

江苏紫金农村商业银行股份有限公司 个人电子银行服务协议

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，个人电子银行业务服务申请人（以下简称“甲方”）与江苏紫金农村商业银行股份有限公司（以下简称“乙方”）就乙方提供的个人电子银行服务相关事宜达成本协议，协议双方应予遵守。

第一条 定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

个人电子银行服务：依托互联网技术，利用甲方自有设备（包括但不限于计算机、手机、平板电脑等），由甲方通过自助方式完成乙方提供的帐户管理、转账支付、投资理财、生活缴费等金融生活服务。按服务渠道的不同，可分为个人网上银行业务、个人手机银行业务、电话银行业务、短信银行业务、微信银行业务等。

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（用户名、证件号码等）、密码、签约手机的短信验证码、安全介质（包括但不限于动态令牌、USB-Key、蓝牙Key等）、数字证书等。

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、查询密码、设备指纹密码、手势密码等。

交易指令：指甲方通过电子银行渠道向乙方发出的查询、贷款、理财、支付、转账等指示。

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 甲方的权利和义务

一、权利

(一) 甲方在乙方营业网点或通过其他乙方提供的电子渠道申请开通或办理电子银行业务的，经乙方同意后，将有权在遵守国家法律法规和乙方相关业务规则的前提下要求乙方提供相关银行服务。

(二) 甲方有权在本协议生效期间根据乙方相关业务规则对本协议项下电子银行服务提出变更或注销申请。

(三) 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打客服电话“025-96008”、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。

二、义务

(一) 甲方办理个人电子银行业务时，须遵守本协议以及乙方在网站、网点等渠道公布的其他相关业务规则及要求。

(二) 甲方到乙方营业网点办理电子银行签约、注销、变更等手续，应按乙方要求提供相关资料，填写申请表，并由本人签字确认。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与所提供的资料真实、准确、完整，因甲方提供信息不真实、不准确或不完整所造成的损失由甲方承担。

(三) 甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.zjrcbank.com>），不应通过邮件或其他网站

提供的链接等方式登录；甲方办理手机银行业务应直接通过乙方网站（网址：<http://www.zjrcbank.com>）、乙方营业网点张贴的二维码或 App Store、应用宝渠道下载、安装、使用，不应通过短信或其他网站提供的链接等方式进行下载、安装、使用；甲方使用微信银行业务应直接通过乙方微信公众号（微信号：jszjrcbank）办理。因使用非乙方官方网站或官方认可的渠道所造成的风险及损失由甲方自行承担。

（四）甲方及甲方监护人应妥善保管其账号、登录名、登录密码、短信验证码等身份认证要素。甲方在使用个人电子银行服务办理业务时，须注意避免相关身份认证要素泄露，并及时从非可信任设备上删除相关身份认证要素，由于甲方使用不当泄露造成的后果由甲方承担。

（五）甲方应注意遵守以下业务规则：

1. 甲方应按照机密的原则设置自设密码，避免使用证件号码、生日、电话号码、门牌号、吉祥数字、重复或连续等易被他人破译的信息作为密码；应采取其他合理措施，防止密码被窃取。自设密码发生泄露或遗忘的，甲方应及时办理密码挂失和重置手续，并承担手续办妥之前所产生的一切后果。

2. 甲方如使用乙方提供的动态口令、USB-Key、蓝牙 Key 等安全介质，应注意妥善保管，不得将安全介质提供给任何其他人（法律另有规定的除外）；如有遗失，应立即前往乙方营业网点申请挂失并更换相关安全介质，并承担手续办妥之前所产生的一切后果。有效期满后，甲方如需继续使用，

应及时到乙方营业网点办理更换或更新手续。

3. 甲方使用转账汇款时，应在交易过程中认真核对收款人姓名、收款账号和交易金额等信息是否与正在进行的交易事项一致，因甲方误填上述信息而造成的一切损失，乙方不承担责任。因不可抗力或其他非乙方原因（如“甲方提交的手机号码错误或无效，手机关机、断电、欠费、没有信号，短信延迟、丢失等）造成交易无法正常完成以及由此导致的一切后果，乙方不承担责任。

