

# 嘉兴银行股份有限公司电子银行个人客户服务协议

嘉兴银行遵循平等自愿、诚实守信、勤勉尽责的原则，努力为客户提供专业化、高质量的金融服务。在签订本合同之前，特提请客户充分了解嘉兴银行提供的相关金融服务内容及收费标准，自主决定是否选择相关金融服务。

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”）与嘉兴银行股份有限公司（以下简称“乙方”）就嘉兴银行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

下列用语在本协议中的含义为：

**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、自助贷款服务及信息类服务等。根据服务渠道的不同，可分为网上银行服务、手机银行服务、微信银行服务、电话银行服务、短信金融服务等。

**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（证件号码等）、密码、电子证书、USB Key、手机短信验证码、签约指定手机号、人脸识别信息等。

**密码：**指甲方在电子渠道服务中自行设定并用于验证身份的字符和图形等信息，包括但不限于登录密码、交易密码等。

**电子银行交易指令：**指甲方通过电子银行渠道向乙方发出的查询、转账、购买金融资产等指示。

## 第二条 甲方主要权利与义务

## 一、主要权利

(一) 甲方自愿申请注册乙方电子银行，经乙方同意后，将有权根据注册项目的不同享受不同的服务。

(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终止申请。

(三) 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打乙方客服热线“0573-96528”、登录乙方网站或到乙方各营业网点咨询。

## 二、主要义务

(一) 甲方办理电子银行业务，应遵守嘉兴银行电子银行相关章程和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等要求。甲方通过电子银行渠道办理银行业务时，还应同时遵守通过普通渠道（如银行柜台渠道等）办理该业务所需遵循的乙方相应规定，但乙方有特殊要求的除外。

(二) 甲方到乙方营业网点办理电子银行注册、注销、变更等手续，应按乙方要求提供相关申请资料，甲方应对所申请事项签字确认。甲方签章确认的业务申请资料是本协议不可分割的组成部分。甲方应保证所提供的个人资料（如手机号码、证件信息等）的真实、准确、完整、有效，提供的手机号码应归本人所有。对于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) 甲方在办理网上银行业务时应直接登录乙方网站（网址：<http://www.bojx.com>），而不要通过短信、微信、电话、邮件或其他网站提供的链接登录；甲方在办理电话银行业务，应直接拨打乙方客户服务电话 0573-96528，而不要拨打任何其他电话；甲方办理手机银行业务下载手机银行应用程序，应登录乙方网站或者通过正规手机应用市场下载，而不要通过不明或者可疑短信、

微信、邮件、其他网站等提供的链接下载操作；甲方使用通过客户端登录的电子银行，客户端软件应从乙方官方网站或设备指定软件下载网站下载。未按上述操作造成的损失由甲方自行承担。

（四）甲方必须妥善保管身份认证要素（具体内容请见本协议第一条的相关规定）及相关密码，不得提供给任何第三方（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。甲方对通过以上信息完成的金融交易负责，**使用上述身份认证要素发出的交易指令或完成的交易操作均视为甲方本人所为**，甲方应对由此产生的后果负责。乙方执行通过安全程序的电子支付指令后，甲方不得要求变更或撤销电子支付指令。

甲方不得出租、出借、出售 USB Key 等证书存储介质，由于上述行为造成的后果由甲方承担。

（五）如甲方的身份认证要素（具体内容请见本协议第一条的相关规定）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，甲方应立即对账户进行挂失或对相关电子银行渠道进行终止，**在挂失或终止生效之前发生的损失均由甲方承担**。

（六）甲方应尽到合理注意义务，在安全的环境使用相关电子渠道。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；应采取合理措施，防止本人密码泄露。由于密码泄露造成的后果由甲方承担。

（七）甲方应该妥善保管预留验证信息，除在乙方办理业务时使用外，不要向任何其他人、其他网站、电话或短信的问询提供预留验证信息内容。

（八）甲方使用乙方通过手机短信发送的验证码进行交易确认的，应确保向乙方提供本人正确的手机号，乙方向该手机号发

送可用于办理对外支付等业务的动态验证码，甲方应在交易过程中认真核对短信发送编号等信息是否与正在进行的交易事项一致。因甲方提供手机号有误、未认真核对信息或未正确操作造成的一切损失，乙方不承担责任。

