

# 江西·农商银行电子银行个人客户服务协议

经甲乙双方一致确认，在签订本合同之前，江西辖内农商银行已应客户要求对相关条款予以明确说明，客户已充分了解协议全部内容，特别是江西辖内农商银行提供的相关电子银行服务内容及收费标准，并自主选择相关金融服务。对协议内容没有异议，并同意签署本协议。

甲方(客户)、乙方(江西辖内农商银行)双方根据相关法律法规的规定，本着平等互利的原则，为明确双方权利和义务，就电子银行个人客户服务相关事宜，达成本协议。

## 第一条 定义

若无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

本协议部分定义及服务类型并不限制乙方根据技术发展、监管要求和业务实际对电子银行服务进行升级、扩展或调整，相关新型电子银行服务亦适用本协议。

“电子银行”是指乙方利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络、乙方特定自助服务设施或为甲方建立的专用网络向甲方提供的银行服务，包括但不限于现有及未来因技术升级、创新所产生的服务形态。根据服务渠道的不同，乙方电子银行可分为网上银行、手机银行、自助银行、电话银行、短信信使、微信银行等。本协议所称的电子银行包括互联网快捷支付(支付宝快捷支付、银联在线支付、腾讯财付通等)。

“数字证书”指由中金金融认证中心有限公司(英文简称 CFCA)颁发的，用于存放甲方身份标识，对甲方发送的网上交易信息进行数字签名的电子文件。该电子文件存放介质为“百福网盾”。因技术升级需更换数字证书认证介质的，乙方应为甲方免费提供更换服务，但无需补偿甲方因此产生的其他相关损失或费用。

“电子银行业务指令”指由甲方以注册账(卡)号、相应密码、数字证书、及交易码，通过电子银行渠道向乙方发出的查询、转账、支付结算、投资理财等要求。另：电子银行服务存在地域管理要求，甲方通过境外网络接入导致的交易失败、账户冻结或资金损失，风险及责任由甲方自行承担。

“密码”指由甲方自行设定或按照一定规则随机生成的，用于校验甲方身份的字符信息，分为静态密码和动态密码两种。静态密码是由甲方自行设定的密码，包括但不限于取款密码、查询密码、登录密码、支付密码等；动态密码为交易中乙方按照一定规则随机生成的用于识别甲方身份发送的交易验证码，该验证码由乙方以手机短信的方式发送到甲方指定的手机号码上。

## 第二条 甲方权利、义务

### 一、权利

(一)甲方自愿申请注册乙方电子银行。经乙方同意后，将有权根据申请项目的不同享受相应的服务。

(二)甲方可以自愿另行开通乙方提供的账户变动通知等短信信使服务，乙方发送的短信信息仅起提醒、告知作用，不能作为其他用途。短信服务是一项有偿服务，服务价格由乙方在开始收费前通过包括但不限于营业网点通告、短信等方式告知甲方，甲方需终止该项服务的，应通过乙方网点、电子银行渠道或乙方认可的其他书面方式申请取消，否则视为甲方同意乙方在其指定账户上自动扣划接受服务所需费用。甲方保留随时取消定制的短信服务的权利，乙方从甲方取消服

务的次月起停止计收甲方费用。甲方知晓短信服务不是获取账户变动情况的唯一渠道，还可以通过乙方其他电子银行和网点等服务渠道查询。

(三)甲方在本协议生效期间，有权根据乙方相关规则对本协议项下电子银行服务提出变更或终止申请。

(四)甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打电话 96268(省外加拨 0791)、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询投诉。

## 二、义务

(一)甲方办理电子银行业务，应当遵守本协议以及乙方不定期通过网点、网站等渠道公布的相关业务规则等要求。

(二)甲方办理电子银行开户、变更资料、销户等手续，应提供相关资料并签字确认。甲方保证向乙方所提供的资料真实有效、完整合法、准确无误，对于因甲方提供信息不合法、不真实、不准确或不完整所造成的风险及损失，或给乙方造成损失，均由甲方承担。甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的注册信息如有更改，应自变更之日起 2 个工作日内通过乙方提供的电子银行渠道或柜面服务及时按照乙方规定办理有关手续，否则甲方应自行承担由此产生的不利后果。

(三)甲方应通过乙方提供的合法途径办理电子银行业务，电话银行为 96268(省外加拨 0791)、网上银行为 <http://www.jxnx.com>、手机银行为江西农商 App、微信银行为江西辖内农商银行微银行等。甲方办理相关电子银行业务时应直接登录上述网址，不要通过邮件或其他网站提供的链接登录甲方如通过非乙方网址、电话号码办理电子银行业务造成的资金损失，由甲方自行负责。

(四)甲方在移动运营商的手机号码销号并不会终止已开通的手机银行、电话银行、短信信使服务；甲方如需终止相关电子银行服务，应在乙方办理。甲方手机号码销号或变更，应及时在乙方办理相关电子银行业务的终止或变更，且甲方知晓可通过柜面或电子银行渠道自助办理终止或变更手续，因未及时办理产生的风险和损失由甲方承担。

(五)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官方认可的渠道下载安装。甲方因使用非乙方官方网站或官方认可的渠道下载安装的客户端所造成的风险及损失由甲方自行承担。