4. 甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的个人资料等信息如有更改，应及时前往乙方营业网点或通过自助渠道办理相关手续进行维护更新。由于甲方未及时向乙方申请维护更新信息所造成的一切后果及风险损失，由甲方自行承担。

5. 对于通过甲方银行账号、登录名、密码、数字证书等个人身份认证要素发出的电子交易指令，全部视为甲方发出，甲方应对所有通过其相关身份认证要素提交的电子交易指令承担责任。乙方执行电子交易指令后，甲方无权要求变更或撤销电子交易指令。

6. 甲方通过电子银行渠道办理的电子银行业务应遵守乙方的相关收费标准和其他业务规则。乙方对相关收费标准或业务规则进行变更的，乙方将通过乙方官方网站或营业网点等方式提前公告，无需另行特别通知甲方，甲方对此无任何异议。如甲方对乙方调整后的收费标准或业务规则有异议的，应及时办理电子银行业务注销手续，否则视为甲方同意

接受变更后的收费标准和业务规则。

7. 乙方有权根据业务发展需要调整电子银行服务项目。如果甲方对乙方调整的电子银行服务项目存在任何异议，可向乙方申请取消电子银行服务，否则视为甲方同意接受乙方的服务项目调整。

8. 甲方办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他服务规定或规则的，须同时遵守。

（六）甲方应保证办理支付业务账户的支付能力，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规及我国反洗钱法律、法规、监管规章等反洗钱规定，不得涉嫌洗钱、涉黄、涉赌、或涉及恐怖融资等。

（七）甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方电子银行系统。

（八）甲方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付乙方的款项。

（九）甲方违反本协议约定义务所造成的损失由甲方自行承担，并应赔付乙方因此遭受的损失（如有）。

（十）甲方在移动运营商的手机号码销号与其在电子银行服务系统的注销不得相互替代。甲方如需办理相关电子银行业务的注销，应根据乙方相关业务规定进行办理。否则，因甲方未及时办理注销或者变更产生的一切损失由甲方自行承担。

（十一）甲方知悉并同意乙方获取甲方在运营商的手机号码、证件号码与姓名信息。

(十二) 甲方长期不使用电子银行服务，应主动申请办理注销手续。

第三条 乙方的权利和义务

一、权利

(一) 乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方开通电子银行业务的申请。

(二) 乙方有权制定或变更电子银行业务收费标准和业务规则，并通过乙方官方网站或营业网点等方式公布后生效。

(三) 乙方有权根据电子银行业务需要，以短信、电话、手机 APP 等形式向甲方告知交易提醒、金融资讯等信息。

(四) 乙方有权对其电子银行系统进行升级、改造，并根据业务发展需要增加、调整或停止电子银行服务项目。如需甲方办理确认手续，乙方将通过乙方官方网站或营业网点公告等方式进行通知。如需甲方办理确认手续但甲方未及时办理的，视同甲方同意。如无需甲方确认，则自动增加、调整或停止相关服务。对于增加、调整和停止电子银行服务项目是否需要甲方办理确认手续，乙方有权自行判断确定。

(五) 乙方根据甲方的电子交易指令办理业务，对所有使用甲方银行账号、登录名、密码或其他身份认证要素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电子银行业务的有效凭据，乙方对于正确执行甲方提交的电子交易指令所产生的后果不承担任何责任。乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子交易指令，乙方不承

担任何责任：

1. 任何原因导致的乙方接收到的指令信息不明、不完整、存在乱码、无法操作、无效等。
2. 甲方账户存款余额或信用额度不足。
3. 甲方账户状态不正常、账户内资金被依法冻结或扣划或存在其他被采取控制措施的情况。
4. 甲方未能按照乙方的有关业务规定或电子银行的操作提示正确操作。
5. 甲方的行为出于任何非法目的。
6. 不可抗力或其他非属乙方重大过失的情况。

