负责及时准确地处理甲方发送的网上银行业务指令，并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。
- 2) 乙方对于网上银行所使用的相关软件的合法性承担责任。
- 3) 乙方负责及时为甲方办理网上银行注册手续，并为甲方提供相应的网上银行服务。
- 4) 乙方负责向甲方提供网上银行业务咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。
- 5) 乙方在法律法规许可和甲方授权的范围内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的除外。

### 第四条 法律适用条款

本协议的成立、生效、履行和解释，均适用日本国法律；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，涉及网上银行业务内容的，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，应及时通过拨打服务热线或到营业网点通知乙方。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卡（账户）状态的制约，如该卡（账户）挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方注册卡（账户）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。本协议自乙方在网上银行系统为甲方完成注册起生效，有效期为一年，在有效期满前 30 天，甲乙双方中任何一方未向对方提出终止协议的要求，本协议自动展期一年，且展期不受次数限制。

若甲方注册网上银行后又办理注册银行卡卡片更换，与原注册卡相关的网上银行服务事项自动转至新卡，本协议继续有效。

2017 年 8 月修订

# 关于个人网上银行服务的部分交易限制

中国工商银行 在日网点

我行提供的个人网上银行服务(下称“网银”)存在以下交易限制事项，特此告知。

## 1. 登录网银

请您通过中国工商银行东京分行门户网站（URL：<http://www.icbc.co.jp>）进行登录。

## 2. 交易时间

除我行因系统投产、版本升级等而停止提供服务以外，原则上提供 24 小时服务。

但、以下交易、若提交时间是在银行工作日 9:00~15:00 以外的时间时，我行将在下一个工作日处理（从支付账户中实时扣账）。

- ◆ 对外转账交易：指向我行在日网点内开设的他人名义账户转账
- ◆ 汇出汇款交易

## 3. 交易上限金额

使用电子密码器时的交易上限金额

- ◆ 对象交易：国内行内转账、海外汇款（非预结汇汇款）、预结汇汇款
- ◆ 每日(基准为上午 0 点)的累计交易限额：2,000,000 日元相等金额  
(累计金额是指对外转账和汇出汇款的合计金额。例如：同一天已经办理 500,000 日元的汇出汇款，即便再办理当天的第一次对外转账，上限金额也将被限定为 1,500,000 日元。)
- ◆ 办理预结汇汇款时，每日交易的上限金额为 1 万美元相等金额。
- ◆ 每笔上限交易额为 2,000,000 日元相等金额（预结汇汇款时，每笔交易的上限金额为 1 万美元相等金额）

## 4. 对外转账和汇出汇款交易内容出现错误等的情况

关于对外转账、汇出汇款，当您完成交易之后，工行会对您提交的交易指令进行确认。在发现指令中存在错误信息的情况下，工行将取消本次交易，并将您的交易金额及手续费退还到您的账户上。工行会通过网银通知您已取消该次交易，所以请您在委托完成之后再次通过网银确认我行的本次业务的交易是否成功完成。

## 5. 关于汇出汇款交易相关资料的提交

通过网银办理汇出汇款时，与窗口受理一样有可能需提交相关资料。

需提交相关资料时，我行会与您联系。

我行未确认到所需资料时将不会将款项汇出，敬请知悉。

具体请致电以下机构进行咨询。

### 电话咨询

（中文·日语）（银行营业时间内）

东京分行 营业部：03-5223-3885

大阪支店 营业部：06-7663-8822

池袋出張所       ：03-6864-5500

（中文·英文）（常年无休 24 小时服务）

电话服务中心     ：03-5208-5210 / 06-6202-5350

# 网上银行服务/个人信息使用目的

中国工商银行 在日网点

关于我行下述业务内容，在达成使用目的的必要范围内，使用客户的个人信息。

## 业务内容

1. 存款、汇款、兑换、贷款、外汇业务以及其附属业务。
2. 投资信托发售、保险发售、金融商品中介业务、信托业务、公司债券业务等法律规定银行可营运业务及其附属业务。
3. 其它银行可营运业务及其附属业务(包括今后将被认可的业务)。

## 使用目的

1. 以提供金融产品和金融服务为目的，开设各种金融产品的账户等。
2. 根据法律规定，以对客户进行本人确认及确认客户是否有接受本行提供的金融产品及金融服务的资格为目的。
3. 主要目的是为了维持管理有关存款以及贷款交易等日期。
4. 为了申请贷款或持续使用贷款时的审查为目的。
5. 参照适合性原则等，以判断所提供金融产品和金融服务的妥当性为目的。
6. 以法律规定执行权利及履行义务为目的，遵守与客户签订的协议。
7. 以金融产品及金融服务的研究和开发为目的，进行市场调查、数据分析等。
8. 使用发送电子邮件等形式，以对金融产品和金融服务进行宣传 and 介绍为目的。
9. 各种交易的解约及解约后的事后管理为目的。
10. 其他以与客户之间的交易更加合理顺畅为目的。

2017年8月修订

# 个人网上银行操作手册

## 1. 简介

欢迎您使用我们工商银行东京分行个人网上银行服务。

中国工商银行（东京）为您提供方便安全快捷的网上银行服务，让您在任何时间或地方轻松地处理个人财务。

### 产品特点：

- ◆ 汇出汇款 - 实现了离柜汇款服务。
- ◆ 个性化自选登录名称设置。
- ◆ 个性化功能菜单设置。
- ◆ 产品不断创新，版本每季升级。

### 安全：

- ◆ 双重密码登录，可靠快捷安全。
- ◆ 电子密码器认证，让您的交易安全又放心。

以下为您详细介绍有关首次登录个人网上银行的各项修改以及功能的操作介绍，若需协助，欢迎亲临各分行向柜面查询或致电客户服务电话 03-5208-5210 / 06-6202-5350。