（九）甲方在无乙方个人结算账户的情况下，申请开通乙方电子银行业务，还应遵守如下条款：

1. 甲方申请开通电子银行业务，应由本人亲自办理，须持有二代居民身份证和在国内其他商业银行实名开立的银行卡，并向乙方提供相关身份信息，承诺向乙方提供的所有资料真实、有效、完整、准确、合法，如甲方提供的资料不符合要求或存在代办、伪造、欺诈等情形，乙方有权拒绝甲方的申请，甲方需承担相应法律责任；乙方审核通过后为甲方开立电子账户。

2. 甲方申请将电子账户的资金转回所绑定银行卡时，应确保绑定银行卡状态正常，因状态不正常导致资金无法正常到账的，乙方对此不承担责任。

3. 甲方开立的电子账户只限甲方本人使用，不得出借、转让或出租。否则，由此产生的损失由甲方自行承担。

（十）发生以下情况时，甲方应及时到乙方营业网点办理相关手续，否则可能产生甲方无法正常使用乙方电子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的所产生的一切后果。

1. 甲方自设密码泄露、遗忘，或者甲方输错密码超过乙方规定的次数，应办理密码重置手续。

2. 甲方客户证书在有效期内损毁、遗失或证书密码遗忘，应办理证书更换、初始化手续。

3. 甲方输错密码、短信认证信息、指纹等生物识别信息超过乙方规定的次数，其交易可能被限制，甲方应及时与乙方办理相应解除限制的手续。

4. 甲方手机遗失或者被盗，应及时办理手机银行设备解绑、修改或重置登录密码等操作。

5. 甲方手机号遗失或变更，应即时取消或变更网上银行、手机银行、微信银行、短信认证等业务的绑定手机号码。

(十一) 甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的注册信息（包括证件号码、家庭住址、手机号码、邮箱地址等信息）如有变更，应及时书面通知乙方并按照乙方要求办理变更手续，通过乙方电子银行服务渠道能够更改的个人资料，甲方可自行通过电子银行服务渠道变更，办妥上述手续之前产生的一切后果由甲方承担。

(十二) 甲方在移动运营商的手机号码销号与其在网上银行服务系统、手机银行服务系统、微信银行服务系统、电话银行服务系统、短信金融服务系统的注销不能相互替代。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予以办理。甲方手机号码销号或变更，但相关电子银行业务未及时终止或变更所产生的风险和损失由甲方承担。

(十三) 甲方应保证办理电子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。

(十四) 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。

(十五) 甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉、恶意攻击或任何非正常访问乙方电子银行系统，不得干扰乙方电子渠道系统的正常进行。短信金融服务中甲方发送的短信内容不得含有客户号、密码等关键信息。

(十六) 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业务规定或规则的需同时遵守。

(十七) 甲方长期不使用电子银行，应主动申请办理注销手续。

(十八) 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身份认证要素（具体内容请见本协议第一条的相关规定）及相关密码，并对通过以上信息完成的金融交易负责。

(十九) 甲方使用乙方电子银行服务的，**应按照乙方制定并公布的相应收费标准支付服务费用，并授权乙方从甲方账户中扣收。**各项收费如有变动，以乙方最新公告为准。

(二十) 为保障甲方账户资金安全，乙方发现甲方账户存在被他人冒用、盗用和伪卡交易等风险时有权暂时对该账户止付。甲方发现上述情况的，应立即向乙方核实并采取挂失等措施防止损失扩大。甲方未采取合理措施的，乙方对扩大的损失不承担责任。

(二十一) 甲方发出的指令经乙方执行后，甲方不得要求变更或撤销。甲方发现账户变动与本人的实际交易操作不符的，甲方应自发生该种不符后 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。

### **第三条 乙方主要权利与义务**

#### **一、主要权利**

(一) 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。

(二) 乙方具有对电子银行系统进行维护、升级、改造的权

利，有权根据业务发展调整电子银行的服务功能。在此期间乙方有权停止服务，甲方可到乙方营业网点办理相关业务。

（三）乙方有权制定电子银行业务收费标准，并在网站及营业网点进行公布。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在嘉兴银行开立的账户中扣收相关费用。已收取的费用在相关电子服务渠道终止、本协议变更或终止等情形下乙方均不予退还。