上述不可抗力指银行方面不可预见、不可避免并不可克服的任何客观情况，包括但不限于自然灾害、军事行为、法律或行政指示以及政府批准的变更等政府行为、罢工、停工、流行病、战争、恐怖主义行为、暴乱、叛乱、火灾、爆炸、地震、核事故、水灾、影响设施的断电、非常恶劣的天气条件等；此外，基于网络的特征，不可抗力还包括互联网服务、电信业务、电力供应的中断或停止，金融欺诈、电脑病毒感染、黑客侵入、软件炸弹或类似情况下的任何电脑硬件或软件故障等情形。

（六）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电子银行服务，并保留追究甲方责任的权利。

（七）甲方利用乙方电子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电子银行业务。

（八）甲方因乙方系统差错、故障、错账等其他原因获得不当得利的，乙方有权从甲方账户中扣划不当得利涉及款项及/或暂停为甲方提供电子银行服务。

（九）协议期内，乙方有权根据业务实际制定服务收费标准，并收取相关服务费用。甲方认可并同意乙方根据交易指令自行同步收取相关服务费用。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。

二、义务

（一）在乙方系统正常运行，且甲方遵守相关业务规则及收费标准的情况下，乙方应及时准确地处理甲方发送的电子交易指令，并向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

（二）乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并依法处理甲方投诉。

（三）乙方应通过乙方官方网站或营业网点等方式公布电子银行服务及相关业务的功能介绍、交易规则、收费标准等内容。

（四）乙方应按双方协议约定为甲方提供相应的电子银行服务。

（五）乙方在法律法规许可、监管部门要求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负有保密的义务，但法律法规另有规定的

除外。

（六）因工作失误导致支付结算处理延误，乙方按中国人民银行《支付结算办法》的有关规定赔偿。

第四条 差错和争议的解决

（一）如甲方未按协议约定或乙方业务规定操作，或由于其他非乙方原因造成甲方所发出的电子交易指令未执行、未被正确执行或延迟执行的，应及时拨打乙方客服电话“025-96008”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。

（二）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有管辖权的人民法院提起诉讼。

（三）甲方通过乙方电子银行服务进行商品交易或其他由第三方服务商提供的服务所发生的纠纷与乙方无关，一切由于商品质量、送货服务等引起的争议均由甲方与第三方服务商自行协商解决。

第五条 法律适用条款

（一）本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国法律。

（二）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，如本协议所涉及电子银行业务内容与乙方其他既有规则或约定有冲突的，应以本协议为准。

第六条 协议的中止和终止

（一）乙方提供的电子银行服务受甲方银行账户状态的

制约，如甲方的银行账户挂失、止付、被冻结或其他原因不能使用，则电子银行相关服务自动中止。甲方银行账户状态恢复正常时，相关电子银行服务自动恢复。

（二）甲方电子银行注销手续（如需）办理完毕，本协议即为终止。

（三）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，也不能消除因终止协议前已完成的交易所带来的任何法律后果，协议终止前已进行的交易不受影响。

第七条 协议生效条款及其他

（一）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。

（二）本协议自乙方在自身系统中为甲方成功开通电子银行业务之日起生效。

（三）本协议由乙方制定、修改。乙方如对本协议进行修改，将提前 30 个工作日通过乙方官方网站或营业网点等适当方式将修改后的协议进行公告。在公告期间，甲方若因对本协议的修改有异议而决定不在继续使用乙方提供的电子银行服务的，可办理电子银行业务的注销手续（如需）。公告期满甲方未注销电子银行业务的，视为同意接受修改后的协议内容，受修改后协议的约束。

（四）协议中未尽事宜应按照乙方有关业务规定和通行的金融惯例办理。