## 2. 使用概要

### 1) 系统要求

#### 硬件要求：

个人电脑需要配备以下装置：

英特尔奔腾 4-2.4MHz 处理器或以上的个人电脑，配备鼠标，512MB（RAM）或以上的主记忆体。56Kbps 或以上数据机或宽频上网、显示器。

#### 软件要求：

Microsoft Windows XP/VISTA/7 操作系统以上；

工行东京分行网上银行暂不支持苹果公司的 MAC 操作系统；

Internet Explorer 7.0 或以上；安装 Active X 安全控件；

## 3. 首次使用网上银行

### 1) 首次登录准备

当您在以下状态时：

- ◆ 第一次登录网上银行；
- ◆ 重新更新：您在新的电脑登录网上银行或您的互联网浏览器；

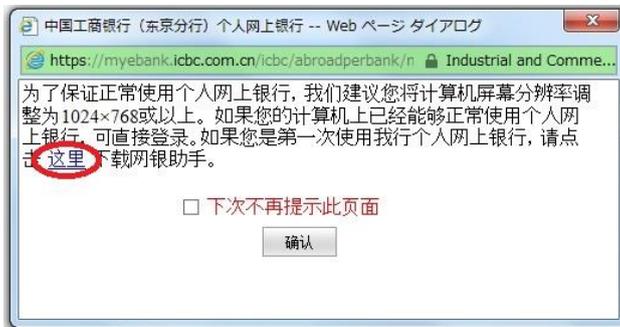
请按照以下指引操作：

下载工行网银助手软件：

打开地址为 ‘http://www.icbc.co.jp’ 或 ‘http://japan.icbc.com.cn’ 的网页，点击页面中的【个人网上银行登录】。



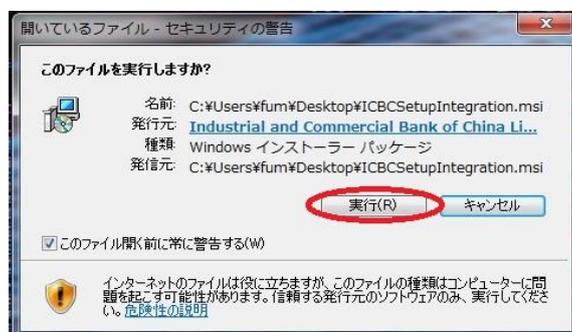
在页面的弹出提示中点击“这里”字样，下载工行网银助手。



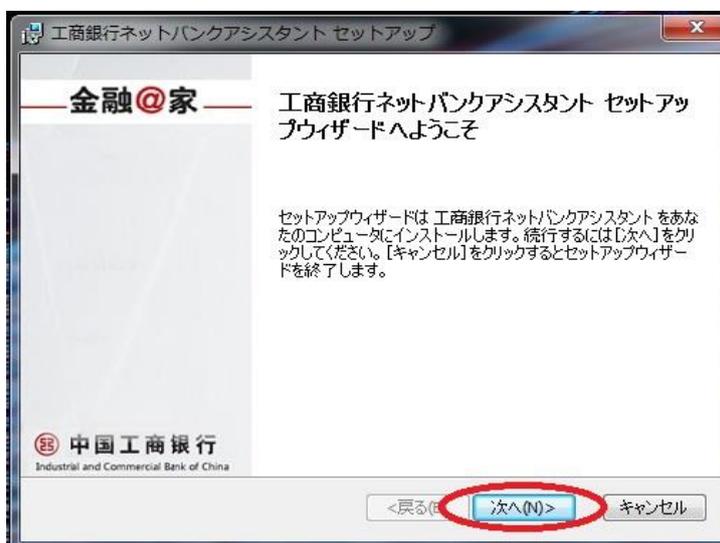
您也可以在网银登陆页面上点击“网银助手”字样，启动工行网银助手软件的下载。



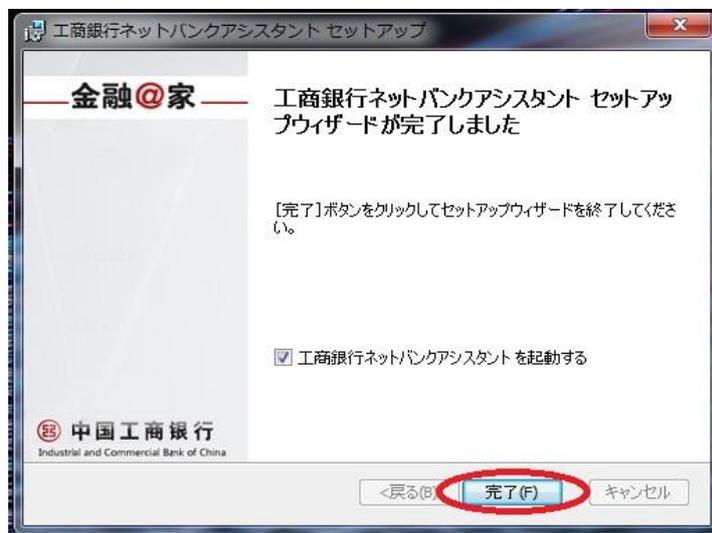
下载完毕后运行工行网银助手安装程序。



在程序安装界面依次点击下一步按钮。



直至出现程序安装完毕的界面，点击完成。



进入工行网银助手安装向导，点击设置。



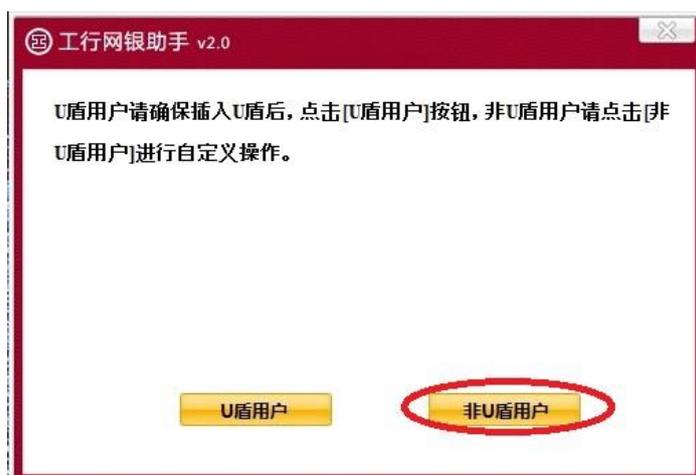
选择必要项目，点击保存设置。



进入工行网银助手安装向导，点击「启动向导」、「自定义安装」。



在自定义选项内选择非 U 盾用户。



在非 U 盾选项内, 选择语言、地区及客户类型, 并点击确定。



工行网银助手将回到软件主页面, 在网银检查选项卡中, 点击“一键设置网银环境”字样, 软件将自动配置使用网银所需要的必要控件。



## 2) 登录网银

输入登录账户与密码



① 首先登录方式勾选「卡号/账号」。

② 在登入版面的「请输入卡号/账户号/用户名」栏中，输入注册网上银行时，预留的网上银行主账户号，格式为：16位银行卡号、19位存款账号，例如：6217301000001234、0619100027123456789。

③ 输入注册网上银行时，在柜面设置的6位数字组成的网上银行初始登录密码。

④ 输入验证码。

⑤ 点击「登录」。

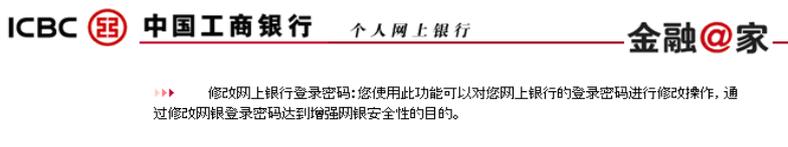
温馨提示：

① 如需中国工商银行东京分行日文版网上银行的客户请点击右上角的「日文版」超链接。

② 点击「刷新验证码」后，请您在90秒内完成输入验证码，否则输入无效。

### 3) 首次登录后更改密码

修改密码步骤如下：基于安全理由，首次登录网上银行，系统自动提示客户修改登录密码。



① 输入注册网上银行时，在柜面录入的6位数字的网上银行初始登录密码。

② 在「新密码」和「新密码确认」栏中，各自输入相同的新密码※1。

③ 输入右方显示相同的验证码(例：edsw)。

④ 然后点击「确认修改」键便可，系统会提示以下成功信息画面，并要求客户重新登录。



※1 输入新密码时，新密码必须为 6-30 位英文字母和数字的组合。

温馨提示：

当您输入新登录密码时，请注意掩盖按键，防止别人盗取。修改时，系统提供的验证码有效期 90 秒，超时系统报错，此时请点击「刷新验证码」，更新验证码后，重新输入验证码便可。

#### 4) 修改登录别名

为方便您使用网上银行，建议您可自行设置一个网上银行登录用户名，而无需输入复杂的账户号码。有关具体操作步骤如下：

① 选择「客户服务」，点击左方菜单中的「设置登录方式」，在「用户名」中输入 6-15 位字母、数字或下划线符号的组合，点击「检查是否可用」确认用户名是否已被使用，点击「确定」。



② 系统会提示确认信息，按照提示输入电子密码器，并由电子密码器生成动态密码。



※有关电子密码器使用方法，请阅览《使用安全认证》。

③ 系统出现以下成功信息画面便完成。



温馨提示：

客户设置完成登录用户名后，还可使用原来的注册账号进行登录，可以自由选择。

#### 5) 设置登录首页

为了让您方便使用网上银行，建议您设置登录首页，于每次登录时会自动进入您常使用的功能，有关具体操作步骤如下：

① 选择「客户服务」，选择左方菜单中的「定制登录首页」，选择您自订的首页，点击确定。



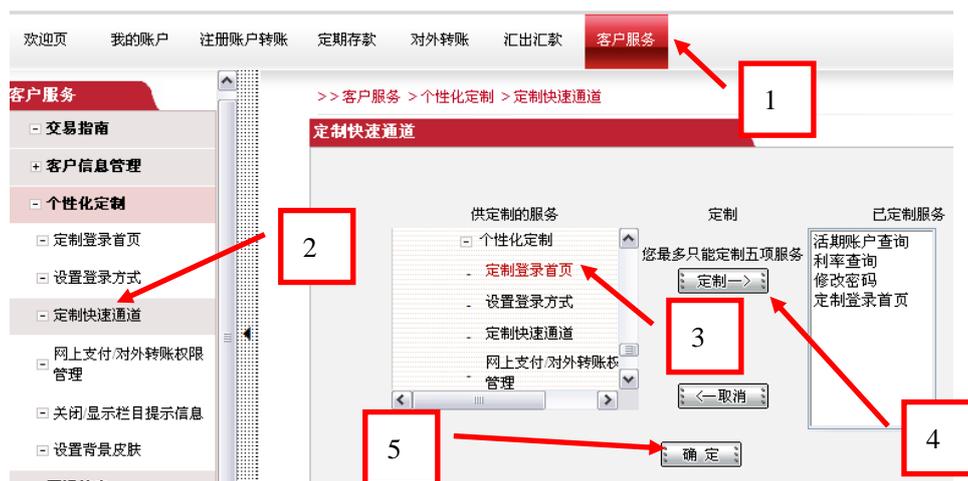
② 系统会提示成功确认信息。



## 6) 设置快速通道

您可通过「快速通道」控制功能，自行设置/修改常用的网上功能，有关具体操作步骤如下：

① 选择「客户服务」，选择左方菜单「定制快速通道」，于供定制的服务栏中，选择您自订的功能，点击「定制」。您所选定的功能就会自动提示在已定制服务栏内，点击「确定」。