（四）乙方有权依据国家有关规定及业务需要对服务内容、收费项目或标准和业务规则等内容进行调整，涉及收费或其他客户权利义务变更的调整，将正式对外公告一定时期后执行并适用于本协议，无需另行通知甲方，如有需要，乙方将在公告前报经有关金融监管部门核准或备案；甲方有权在乙方公告期间选择是否继续使用电子银行相关服务，如果甲方不愿接受乙方公告内容的，应在乙方公告施行前向乙方申请变更或终止相关服务。如果甲方未申请变更或终止相关服务，视为甲方同意相关调整，变更后的内容对甲方产生法律约束力，若甲方不执行变更后的内容，乙方有权选择终止本服务。

（五）甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方已公布的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。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。

（六）乙方有权通过全国公民身份信息系统等合法渠道查询、打印、保存并使用甲方有关信息，用于核实甲方身份信息等与业务审核及管理相关的事项。

（七）在乙方为甲方办理本协议项下事项所必需的情形下，甲方同意并授权乙方收集、存储甲方在办理本业务过程中主动提供或因使用服务而产生的个人信息，甲方同意并授权乙方可将上

述信息用于为甲方办理并提供本协议项下相关网络金融服务，甲方同意并授权乙方向服务机构及其他必要的业务合作机构提供乙方获取的甲方个人信息，上述信息的范围包括甲方的姓名、出生日期、身份证件号码、通信通讯联系方式、住址、个人基本资料、账户信息、交易信息。

对于甲方同意乙方处理的个人信息，乙方将按照法律法规、监管规定及与甲方的约定开展信息处理行为，并采取相应的安全措施保护甲方的个人信息。接收信息的上述第三方将为处理本协议项下事务之目的接触并按照乙方的业务需要使用甲方个人信息，乙方承诺将向有关第三方明确其保护甲方个人信息的职责并要求第三方承担相应保密义务。

（八）乙方根据甲方的电子银行业务指令办理业务，对所有使用甲方在乙方设定的身份标识信息（包括账户账号、卡号、客户编号、电话或手机号码、客户名称、终端设备信息等），并按照甲方在乙方设定的身份认证方式（包括密码、客户证书、手机短信验证码、指纹等生物识别信息等）通过身份验证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。

（九）乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子银行业务指令，不承担任何责任：

1. 乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等；
2. 甲方账户存款余额或信用额度不足；
3. 甲方账户内资金被依法冻结或扣划；
4. 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作；
5. 甲方的行为出于欺诈或其他非法目的；
6. 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、恶意程序攻击及其它不可归因于乙方的原因，导致甲方未收到或延迟收到乙方发出的与交

易相关的认证信息，或导致乙方无法正常处理甲方的电子银行业务指令。因乙方故意或重大过失导致的计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击除外。

（十）如甲方因乙方电子银行系统差错、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电子银行服务。

（十一）如甲方违反个人账户管理规定，通过乙方电子银行发起的业务指令具备一种或者多种特征的可疑、异常情况，乙方有权单方面冻结甲方电子银行交易资格。

（十二）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。乙方对安全策略进行调整并涉及客户权利义务变更的，应当通过网点或网站或电子渠道公布或按照本协议约定予以公告。

## 二、主要义务

（一）乙方应及时受理甲方相关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，但法律法规及金融监管机构另有规定、甲方与乙方另有约定的除外。

（四）乙方根据服务项目或服务内容，对服务价格、优惠措施及其生效和终止日期、与价格相关的例外条款和限制性条款、

咨询（投诉）的联系方式等信息通过乙方网点、网站等渠道以公告的方式向甲方明示。乙方亦对相关业务规则等要求通过上述渠道以公告的方式向甲方明示。乙方公告内容构成本协议不可分割的一部分，与本协议具有同等效力。甲方应在充分知晓、理解有关公告内容后签署本协议。

（五）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电子银行业务指令，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。

（六）乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

（七）乙方为甲方办理支付结算业务，因工作差错导致支付结算处理延误，影响甲方资金使用的，应当按照中国人民银行《支付结算办法》的有关规定赔偿。

#### **第四条 法律适用条款**

本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国法律。

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，涉及电子银行业务内容的，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电子银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时拨打嘉兴银行客户服务热线“0573-96528”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，任何一方均可向本协议项下乙方所在地人民法院提起诉讼。

