

浙江稠州商业银行电子银行 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，改善客户服务，本着平等互利的原则，电子银行个人客户服务申请人（以下简称“甲方”）与浙江稠州商业银行股份有限公司（以下简称“乙方”）就浙江稠州商业银行电子银行服务的相关事宜达成本协议，由双方共同遵守。

第一条 如无特别说明，下列用语在本协议的含义为：

电子银行服务：指乙方借助国际互联网、公共通讯、电话集成线路等方式为甲方提供的支付结算服务、客户理财服务及信息类服务，包括网上银行、电话银行、手机银行服务等。

身份认证要素：指在电子银行交易中乙方用于识别甲方身份的信息要素，如客户号、密码、电子证书、USBKEY、令牌、签约设置手机等。

密码：指甲方在电子银行服务中使用的各种密码，如登录密码、交易密码、电话银行密码等。

交易指令：指甲方通过电子银行渠道向乙方发出的查询、转账、消费等交易的指示。

错误：指乙方未能执行、未能及时执行或未能正确执行甲方交易指令的情况。

第二条 电子银行服务的开通及服务内容

（一）网上银行服务的开通及服务内容

甲方到银行柜台办理签约，并办理相关手续或登录网上银行自助注册，成为网上银行客户。

甲方申领 USBkey 或令牌成为网上银行专业版客户，可享受的服务包括：查询、理财、转账、储蓄业务、第三方支付、缴费业务等金融交易服务和信息服务。

甲方未申领 USBkey 或令牌或自助注册成为网上银行大众版客户，可享受的服务包括：查询、理财、内部转账、储蓄业务等服务。

（二）手机银行服务的开通及服务内容

甲方到银行柜台办理签约，并办理相关手续或下载手机银行 app 自助注册，成为手机银行客户。

甲方申领令牌成为手机银行专业版客户，可享受的服务包括：查询、理财、转账、第三方支付、缴费业务等金融交易服务和信息服务。

甲方未申领令牌或自助注册成为手机银行短信版客户，可享受的服务包括：查询、理财、小额转账、第三方支付、缴费业务等金融交易服务和信息服务。

（三）电话银行服务的开通及服务内容

甲方通过拨打 96527(浙江省)、40080-96527(全国)专用号码进行本行客服系统登记个人基本信息和账户信息，按要求完成相关操作自助开通电话银行，成为电话银行普通客户，可享受的服务包括：查询、咨询、投诉、建议、口头挂失、缴费等基本服务。

甲方可通过本行柜面签约，成为电话银行的签约客户，可享受的服务包括：查询、转账等金融交易服务，咨询、投诉、建议、口头挂失、登记预约等服务。

（四）微信银行服务的开通及服务内容

甲方通过微信公众号-稠州银行微银行登记个人信息及账户信息，按要求完成相关操作后，成为微信银行客户，可享受的服务包括：动账通知、余额查询、理财查询、营销活动和业务预约等服务。

（五）短信金融服务的开通及服务内容

甲方通过网上银行、手机银行或柜面等渠道登记个人基本信息及账户信息，按要求完成相关操作后，成为短信金融客户，可享受的服务包括：金融信息通知、查询、安全提示、交易提醒等服务。

客户使用以上电子银行服务必须具备相关电子设备、能接入相应电子银行系统的网络等前提条件。

第三条 甲方主要权利与义务

一、主要权利

(一) 甲方申请开通相应电子银行服务后，有权依本协议享受乙方提供的服务，有权在本协议生效期间对本协议项下电子银行服务提出变更或终止申请。

(二) 甲方通过电子银行渠道办理相关交易后，有权在规定的时限内到乙方营业网点补登存折或补打交易凭证。

二、主要义务

(一) 甲方办理网上银行、手机银行业务应直接登录乙方网站 (<http://www.czcb.com.cn>) 或使用官方发布的客户端，而不要通过邮件或其他网站提供的链接和其他任何非官方发布的客户端登录。甲方在中国大陆地区办理电话银行业务，应直接拨打乙方客户服务电话 96527(浙江省) 或 40080-96527(全国)，而不要拨打任何其他电

(二) 甲方在使用电子银行服务时，应当遵守本协议及乙方不定期通过网点、网站或电子银行等渠道公布的相关业务规则，同时遵守本行普通渠道(如银行柜台渠道等)对该业务的规定，但乙方有特殊要求的除外。

(三) 甲方应保证其提供的个人资料真实、完整、有效。如有变更，应及时按乙方规定办理变更手续。甲方亦可通过电子银行渠道自行变更个人资料。因甲方自行变更的资料不真实、不正确、不完整等原因导致的风险和责任由甲方承担。

(四) 甲方不得通过电子银行渠道发送违法的、与交易无关的或破坏性的信息，不得干扰乙方电子银行系统的正常进行。短信服务中所有短信内容不得含有客户号、密码等关键信息。

(五) 甲方身份认证要素是乙方在受理电子银行业务时识别甲方的依据，甲方必须妥善保管，不得将其提供给任何第三方(包括乙方工作人员)或交于任何第三方(包括乙方工作人员)使用。使用上述身份认证要素所完成的一切交易操作视为甲方本人所为。

(六) 如甲方身份认证要素发生遗失、被盗、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等可能导致甲方账户安全性降低的情形，甲方应及时对相关账户进行挂失或终止相关账户或电子银行的交易。