温馨提示：已定制服务栏中的功能不能多于5个功能。

② 系统提示定制列表，点击「确定」。



③ 点击右方确认「快速通道」已订制成功。



#### 4. 查询功能

##### 1) 账户当前状态查询

选择「我的账户」，选择左方菜单中的「注册账户列表」。

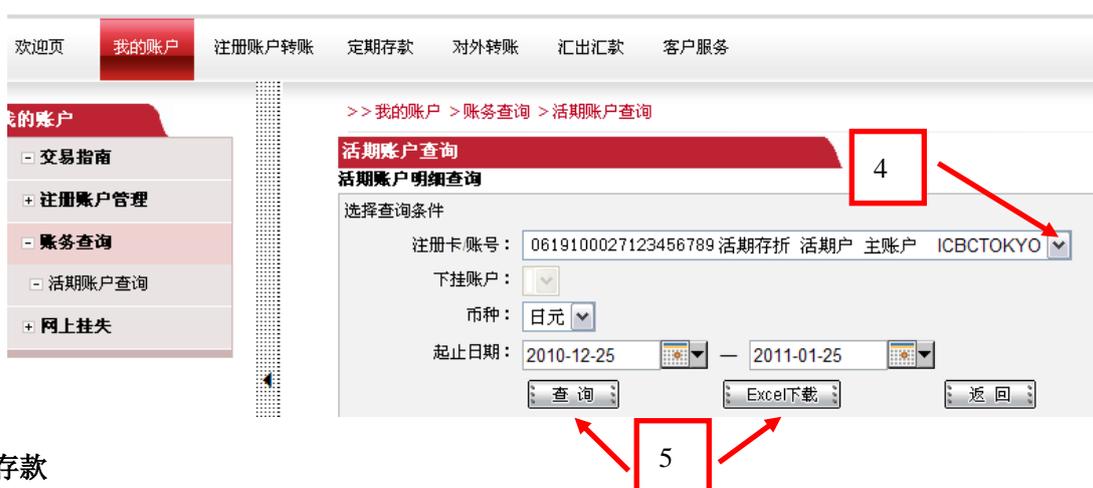


##### 2) 账户历史查询

选择「我的账户」，选择左方菜单中的「活期账户查询」以及点击「明细查询」。



选择查询账户，输入或选择需要查询的时间段，点击「查询」或「Excel 下载」下载到本机。



#### 5. 定期存款

##### 1) 账户余额查询

可以查询您名下所有开设的定期账户余额。



选择「定期账户」,选择左下方的「账户余额查询」。

选择要查询的账户,点击「余额」按钮,显示该账户余额信息。如果您继续查询其它账户余额,该余额结果显示在上一次余额结果的下面;在查询结果下面是按币种汇总的合计余额。

## 2) 开立定期存款

您可以通过此功能进行开立定期存款账户。

选择「定期账户」,选择左下方的「开立定期存款」。



选择需要开立的定期存款产品,电器产品信息表右侧的“存入”按钮。



填写/选择款项信息以及存款到期指示,点击提交。



请您在确认页面中确认您所提交的各项信息后,点击提交系统提示转账成功。



## 温馨提示:

您想通过网上银行自行操作开立定期存款功能账户时，需先在我行柜面办理开设日元/美元/人民币的综合账户，并挂入到网上银行。

开立定期存款账户后显示的指令序号为向银行查询时使用的参考号码。

只限于同币种之间活期转定期。

## 6. 转账

### 1) 注册账户转账

可以将您名下的账户进行互转，同币种账户之间转账可提供 7×24 小时处理。

① 选择「注册账户转账」，选择左方菜档中的「活期转活期」，选择转出及转入账户，输入转出金额，点击「确认」。



## 温馨提示:

若您希望进行网上注册账户之间的转账，您先要在我行柜台办理其他本人账户挂入网上银行，才能进行交易。内部转账交易不需要输入电子密码器密码。

### 2) 对外转账

可以将款项转至工行在日网点的第三方账户，本功能只能在银行办公时间内进行。本交易可提交申请 24 小时，但银行工作日以外提交的交易指令，请注意我行会在下一个工作日进行处理。

① 选择「对外转账」，在菜单中点击「逐笔转账」，选择转出账户，填写收款人资料，若您勾选「是否校验收方户名」，请输入收款人的正确账户名。输入转出金额及备注，点击「确定」。



② 若画面提示「是否将收款人信息加入收款人名册」,请点击「确定」,系统会将收款人资料存储,当您于下次再进行对外转账时,可选取「我的收款人」取出收款人资料。



③ 输入电子密码器提供的动态密码,完成交易。

**温馨提示:**

电子密码器提供的动态密码,请于 50 秒内完成密码输入。超时动态密码将失效。密码失效时,请重新从密码器提取密码后进行输入。

只限于同币种之间的转账。

我行针对您提交的指令内容进行确认并处理之后方能结束此交易。如果指令内容有误时,我行不会受理该指令,并把交易金额和手续费返还给扣款账户中,再通过网上银行通知指令失败的原因。所以提交交易指令后,请过一段时间再确认您提交的指令是否顺利完成。

## 7. 汇出汇款

汇出汇款分为「预结汇汇款」和「非预结汇汇款(一般海外汇款)」两种。预结汇汇款是指汇出日元以人民币到达中国收款人账户的汇款方式(收款人须是持有中国身份证号的个人,汇款目的和汇款金额等受中国国家外汇管理局限制,详情请向我行咨询)。「非预结汇汇款(一般海外汇款)」是普通的海外汇款。汇出币种仅限与汇出资金账户相同币种。(汇款资金账户为日元的,汇款币种仅限日元)。

### 交易流程:

① 选择「汇出汇款」,从左方菜单一览中选择「预结汇汇款」或「非预结汇汇款」,系统会提示汇款须知,仔细阅读并同意本协议的客户,点击画面下方的「接受协议」,进入汇款信息输入画面。汇款信息输入完了后,点击「确认」。

② 请输入电子密码器密码,完成提交交易指令。

建议:提交指令前,可先点击「存为样本」,系统将对所输入的汇款信息进行存储,下次再进行汇款时,可从「参考样本」中取出汇款信息。汇款指令提交后,将无法进行「存为样本」操作。

### 温馨提示:

电子密码器生成的密码,请于 50 秒内完成输入。超时密码将失效。密码失效时,请重新从密码器提取密码后进行输入。

汇款须知是通知客户注意事项以外,作为您提交的汇款交易指令有无触犯国外汇兑有关的法律法规的依据,所以客户请认真阅读后,再点击「接受协议」按钮。

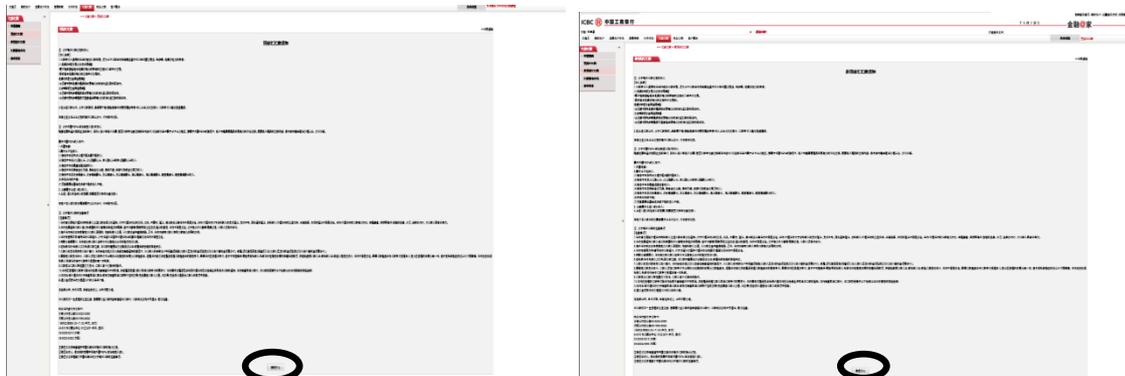
客户提交交易指令后,我行确认交易内容后进行处理。如果指令内容有误时,我行将取消该交易指令,并把交易金额和手续费返还给扣款账户中,在网银把指令状态更新为「交易失败」,附上交易未能完成的原因。所以提交交易指令后,请过一段时间再次登录网银确认您提交的指令是否顺利完成。

另外,针对个别交易我行可能会通过电话等途径确认或请求客户提交交易有关资料。

预结汇汇款以外的海外汇款,收款人名、收款银行、收款人住址、备注等信息请用罗马字输入,汉字无法输入。预结汇汇款时,收款人名必须用中文简体字进行输入,其余信息请用罗马字输入。所输入的收款人名汉字与收款人开户名不一致,可能因「收款人名不一致」导致无法到账,请注意。

预结汇汇款（人民币预结汇汇款）

非预结汇汇款（预结汇以外的汇款＝一般海外汇款）



阅读「汇款须知」，同意的点击「接受协议」，将出现如下画面：

A. 预结汇汇款→收款人收款币种为「人民币」

B. 非预结汇汇款（预结汇汇款以外的汇款＝一般海外汇款）→收款人收款币种为「日元等汇款币种」

## 8. 安全认证

工行东京分行提供电子密码器作为安全认证工具，通过网上银行进行转账、汇款及各种申请时需要电子密码器。操作流程请参考如下：

电子密码器视图

电子密码器正面



电子密码器背面



当您进行交易，需要使用电子密码器时，系统将要求电子密码器生成密码。

请在“网银电子密码器”中输入：

上图内容包括收款人账号中随机6位数字和转账金额，请仔细核对。

请按“网银电子密码器”的“确认”键获取动态密码。为保证动态密码有效，请尽快完成交易。

请输入动态密码：

请输入验证码：

继续进行交易后，网上银行画面将显示电子密码器输入密码。以上一画面为例，将网上银行画面显示的「7000077100」输入至电子密码器案确定键，若输入准确，密码器将在画面显示 6 位数字，将其输入网上银行界面，以上图为例，将密码器液晶画面上显示的「927036」输入至网上银行界面。最后输入网上银行画面的验证码（以上图为例，「xcv7」），点击「确认」键。



温馨提示：

- ① 电子密码器的交易密码请在 50 秒之内输入完成。超时密码将失效。密码失效时，请重新从密码器提取密码后进行输入。
- ② 当天连续 6 次输错电子密码器的动态密码，服务将自动冻结，24 小时后服务自动解除冻结；但是自动冻结次数累计达到 6 次的，之后将无法自动解除冻结。重新开通本服务，请到柜面办理相关手续。
- ③ 当天连续 3 次输错网银登录密码将临时冻结，次日可接续使用。但是，连续输入错误总累计达到 10 次的，将冻结。重新开通本服务，请到柜面办理相关手续。