## 第六条 协议的生效、变更、中止和终止

(一) 甲方通过网上银行、手机、电话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) 若甲方注册电子银行后又办理注册银行卡卡片更换，与原注册卡相关的电子银行服务事项自动转至新卡，本协议继续有效。

(三) 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。

(四) 甲方通过网上银行、手机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。

(五) 甲方违反反洗钱、反恐怖融资相关法律法规、监管要求或合同约定，乙方有权终止本协议。

(六) 甲方不遵守本协议或存在其他侵害乙方合法权益的行为时，乙方有权终止本协议。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。

(七) 因挂失、冻结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。

(八) 本协议部分条款无效，不影响其他条款的效力。

## 第七条 其他重要约定事项及风险提示

（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，电子渠道服务中产生的凭证和银行交易记录是确定交易真实有效和交易具体内容的依据。

（三）因不可抗力（包括但不限于乙方不能预见、不能避免并不能克服的战争、暴动、严重火灾、水灾、台风、地震、政府行为、禁令、或供电、通讯、黑客攻击等客观情况）导致乙方不能按约定履约的，乙方将视情况给予甲方必要的帮助。根据不可抗力的影响，乙方部分或全部免除责任。

（四）甲方选择使用短信金融服务的，甲方知晓短信金融服务不是获取账户变动情况的唯一渠道，还可通过乙方其他电子银行和网点等服务渠道查询。

（五）本合同项下的价款和价外费用均为包含增值税的含税价，但当事人另有约定的除外。

（六）甲方确认同意接受相关电子合同或电子文书及电子信息（以下统称为“电子合同”）的，视为签署该电子合同，与在纸质合同上手写签名或盖章具有同等法律效力，双方无需另行签署纸质合同或文书。

（七）甲方了解电子签名是指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数字，因此，以电子签名方式签署合同除具有以书面方式签署合同的所有风险外，还充分了解和认识到其具有以下风险：

1. 甲方的账户密码泄露或参与人身份可能被仿冒；

2. 由于互联网上存在黑客恶意攻击的可能性，互联网服务器可能会出现故障及其他不可预测的因素，合同签署信息可能会出

现错误或延迟；

3. 甲方的上网设备及软件系统与所提供的网上交易系统不相匹配，无法签署合同或合同签署失败；

4. 甲方若不具备一定网上交易经验，可能因操作不当造成无法签署合同或合同签署失败；

5. 电脑、手机等智能设备感染电脑病毒或被非法入侵。

上述风险可能会导致甲方发生损失，甲方已经完全知晓并自愿承担上述风险，并同意承担因签署合同产生的合同责任，且承诺不因此而追究贷款人任何责任。

（八）甲方不可撤销地授权乙方，可将其信息提供给乙方相关合作机构，用于包括但不限于数据验真、业务分析、风险控制等方面的用途。

（九）甲方不可撤销地授权乙方，可由乙方或乙方相关合作机构通过第三方征信机构采集甲方信息，用于包括但不限于业务分析、风险控制等用途。

（十）除另有约定外，乙方对甲方的任何通知，乙方有权通过以下任一方式进行：公告、专人送达、邮递、传真、移动电话、短信、微信或其他电子通讯方式等。

（十一）如非特别指明，本协议条款均适用于网上银行客户、电话银行用户、手机银行客户、微信银行用户、自助银行用户、短信金融服务客户等。

（十二）本协议未尽事宜均依据中华人民共和国法律、行政法规、人民银行及银行业监督机关的有关规章、政策规定及金融业的行业惯例办理。

**特别提示：**凡使用密码进行的操作均视为甲方本人所为，甲方应妥善保管身份认证要素，因甲方保管不善导致上述信息被盗

或丢失的，由此引发的相应操作后果(如签订电子合同、开通自助贷款服务等)或资金损失由甲方本人承担。甲方不得以不知晓本电子银行服务可以开通自助贷款等服务为由拒绝履行还款或其他义务。

如甲方对嘉兴银行产品或服务有任何疑问、意见或建议，可通过拨打嘉兴银行 0573-96528 客户服务与投诉热线咨询与反映。

甲方承诺：本人已仔细阅读上述所有条款，并已特别注意字体加黑的内容。嘉兴银行已应本人要求对相关条款予以明确说明，本人对所有条款的含义及相应的法律后果已全部通晓并充分理解。