

中国工商银行万象分行网络金融业务章程

第一条 为了更好地向客户提供金融服务，中国工商银行万象分行开办网络金融业务，并根据老挝和中国国家法律、法规和监管规定，制定本章程。

第二条 分行通过面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络、为特定自助服务设施或客户建立的专用网络等方式，为客户提供网络金融服务。

第三条 分行网络金融服务向符合老挝法律规定及分行相关要求的自然人、法人或其他组织提供。

第四条 分行办理网络金融业务的客户及网络金融交易的其他参与方，均须遵守本章程。

第五条 客户可在分行营业网点办理网络金融业务注册，也可通过互联网、手机等渠道自助办理网络金融业务注册。客户向分行申请办理网络金融业务，应按照分行要求提供相关资料，并保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，分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，导致分行无法提供网络金融服务，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，并承担相应责任。

第六条 分行网络金融客户身份认证方式（以下简称认证方式）包括数字证书、动态口令和静态密码以及其他可用于识别客户身份的方式。分行根据网络金融业务类型的不同，提供一种或多种认证方式供客户选择。

第七条 分行根据不同的客户类别、注册状态、认证方式和申请项目，为客户提供相应的网络金融服务。在营业网点注册的客户，与自助注册和未注册客户相比，可享受更全面的网络金融服务。

第八条 分行对所有使用客户在分行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），并按照客户在分行设定的身份认证方式通过身份验证的网络金融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络金融业务的有效依据。

第九条 客户办理网络金融业务，应遵守分行有关交易规则，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，对分行验证无误并已执行的电子支付指令不得要求变更或撤销。

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网络金融业务。

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U盾、工银电子密码器等）更新或更换手续：

- （一）数字证书或工银电子密码器有效期届满。
- （二）身份认证介质遗失、信息泄露或无法正常使用。

第十二条 客户使用网络金融应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）网络金融登录密码、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）U盾、电子密码器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工银信使等网络金融服务取消，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)与办理网络金融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络金融,并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

第十三条 客户应采取风险防范措施,安全使用网络金融业务。包括但不限于:

(一)妥善保管与办理网络金融业务相关的各项重要物品或资料,如身份证件、银行卡、存折、U盾、电子密码器、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)保护自己的银行卡密码、存折密码、工银电子密码器密码、U盾密码等重要信息,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络金融业务后,应立即清除所存储的密码和账号等信息。

客户在使用网络金融过程中暂时离开或在完成网络金融交易后,应及时退出网络金融系统。

(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;办理网络金融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);网络金融登录密码、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)保护用于办理网络金融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;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、工银信使、短信认证等网络金融业务变更。

(五)使用网上银行应登录vientiane.icbc.com.cn 或www.icbc.com.la使用电话银行应拨+856-21-258888-8000 或 +856-21-255588,客户端软件应从分行网站或设备指定软件下载网站下载。客户应避免通过其他网址、号码、链接或软件登录网络金融。

(六)客户使用分行账户进行在线支付应仅限于与中国工商银行开展在线支付合作的特约商户,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)客户在使用网上银行进行支付时,不要开启操作系统及MSN、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U盾、客户证书介质并妥善保管。

(八)客户应经常关注账户内资金变化,发现账户被他人操作、网络金融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 因分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。因客户泄露交易密码、U盾等身份认证介质保管不善、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,分行不承担责任。

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分行的情况而导致客户损失的,分行不承担责任。

第十五条 为向客户提供更好的服务,保护客户账户及资金安全,当客户访问分行的网站、网上银行或分行的移动设备客户端及使用相关服务时,分行可能会记录客户操作的相关信息,包括但不限于网络信息、设备标识符、硬件信息、页面分辨率、操作系统版本及语言、浏览器版本及语言以及与分行服务相关的日志信息;分行也可能会根据客户的交易情况向合作的移动运营商获取客户手机所在的国家或城市信息;这些信息可帮助识别客户身份进而保护客户交易安全,不会用于其他用途,不会影响客户正常使用分行的各项服务。分行采取各种合理的物理、电子和管理方面的安全措施来保护客户信息安全,并且不会将这些信息提供给第三方。分行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。

分行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等内容。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络金融密码或动态口令,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+856-21-255588-8000服务热线或到分行营业网点查询。

第十六条 客户通过网络金融办理账户挂失，挂失手续办妥，挂失即生效。对挂失生效前客户账户产生的经济损失，分行不承担责任。

客户通过网络金融办理账户挂失为临时挂失，挂失手续办妥，挂失即生效，临时挂失有效期为15天，期限届满临时挂失不再有效，客户需在有效期届满前到分行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以上账户介质产生的经济损失，分行不承担责任。

客户解除挂失，须到分行营业网点办理。

第十七条 客户办理网络金融业务，须按网络金融业务收费标准支付相关费用。收费标准如有变更，分行将通过网站或营业网点等适当方式提前公告。

第十八条 当发生以下情况之一时，分行有权暂停或终止对客户的网络金融服务：

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

(二) 发生不法分子假借客户身份盗用网络金融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3年以上未使用网络金融服务且未按期缴纳服务费。

(四) 客户存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册网络金融等行为。

(五) 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）的网络金融业务时，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。

第十九条 分行有权根据业务发展需要对网络金融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络金融业务。

第二十条 分行开办网络金融业务过程中，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。

第二十一条 客户办理网络金融业务，应确认遵守相关网络金融服务协议和业务须知。客户使用网络金融时，如其使用的服务功能涉及到分行其他业务的，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。

第二十二条 客户在办理网络金融业务过程中，如遇到问题或无法获得网络金融服务时，可通过以下方式进行查询或咨询：

(一) 登录分行网站 vientiane.icbc.com.cn 或 www.icbc.com.la 查询。

(二) 电话致分行服务热线 +856-21-255588或-856-21-258888-8000。

(三) 到分行营业网点咨询或办理。

第二十三条 客户在办理网络金融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分行协商解决。

客户向分行反映网络金融状态不正常后，应配合分行进行有关调查，并对所提供情况的真实性负责。

第二十四条 本章程由中国工商银行万象分行制定、修改并解释。分行如对章程进行修改，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分行网络金融的，可办理网络金融注销手续。通告期满客户未注销网络金融的，视为同意接受对章程的修改。

第二十五条 本章程自 2020年11月02日 起实施。