## 9. 交易时间

交易申请类别	银行生效日期
查询	7×24 小时服务
内部转账（同币种）	
活期转定期（同币种）	
定期转活期（同币种）	
对外转账（同币种）	7×24 小时服务
非预结汇汇款（一般海外汇款）	但在银行工作日（※1） 9:00 至 15:00 以外的时间提交的交易，请注意我行会在下一个工作日进行处理。（从支付账户中实时扣账）
预结汇汇款	

※1 银行工作日：星期一～五(除星期六·日·假日及年末年初 12/31、1/1-1/3)

## 10. 交易限额

我行因考虑客户的资金安全的角度，规定了网上银行各种交易的交易额度（时间为当天日本时间凌晨 0 点开始到晚上 24 点整结束。）。因此，超过我行规定限额提交网上银行指令，我行一概不受理。我行制定的交易限额如下：  
通过使用电子密码器的有关交易额度限定：

对象交易：国内行内转账、海外汇款（非预结汇汇款）、预结汇汇款

每日（凌晨 0 点起）交易累计上限额：2,000,000 日元相等金额

（计算累计中，包含转账交易和海外汇款交易。例如：已进行了 500,000 日元的海外汇款交易后，当天剩余的交易上限额为 1,500,000 日元。该上限额不限交易次数。）

但对于预结汇汇款，每日汇款上限额为 1 万美元相等金额。

每笔上限交易额为 2,000,000 日元相等金额（预结汇汇款时，每笔交易的上限金额为 1 万美元相等金额）

2017年8月修订

# 网上银行服务安全须知

中国工商银行 在日网点

为了让您安全、放心地使用中国工商银行网上银行服务（以下简称（网上银行）），我行特制定了以下安全策略。

## 1. 安全措施

- ◆ 网上银行是通过验证客户登陆时录入的用户 ID、网上银行专用密码（6-30 位英文字母和数字的组合）、验证码（4 位英文字母和数字的组合）来进行客户本人身份确认的。用户 ID 是指卡号（16 位数字组成）、账户号码（19 位数字组成）或用户别名（不超过 15 位英文字母和数字组合），客户可以使用其中任意一项来进行登陆。验证码是每次登陆网上银行时，登陆页面上随机显示的 4 位数字。关于企业网银，每个使用人可通过申请网银时所登录的网银专用用户名（6-15 位英文字母和数字的组合）及每个使用人可自设的登录专用密码（6-30 位英文字母和数字的组合），以及验证码（4 位英文字母和数字的组合）来进行登录时的本人确认。
- ◆ 向已注册网银的他人账户进行转账时，为进一步提高安全性，通过电子密码器进行本人确认。电子密码器持有人将画面显示的字符串作为动态密码在网上银行所指定场所进行输入，系统校验密码的正确性。电子密码器每次以随机方式生成密码字符，使客户每次使用的密码都具有动态变化性和不可预知性。另外，电子密码器输入本身需要设定密码，以此提高了安全性。
- ◆ 企业网上银行是根据使用人，交付不同的电子银行口令卡。
- ◆ 您每次登陆网上银行后，网上银行都会显示上一次登录网上银行的时间。请您确认表示的时间跟上一次登陆的时间是否吻合，如发觉上一次登陆的时间有可疑之处，请尽快确认您账户的交易记录。
- ◆ 个人网上银行的用户，如忘记了用户 ID 时，通过网上银行登录页面提供的“找回用户 ID”功能就可以找回。
- ◆ 另外，如果发生电子密码器遗失、登录时间可疑，需要冻结网上银行的，客户可在网银登录页面自助冻结网上银行登录权限。完成冻结后，请到柜面办理相关手续。企业网银用户发生上述情况需进行冻结时，需我行完成冻结操作，烦请亲临我行在日网点或请联系中国工商银行在日网点。
- ◆ 在交易进行过程中不得离开座位时，请务必先安全退出。即使忘记退出，只要不进行任何操作时，超过一定的时间系统会自动退出网上银行。回到座位后，请重新登录网银。
- ◆ 当天连续 6 次输错电子密码器的动态密码，服务将自动冻结，24 小时后服务自动解除冻结；但是自动冻结次数累计达到 6 次的，之后将无法自动解除冻结。重新开通本服务，请到柜面办理相关手续。即便以上服务停止期间，存款帐户仍可在窗口使用。
- ◆ 当天连续 3 次输错网银登录密码将临时冻结，次日可接续使用。但是，连续输入错误总累计达到 10 次的，将永久冻结。重新开通本服务，请到柜面办理相关手续。
- ◆ 电子密码器在每笔交易生成不同密码。操作方法请详细参考相关规定。另外，电子密码器电池使用年限一般约 5 年，电量低下时请在 1 个月内到我行在日网点柜面更换新的电子密码器。另外，密码器本体也印有有效期限，快到期时请尽快更换新的密码器。
- ◆ 为了确保重要信息不被盗取，我行与客户通讯采用高强度的 128 位 SSL 安全通信加密手段。
- ◆ 网上银行设置了强大的多级防火墙，防范各种网络侵犯以及黑客的攻击。我行还有专门部门负责 24 小时监控网络安全。

## 2. 安全风险提示

- ◆ 经常发生冒充金融机关通过电子邮件欺诈客户。电子邮件欺诈是指为了取得个人重要情报，冒充金融机关发送电子邮件，在邮件上公布相关链接，诱导客户进入跟金融机关无关的虚假网站，欺骗客户输入的密码等个人信息以达到获得不法收益的行为。请您注意，不要在不明网站输入银行账号、密码等个人资料，以免被钓鱼网站或网络木马等软件窃取。我行不会通过电话或电子邮件等形式向您索取银行账号密码以及相关个人重要情报。请您务必通过我行门户网站（<http://www.icbc.co.jp>）点击进入网上银行。
- ◆ 密码是确认本人身份的重要信息。客户自身设置的网上银行登录密码，推荐您定期修改。登录密码可在网上银行「客户服务」-「个性化设置」功能页面中修改。
- ◆ 为保障客户信息资料和资金安全，上述登录密码应按照机密的原则设置，避免使用姓名、生日、电话号码、自用车辆车牌号码等与本人明显相关的信息作为密码。请避免将网上银行密码与银行卡密码或其他网站上的用户密码设置为相同密码。
- ◆ 登录网银所需的用户 ID，登录密码等尽量不要放置一处，万一被他人盗取，可以通过用户 ID 和密码就能登录到您的网上银行。如果将上述相关信息保存在电脑程序或网页等，由此发生事故时，我行不承担任何责任，所以请您谨慎保管好相关信息。
- ◆ 如客户信息（如现地址、联系方式等）发生变化时，请及时到我行在日开户网点办理相关手续。企业客户的企业

网上银行使用者，因内部调动等原因导致信息发生变化时，也请及时到我行在日开户网点办理相关手续。此时，务必回收原企业网上银行使用者的口令卡，并返还至我行在日开户网点。

- ◆ 因客户本人使用电脑时的误操作以及用网环境恶劣（钓鱼网站，电脑病毒，木马等）等因素所导致的损失，我行不会承担任何责任。
- ◆ 在网吧等不特定多人共用的电脑使用网银，有可能导致所使用的电脑中留存您输入、预览的信息。请妥善保护个人资料，为了更加放心使用网银服务，请尽量避免在公共场所的公用电脑。

电话咨询（中文・日语）（银行营业时间内）

东京分行 营业部：03-5223-3885

大阪支店 营业部：06-7663-8822

池袋出張所       ：03-6864-5500

（中文・英文）（常年无休 24 小时服务）

电话服务中心     ：03-5208-5210 / 06-6202-5350

2017年8月修订

# 中国工商银行在日网点手机银行

## ICBC Mobile Banking（手机银行（国际版））

### 用户使用指南

#### 一、概要

为了方便客户使用中国工商银行在日网点（以下简称“我行”）提供的 ICBC Mobile Banking（手机银行（国际版））（以下简称“手机银行”）服务，我们特别为您制作了手机银行用户使用指南。

#### 二、对象客户

4. 已注册我行个人网上银行（PC 版）（以下简称“网上银行”）的个人客户。

5. 使用智能终端（包括 iOS、Android 等）的客户。（手册截图以 iOS 系统为例，Android 系统会略有不同）

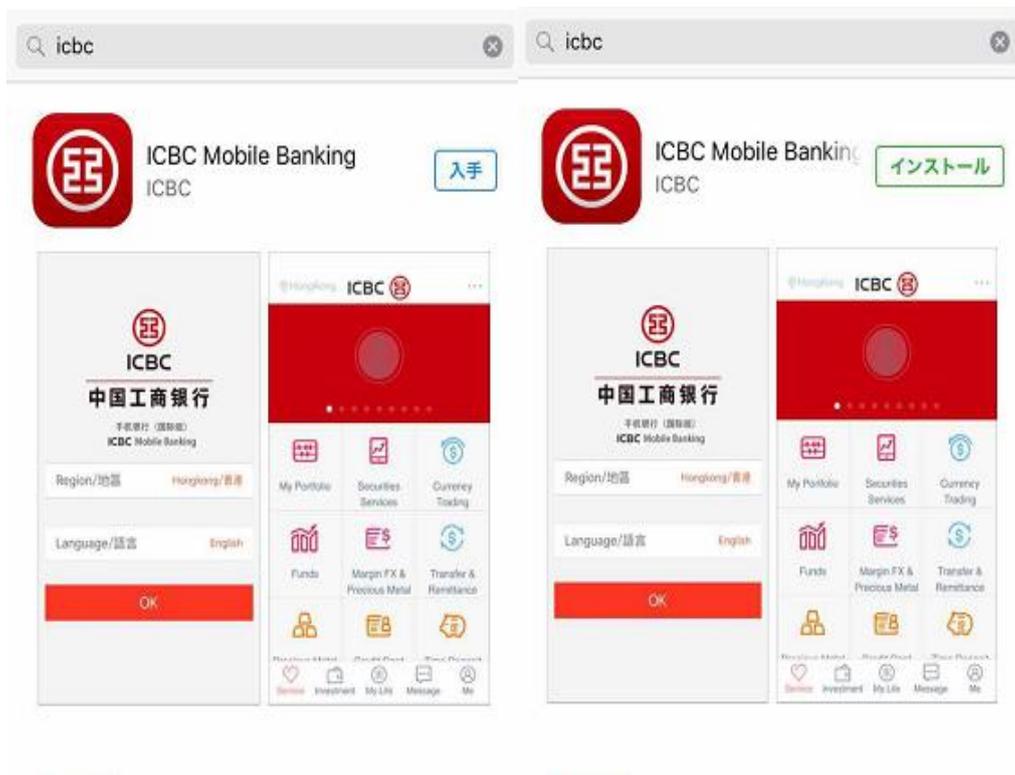
温馨提示：

6) 使用手机银行前，须先登录我行网上银行，修改初始登陆密码（在我行柜面注册网上银行时，客户设置的 6 位数字密码）之后方能使用。若未修改初始密码，则无法使用手机银行服务。