(七) 甲方发出的指令如已被乙方执行的，甲方不得要求变更或撤销。甲方发现账户变动与实际交易不符的，应自该不符情况发生之日起 15 日内向乙方作出书面错误通知并应说明错误发生的可能原因、有关的账号、金额等情况。对甲方发出的错误通知，乙方将及时受理并进行调查。如乙方认为错误确已发生并系乙方的原因，乙方将及时对错误加以纠正。

(八) 甲方应采取安装防病毒软件、及时安装电脑系统安全补丁等合理措施，防止身份认证要素被盗或泄漏；甲方同时应尽到合理注意义务，在安全的环境使用相关电子银行渠道。对于自设密码，甲方应设置安全性较高的密码，避免使用简单易记的密码或容易被他人猜到的密码。对于申请开通电子银行服务时受技术条件限制只能设置数字密码的，甲方应于开通电子银行服务后及时将其更换为安全性更高的密码。

(九) 甲方应按照乙方公布的电子银行个人客户服务收费项目及标准支付相关费用。不得以与第三方发生纠纷为由拒绝向乙方支付费用。

第四条 乙方主要权利与义务

一、主要权利

(一) 乙方有权对电子银行系统进行维护、升级、改造，以提高系统安全性、可靠性和使用体验。

(二) 为保障甲方资金安全，乙方有权根据客户类别、身份认证措施、交易风险度等因素的不同设定不同的安全策略。不同安全策略对于客户身份认证措施、交易限额、操作流程等可能有不同要求，甲方应当遵守。乙方对涉及客户权利义务变更的安全策略调整，应当通过网点、网站或电子银行等渠道公布或按照本协议约定予以公告。

(三) 乙方有权依据法律、法规、规章对电子银行服务系统的服务内容、操作流程或收费标准等进行调整, 设计收费或其他客户权利义务变更的调整, 将于正式对外公告后施行。自公告施行之日公告内容构成对本协议的有效修改和补充。如果甲方不接受乙方的调整内容, 甲方有权向乙方申请终止相关电子银行服务, 但在申请终止相关电子银行服务之前甲方使用乙方电子银行服务的, 仍然应当遵守相关调整内容。甲方既不申请终止服务, 又不遵守乙方调整内容的, 乙方有权选择终止本协议。

乙方有权按照所公布的电子银行个人客户服务收费项目及标准从甲方账户扣收相关费用。

(四) 对于因下列原因所导致的错误的发生, 乙方不承担责任。

1. 甲方账户余额额度不足;
2. 甲方账户内资金被法定有权机构冻结或扣划;
3. 甲方的行为出于欺诈等恶意目的;
4. 乙方收到的交易指令不符合要求或缺乏必要的交易信息;
5. 甲方未能正确依据电子银行服务的说明操作;
6. 不可抗力的原因。

二、主要义务

(一) 乙方应及时受理甲方电子银行服务的申请, 经审查符合条件的, 应及时为甲方办理相关手续、提供相应服务。

(二) 对于甲方就相关业务规则的咨询, 乙方应及时予以解答或向其提供查询渠道。

(三) 乙方应对甲方资料进行保密, 但法律法规另有规定、甲乙双方另有约定除外。

(四) 在乙方系统正常运行的情况下, 乙方应向甲方提供甲方所申请的相应电子银行服务(部分服务须甲方另行开通方能享受的, 待甲方开通后乙方予以提供), 并有义务及时准确地执行甲方的交易指令。

(五) 乙方为甲方办理支付结算业务, 因工作差错发生延误, 影响甲方资金使用的, 应当按照法律法规有关规定计付赔偿金。

第五条 协议的生效、变更、中止和终止

(一) 甲方通过网上银行、电话、手机等自助渠道申请电子银行服务的, 本协议自甲方通过自助渠道系统开通电子银行服务时生效; 甲方通过乙方柜台申请电子银行服务的, 本协议自乙方同意其申请并在乙方系统中设置成功后生效。

(二) 甲方变更或终止电子银行服务, 须根据乙方相关业务规定通过乙方营业网点、相关电子银行渠道办理。甲方终止电子银行服务前应偿清所有应付款项。

(三) 甲方通过网上银行、手机银行、电话银行等自助渠道终止电子银行服务的, 本协议自甲方终止指令进入乙方系统时终止。甲方通过乙方柜台终止电子银行服务的, 本协议自乙方同意其终止申请并在乙方系统中设置成功后终止。

(四) 甲方不遵守本协议或存在其他损害乙方利益的行为时, 乙方有权终止本协议。如乙方因此遭受损失的, 甲方应负赔偿责任。

(五) 因挂失、冻结、换卡等原因导致账户暂不能使用的, 相关电子银行服务亦相应中止, 待账户可以正常使用后恢复相关电子银行服务。账户销户的, 该账户相关的电子银行服务以及本协议中的相关内容亦相应终止。

(六) 本协议部分条款无效, 不影响其他条款的效力。

第六条 其他约定事项

(一) 乙方不介入甲方与第三方之间的交易纠纷, 但可协助甲方查明交易情况。

(二) 除有相反证据证明外, 电子银行服务中产生的凭证和银行交易据。

(三) 如非特别指明, 本协议条款均适用于网上银行、电话银行、手机银行、短信业务。

(四) 本协议中未尽事宜应依照国家法律法规、规章、金融惯例。

第七条 适用法律及争议解决方式

(一) 本协议适用中华人民共和国法律。

(二) 凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，应通过协商解决。协商不成的，向有管辖权的人民法院提起诉讼。