7) 个人网上银行初始密码的修改方法，请参考我行提供的《个人网上银行操作手册》。

#### 三、下载用户客户端

1. 首先在 App Store 搜索栏中输入「ICBC」进行检索。
2. 选择 ICBC Mobile Banking(手机银行（国际版）)下载及安装。



3. 正常安装后，手机终端会出现[ICBC]的图标。



#### 四、 登录手机银行

1. 登录时请输入「卡号 / 账号」或「用户名」<sup>※1</sup>。
2. 在「请输入登录密码」栏中，输入登录密码<sup>※2</sup>。



#### 温馨提示：

※1 「用户名」需提前在网上银行或手机银行进行「用户名」设置，方可选择「用户名」进行登录。尚未设置的客户请输入「卡号 / 账号」。

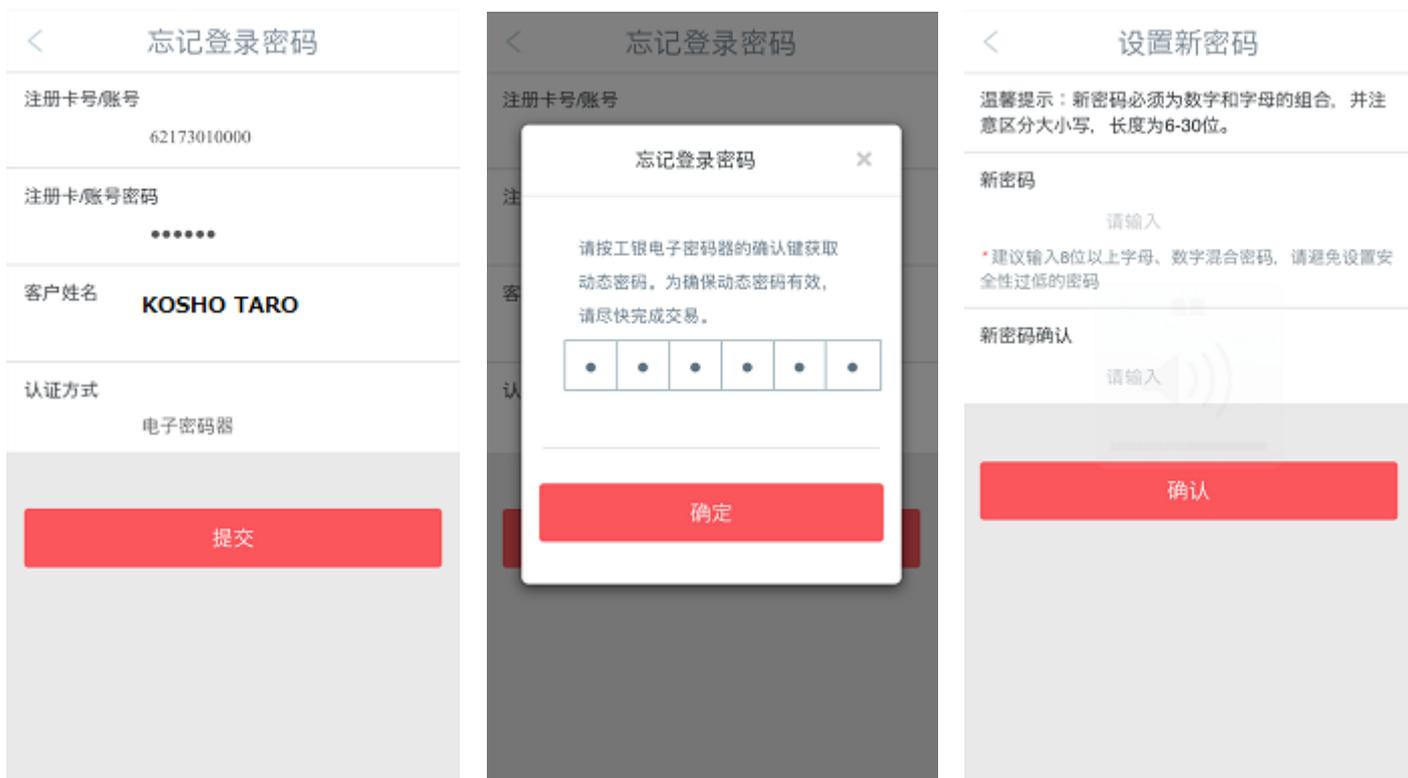
※2 在我行已注册网上银行，但尚未修改初始密码的客户是无法登录手机银行，请先登录网上银行，修改初始密码之后，再登录手机银行。

※3 关于指纹登录和手势登录具体操作请参考本手册第 8 页。

## 五、 重置密码

因忘记登录密码需进行重置密码的客户，可使用电子密码器在手机银行客户端，登陆页面点击“忘记密码”功能重置密码<sup>※1</sup>。或者到我行柜面办理重置密码<sup>※2</sup>手续，客户须携带您本人有效身份证件（附有照片）、银行卡/存折、及预留印章（或签名）。

客户的登录密码当天连续 3 次验证未通过，我行将临时冻结客户手机银行和网上银行，当日无法登录，次日在客户正确输入登录密码后将自动解除冻结状态。累计连续 10 次密码验证未通过，我行将完全冻结客户手机银行和网上银行，须本人携带有效身份证件（附有照片）及银行卡/存折、及预留印章（或签名）亲临我行柜面办理解除冻结和密码<sup>※2</sup>重置手续。在手机银行和网上银行冻结期间，不影响银行卡/存折在柜面的存取款等业务的使用。



### 温馨提示：

※1 该功能仅支持个人网银电子密码器用户。为保证客户网银交易安全，该功能不支持持有口令卡的用户，请到我行柜面来办理重置密码手续。

※2 在柜面办理重置密码之后，必须登录网上银行，修改登录密码（重置的 6 位数字组成的密码修改为他人难以推演的英文和数字组成的密码）之后，方能使用手机银行。（目前手机银行与网上银行共用登录密码，累计次数是网上银行和手机银行的总累计。）

## 六、 主菜单

当您成功登录手机银行之后，系统显示欢迎页面，可看到注册信息（用户名称、上次登录时间、注册时预留的验证信息等）。请确认注册时预留的验证信息、前一次登录时间是否正确。

点击「进入主菜单」页面显示功能界面：账户管理、汇率查询等二项主要功能。



## 2) 账户管理

①. 通过「账户管理」功能，可查询注册在我行网上银行的各个账户信息。点击画面，可以确认到更加详细的信息。



温馨提示：

若希望通过手机银行查询已持有的我行银行卡/存折的信息，请先到我行柜面办理新增网上银行银行卡/存折手续。

②. 使用「挂失」功能可办理「注册卡 / 账户挂失」手续。



持有电子密码器的客户操作界面



持有口令卡的客户操作界面

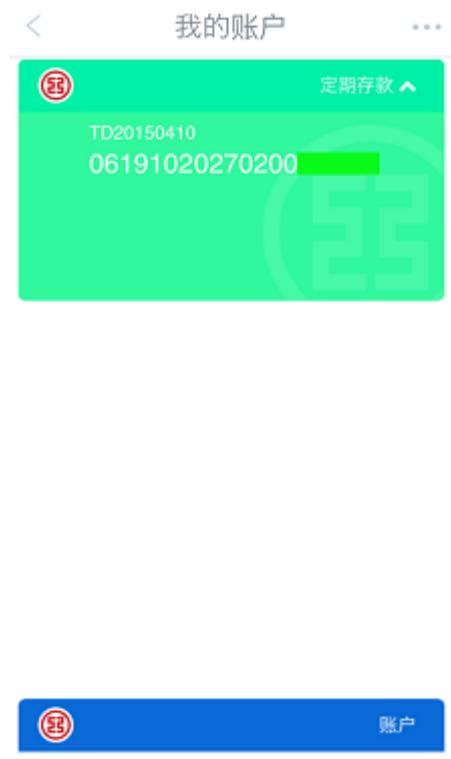


**温馨提示:**

4. 根据安全认证工具的不同（口令卡或者电子密码器），输入密码方式也会不同。（关于电子密码器的具体操作请参考《个人网上银行操作手册》）
5. 请注意已通过「挂失」功能提交申请挂失手续之后，必须到我行开户网点柜面办理解挂手续。

### ③. 定期存款

进入「账户管理」功能后，可供您查询定期存款信息。



#### 温馨提示：

若希望通过手机银行查询已持有的我行定期存款账户信息，请先到我行柜面办理新增网上银行定期存款账户手续。

### 3) 外汇业务

进入「汇率查询」您可在手机银行查询外汇行情信息，且无需登录即可直接查询。

#### 温馨提示：

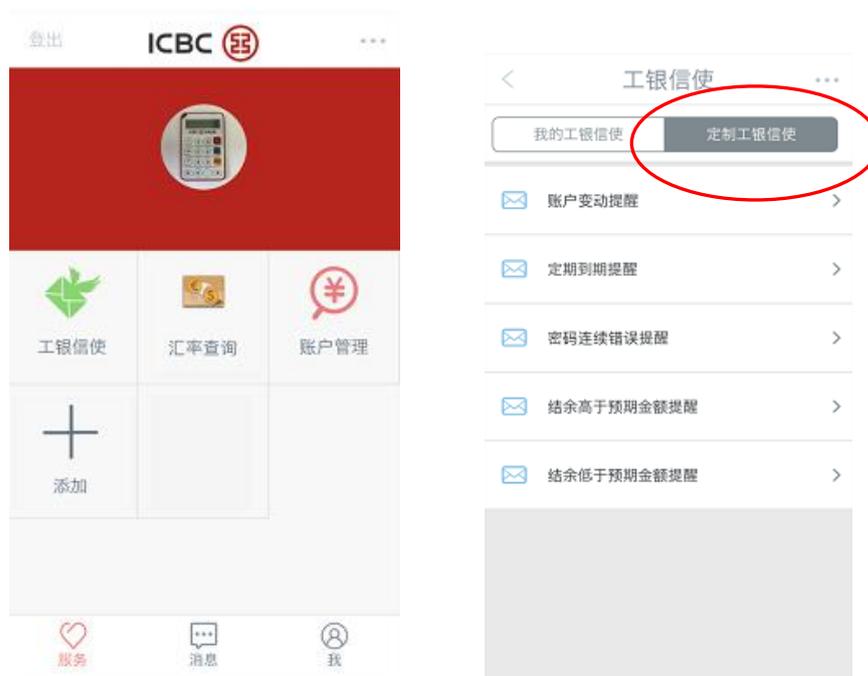
暂时无法在手机银行办理外汇交易业务。



外汇业务		
基本盘	交叉盘	所有盘
基本盘	银行买入价	银行卖出价
美元/加元	1.2313	1.2693 >
美元/日元	107.78	109.78 >
欧元/美元	1.1826	1.2116 >
美元/新加坡元	1.3371	1.3731 >
美元/瑞士法郎	0.9396	0.9646 >
美元/港币	7.6536	7.9936 >
澳元/美元	0.7787	0.8067 >
美元/韩国元	1100.98	1150.98 >
美元/人民币	6.5943	6.6217 >

### 3)工银信使

您可以通过手机银行渠道签订工银信使服务协议定制工银信使服务。



工银信使服务种类:

- 账户变动提醒(是账户余额变动时向客户通知)
- 定期到期提醒
- 密码连续错误提醒
- 结余高于预期金额提醒(超过指定余额情况时向客户通知)
- 结余低于预期金额提醒(低于指定余额情况时向客户通知)

①进入「定制工银信使」选择相应的信使服务，根据提示完成操作。

您可以通过手机银行客户端接收相关通知（APP）。

需手机设置中打开通知接收权限。





②操作完成、我行将向您发送相关通知。



## 七、 服务与设置

1. 查询/修改个人信息：提供查询及修改个人信息功能。



温馨提示：

请注意如果个人信息变更的情况，即使手机银行可以更改，也必须到我行网点柜台办理手续。

2. 登录设置：iOS 系统客户端支持指纹、手势密码登录及用户名+登录密码登录；Android 系统暂不支持指纹登录。



1) 指纹登录设置时，需先在手机系统设置中添加指纹（Android 系统暂不支持指纹登录）。



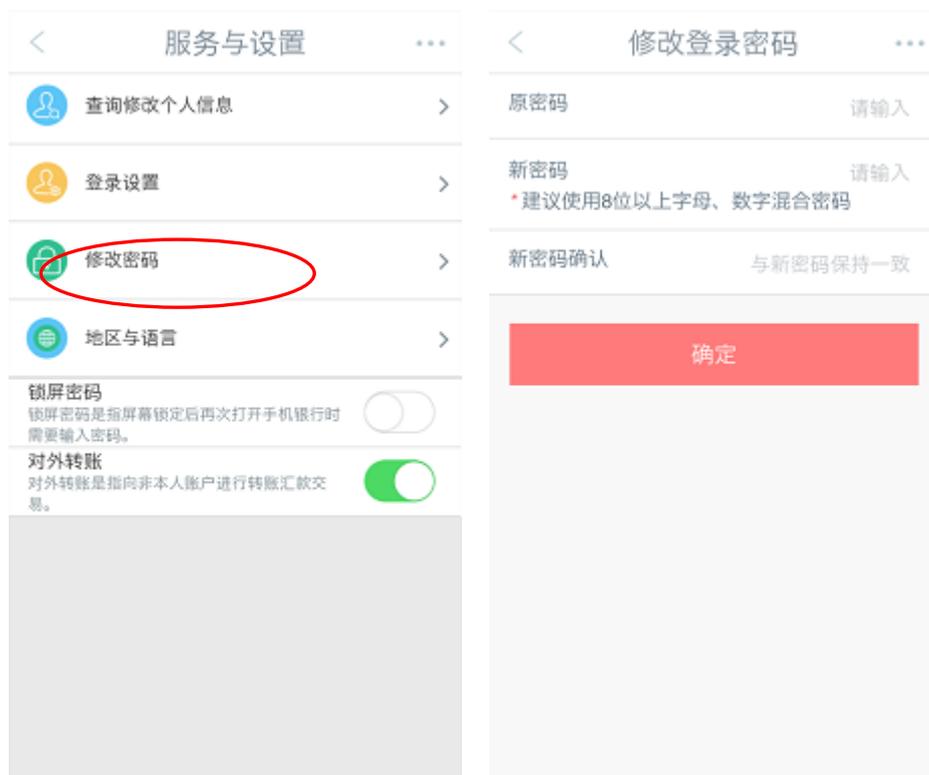
2) 手势密码登录时至少连接 5 个点



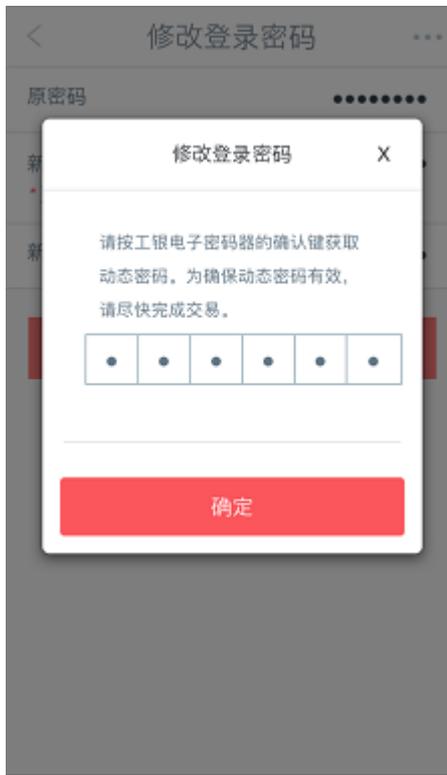
3) 用户名+登录密码登录时，用户名设置时须输入 6-15 位字母、数字或下划线符号的组合格式



3. 修改密码：可通过此功能修改登录密码。



持有电子密码器客户操作界面



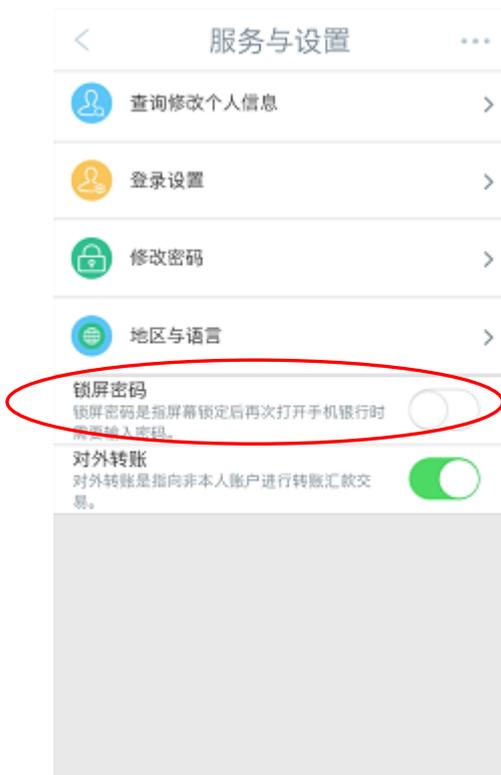
持有口令卡客户操作界面



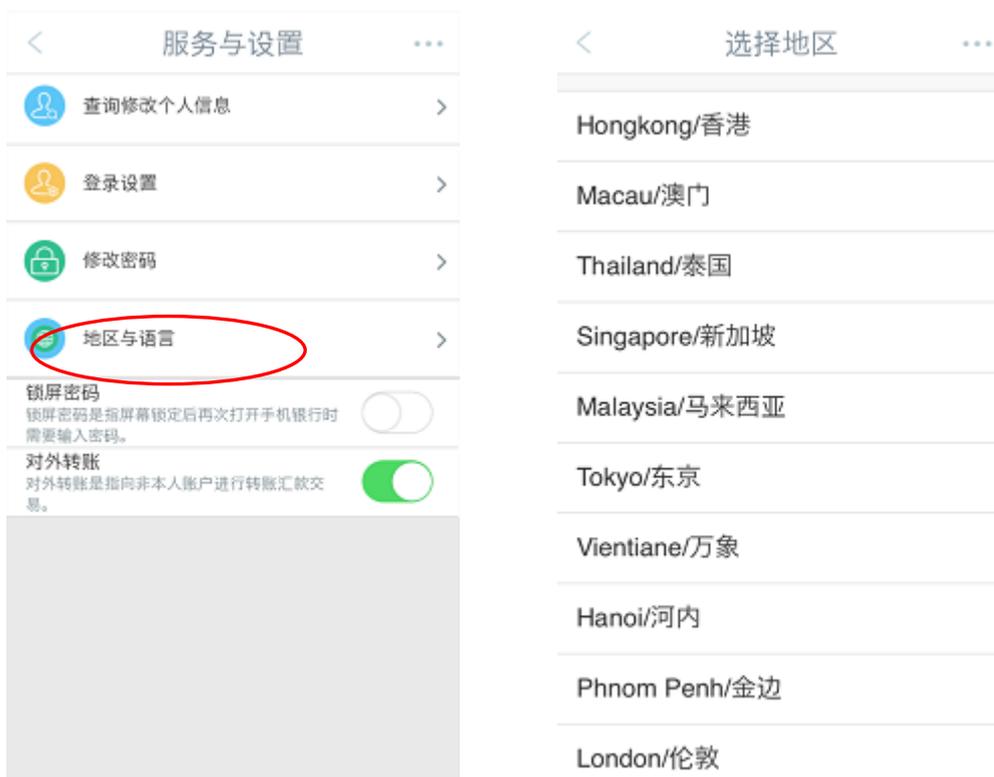
温馨提示:

- (1) 若通过手机银行修改了登录密码，请注意网上银行的登录密码也会一同被修改。
- (2) 根据安全认证工具的不同（口令卡或者电子密码器），输入密码方式也会不同。关于电子密码器的具体操作请参考《个人网上银行操作手册》。

锁屏密码：用户可设置 4 位数字密码，该功能开启后，当屏幕切换时会要求客户输入设置的锁屏密码。



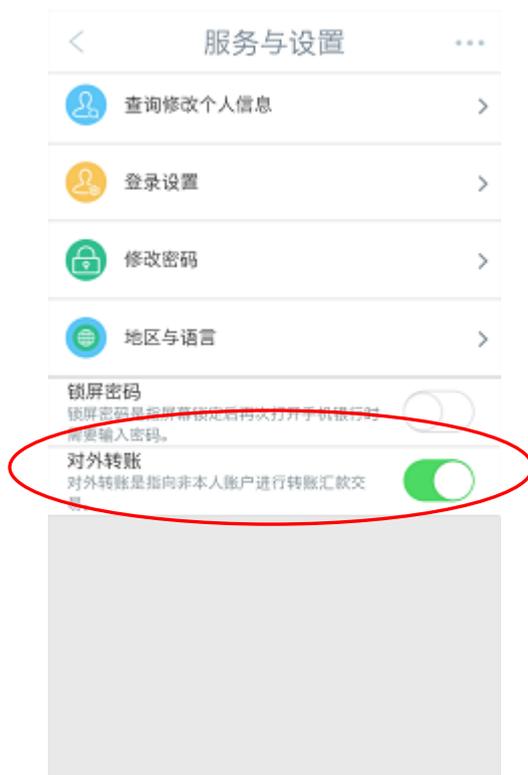
5. 地区与语言：该功能可用来切换手机银行客户端的语言，或切换至其他地区中国工商银行手机银行服务。



「地区与语言」功能，可以根据您的需要选择「简体中文」或「日文」操作环境。



## 6. 对外转帐：向非本人账户进行转帐

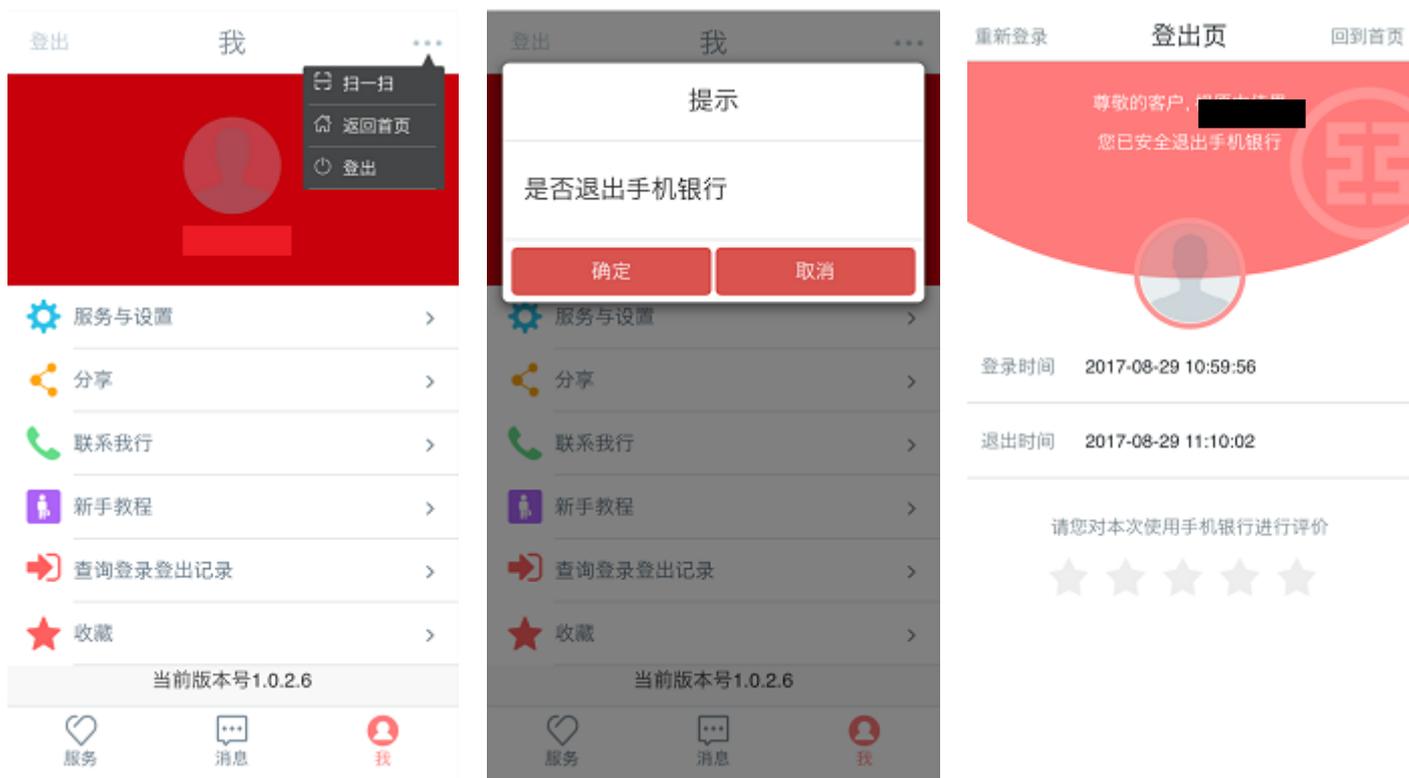


温馨提示：

若将[对外转账]功能选择了[OFF]，重新开启则需到我行柜面申请修改。

## 八、 安全措施

为了让您安全、放心地使用我行手机银行，每次使用手机银行后，直接点击画面左上角「登出」或右上角选择功能中点击「登出」选项，及时退出手机银行。



温馨提示：

即使忘记退出，若 15 分钟内不发生任何操作，系统会自动退出手机银行。

## 外汇定期存款 契约缔结前交付书面（兼外汇存款等书面）

（该说明是根据法令等的规定制定，契约缔结前交付的书面兼外汇存款等的书面）

请仔细阅读以下书面。

- 外汇定期存款是外汇存款（本国货币以外的外汇的存款）中，预先确定存款的期限，以原则上不接受该期限内支取作为条件的存款。
- 由于汇率变动，存在着支取外汇存款的本息时兑换成日元的金额，少于当初存入外汇存款时所付的日元金额（以日元计算，损失本金）的风险。

● 将日元兑换成外币时（存款时）及将外币兑换成日元时（取款时）都需要手续费（如 1 美元手续费为 1 日元）。（存入和支取时分别适用含有手续费的我行所定的 TTS 汇率（存款时）和 TTB 汇率（取款时））。

因此，即使在外汇汇率没有变化的情况下，因有往返的兑换手续费（如 1 美元为 2 日元），仍存在着支取外汇存款时兑换成日元的金额，少于当初存入外汇存款时所付的日元金额（以日元计算，损失本金）的风险。

● 外汇定期存款存在汇率变动的风险。由于汇率变动，存在着支取外汇存款的本息时兑换成日元的金额，少于当初存入外汇存款时所用的日元金额（以日元计算，损失本金）的风险。

### 商品概要

商品名	外汇定期存款
商品概要	外汇定期存款是外汇存款（本国货币以外的外汇的存款）中，预先确定存款的期限，以原则上不接受该期限内支取作为条件的存款。
存款保险	我行做为外资银行未参加日本的存款保险制度，日本的存款保险制度不适用于在我行的存款。 我行总行已加入中国本地存款保险制度，但境外分支机构不包括在该保险范围内。 请留意，关于存款保险制度说明今后可能会有变化。 我行在日网点的存款兑付能力以中国大陆的我行总行的兑付能力为基础。我行全体经营能力是受控于中国大陆监管机构。
贩卖对象	法人及个人的客户
期限	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 个月、3 个月、6 个月、1 年</li> <li>• 可自动转存。</li> </ul> 在到期日将本息自动转存为同一期限的定期存款。利率为转存时我行所定的利率。
存入 ③ 存入方法 ④ 最低存款额 ⑤ 存入单位 ⑥ 存入货币	一次性存入 100 货币单位。 1 辅助货币单位 美元
支取方法	到期日以后一次性支付 支取（解约）时，除存折和印章（签名）外，还需事先登录的密码。
利息	
8) 适用利率	存入时的利率适用到到期日。 关于利率请到窗口咨询。
9) 支付方法	到期日以后一次性支付。
10) 计算方法	付利单位原则为 1 货币单位，1 年 360 天，按天数计算。

关于税金	<ul style="list-style-type: none"> <li>·利息所得被源泉分离课税（国税 15.315%，地方税 5%）。</li> <li>·利息为免税对象外。</li> <li>·对汇兑损益的课税 （法人客户）总合课税 （个人客户）汇兑收益为杂项所得，通过确定申告，成为总合课税的对象。但年收入在 2000 万日元以下的工资所得者如包括汇兑收益在内的工资所得以外的所得 1 年不超过 20 万日元的情况下，不需申告。汇兑损失可从其他的黑字的杂收所得中扣除。不可用于冲减其他的所得区分。 详细情况请您咨询公认会计士、税理士。</li> </ul>
手续费及适用汇率	因存入方法和支取方法不同而有所不同。 详见以下《关于外汇存款的存入和支取的手续费及适用汇率》。
可以附加的特约事项	无
提前解约的处理	原则上不可以提前解约。在我行认定可以接受解约的情况下，存入日到解约日之间的适用利率为解约日该货币的活期存款利率。
我行成为其对象事业者的认定投资者保护团体	全国银行协会 全国银行协会接待室联系电话：0570-017109 或：03-5252-3772
垂询电话	如有问题，请致电 ·中国工商银行 东京分行 营业部 03-5223-3885 东京支店池袋出張所 03-6864-5500 大阪支店 营业部 06-7663-8800

〔关于外汇存款的存入和支取的手续费及适用汇率〕

	存入、取出方法	手续费、利率等
存入	以日元现金存入或以在我行的日元帐户转帐存入	将日元兑换成外汇时(存入时)，适用含有手续费的汇率，TTS 汇率。 TTS 汇率中含有汇兑手续费（1 美元手续费为 1 日元）。
	本人在我行的外汇存款转帐存入	本人在我行的帐户间转帐免费。
	收到的外汇汇款存入。	汇入款手续费 1500 日元和其他手续费（存入金额的 0.05%，最低 1500 日元，或等值的外汇。）
支取	支取日元现金或转入在我行的日元存款帐户。	将外汇兑换成日元时(支取时)适用含有手续费的汇率，TTB 汇率。 TTB 汇率中含有汇兑手续费（1 美元手续费为 1 日元）。
	转入本人在我行的外汇存款帐户。	本人在我行的帐户间转帐免费。
	用于外汇汇款	收取汇款手续费。 汇出款手续费 4500 日元和其他手续费（汇款金额的 0.05%，最低 1500 日元，或等值的外汇。）

●我行无美元现金业务，所以不能存入或支取美元现金。

●上述手续费无需缴纳消费税。

（2015 年 11 月 11 日現在）

## 外汇定期存款 契约缔结前交付书面（兼外汇存款等书面）

（该说明是根据法令等的规定制定，契约缔结前交付的书面兼外汇存款等的书面）

### 请仔细阅读以下书面。

- 外汇定期存款（人民币）是外汇存款（人民币）中，预先确定存款的期限，原则上不接受该期限内支取的存款。
- 由于汇率变动，存在着支取外汇存款的本息时兑换成日元的金额，少于当初存入外汇存款时所付的日元的金额（以日元计算，损失本金）的风险。

- 将日元转换成人民币开户或存款时适用我行含有手续费的所定的 TTS 汇率。人民币转换成日元（支取时）分别适用我行含有手续费的所定的 TTB 汇率（即 1 元人民币每次兑换时使用 TTS，TTB 和中间价产生差额，各为 0.1 日元。）

因此，即使在人民币汇率没有变化的情况下，因为当时购买人民币时有手续费，在取款时仍会产生手续费，由于存在这种往返的兑换手续费，所以支取外汇（人民币）存款时兑换成日元金额少于当初存入外汇（人民币）时所用的日元金额的（以日元计算，损失本金）的风险。

- 外汇定期存款存在汇率变动的风险。由于汇率变动，存在着支取外汇存款的本息时兑换成日元的金额，少于当初存入外汇存款时所用的日元的金额（以日元计算，损失本金）的风险。
- 外汇定期存款（人民币·个人）有以下限制。
  - 存款人只能为个人客户。
  - 人民币的存款不接收人民币现金的存取。
  - 但是可以往其他的同类人民币账户进行转账，或再兑换成日元后，进行转款。
  - 不接受直接从人民币账户办理人民币海外汇款。

### 商品概要

商品名	外汇定期存款（人民币·个人）
商品概要	外汇定期存款是外汇存款（本国货币以外的外汇的存款）中，预先确定存款的期限，原则上不接受该期限内支取的存款。
存款保险	我行做为外资银行未参加日本的存款保险制度，日本的存款保险制度不适用于在我行的存款。 我行总行已加入中国本地存款保险制度，但境外分支机构不包括在该保险范围内。 请注意，关于存款保险制度说明今后可能会有变化。 我行在日网点的存款兑付能力以中国大陆的我行总行的兑付能力为基础。我行全体经营能力是受控于中国大陆监管机构。
贩卖对象	个人的客户
期限	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 1 个月、3 个月、6 个月、1 年</li> <li>· 可自动转存。</li> </ul> 在到期日将本息自动转存为同一期限的定期存款。利率为转存时我行所定的利率。
存入	
2. 存入方法	一次性存入 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 我行日本国内机构间，可以进行存款的人民币互相转账。</li> <li>· 将日元（现金或存款）转换成人民币的存款</li> <li>· 从外汇活期存款（人民币）进行转账。</li> </ul>
3. 最低存款额	
4. 存入单位	1000 人民币。
5. 存入货币	1 辅助货币单位 人民币

支取方法	到期日以后一次性支付 ・我行日本国内机构间，可以往其他的同类人民币账号（活期或定期）进行转帐。 ・兑换成日元（现金或存入到日元活期账户） 支取（解约）时，除存折和印章（签名）外，还需事先登录的密码。
利息 5. 适用利率 6. 支付方法 7. 计算方法	存入时的利率适用到到期日。 关于利率请到窗口咨询。 到期日以后一次性支付。 付利单位原则为1货币单位，1年360天，按天数计算。
关于税金	・利息所得被源泉分离课税（国税15.315%，地方税5%）。 ・利息为免税对象外。 ・对汇兑损益的课税 （个人客户）汇兑收益为杂项所得，通过确定申告，成为总合课税的对象。详细情况请您咨询公认会计士、税理士。
手续费及适用汇率	因存入方法和支取方法不同而有所不同。 详见以下《关于外汇存款的存入和支取的手续费及适用汇率》。
可以附加的特约事项	无
提前解约的处理	原则上不可以提前解约。在我行认定可以接受解约的情况下，存入日到解约日之间的适用利率为解约日该货币的活期存款利率。
指定纠纷解决机构	全国银行协会 全国银行协会接待室联系电话：0570-017109 或：03-5252-3772
我行成为其对象事业者的认定投资者保护团体	无
垂询电话	如有问题，请致电 ・中国工商银行東京支店 營業部直通 03-5223-3885 東京支店池袋出張所 03-6864-5500 大阪支店 營業部 06-7663-8800

〔关于外汇存款的存入和支取的手续费及适用汇率〕

	存入、取出方法	手续费、利率等
存入	以日元现金存入或以在我行的日元帐户转帐存入	日元兑换成人民币存款时适用于含手续费的TTS汇率。 （TTS汇率中所含手续费为1元人民币0.1日元）
	在我行的外汇存款（人民币）转帐	我行日本国内分行，网点内的同一货币（人民币）的存款账号间的转帐，不产生手续费。
支取	支取日元现金或转入在我行的日元存款帐户。	人民币兑换成日元支取时，使用于含手续费的TTB汇率 （TTB汇率中所含手续费为1元人民币0.1日元）
	转入我行的外汇存款转帐。	我行日本国内分行，网点内的同一货币（人民币）的存款账号间的转帐，不产生手续费。

- 我行无人民币现金业务，所以不能存入或支取人民币现金。
- 上述手续费无需缴纳消费税。

（2015年11月11日现在）