(六)甲方应妥善保管用户名、手机号码、有效身份证件、账户(卡号)、各类相关密码及数字证书等的安全，谨防各种形式的诈骗，甲方承诺不向任何第三方透露乙方发送的动态验证码，并对上述信息进行的一切交易后果承担责任。

(七)甲方应按照安全保密的原则设置和保管密码，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，并应采取不低于银行业普遍要求的密码保护措施(包括但不限于每 90 日更换一次密码，不使用连续数字等)，防止本人密码被窃取，因密码泄露或被窃取等非乙方原因造成的后果由甲方承担。

(八)甲方数字证书在有效期内损毁、遗失或密码泄露，应及时办理更换、挂失手续，办妥上述手续之前所有产生的一切后果由甲方承担。

(九)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。甲方不得以任何理由拒绝支付应付乙方的款项。

(十)甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击、损害乙方电子银行系统。

(十一)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应同时遵守。

(十二)甲方使用乙方电子银行服务，应按照乙方制定并公布的相应收费标准支付服务费用。乙方调整收费标准后，甲方如未在告知公告期内主动注销服务的，

乙方对原有服务因收费变更引发的争议不承担任何补偿责任，乙方对相关收费标准进行变更的，甲方同意乙方可通过包括但不限于官方网站、营业网点、客户端等任一方式提前通告，不再逐一通知甲方，甲方对此无任何异议。变更后的收费标准自公告发布之日起生效。其中如涉及费用标准上调的，乙方应在甲方首次登录客户端时，以弹窗页面或公告方式进行显著提示，以确保甲方知晓相关变更。如果甲方对乙方调整后的收费标准或业务规则有异议的，应在公告后 15 个工作日内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。

**(十三) 因甲方使用不当或非乙方过错所造成的损失，由甲方自行承担相应的责任及损失。**

### **第三条 乙方权利、义务**

#### **一、权利**

(一)乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的注册申请。

(二)乙方有权制定并修改电子银行业务收费标准，并在网站或营业网点进行公布。

(三)乙方有权根据监管要求、业务种类、认证方式和客户类型等为甲方设定不同的电子银行交易限额。

(四)由于甲方提供的资料不准确，或欠乙方短信服务费用达一个月的，乙方有权停止向甲方提供短信服务。

(五)乙方可根据业务发展需要对电子银行业务功能进行重大升级或调整，甲方同意乙方应至少提前通过官方网站首页显著位置或电子银行渠道公告方式告知甲方，相关业务功能调整自公告发布之日起生效。甲方如不同意有关变更或有异议的，可办理电子银行注销手续，如甲方继续使用升级或调整后电子银行业务的，视为同意有关变更。

(六)甲方账户如出现涉嫌参与洗钱、欺诈或其他涉嫌违反国家法律法规及政策规定的，甲方同意乙方依据国家有关法律法规的规定，中止或终止对甲方提供办理银行业服务。乙方可根据法律法规要求对甲方账户注册及交易活动进行监测，如发现存在开户异常或列入可疑交易账户的，乙方有权向甲方进行客户身份尽职调查及核实交易情况；经核实后仍然认定账户可疑的，甲方同意乙方有权采取暂停甲方电子银行业务、调降甲方电子银行交易限额等措施，并按照法律法规向有权机关报送可疑交易报告或者重点可疑交易报告，且甲方承诺配合提供相关证明材料。

(七)乙方根据甲方电子银行业务指令办理业务，对所有使用甲方注册账号(卡号)、密码或数字证书等行为的操作均视为甲方所为，但有确切证据证明非甲方本人操作且乙方存在过错的除外，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。

若甲方认为其账户系因被盗用、恶意篡改或因黑客、木马、网络攻击等非甲方可控原因造成操作后果，甲方应就其主张提供充分证据并积极配合乙方调查，乙方仅在自身存在重大管理过错经有权机关认定情况下，承担相应责任。

(八)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、甲方账户存款余额不足或甲方账户状态非正常。
- 3、甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。

4、有合理证据表明甲方的行为涉嫌出于欺诈或其他非法目的。

5、乙方如遇到不可抗力（包括但不限于自然灾害、战争、罢工、政府行为、区域性电力故障、第三方服务中断等）、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、恶意程序攻击等不可归因于乙方的情况（但如因乙方存在重大管理过失所致的系统故障、通讯故障等情形除外），乙方不承担责任。

6、法律法规及政策规定的其他情形。

(九)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，乙方有权单方暂停或终止为甲方提供电子银行服务，并保留追究甲方责任的权利。乙方应在单方暂停或终止前至少提前通过短信、电话、电子银行渠道等方式通知甲方，履行相应告知程序。但如遇紧急风险或甲方违反国家法律法规、洗钱、欺诈等违法行为的情况，乙方可直接采取暂停或终止措施。甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方有权按照有关部门要求停止为其办理电子银行业务。甲方造成乙方损失的，乙方有权追究甲方相应赔偿及法律责任（包括但不限于要求甲方赔偿由此给乙方造成的直接损失、可得利益损失，以及乙方为处理此类争议而发生的律师费、诉讼费、差旅费等全部损失）。甲方应积极配合乙方举证、调查及风险处置，包括但不限于及时提供相关资料、账户操作日志，并无条件接受乙方的核查，否则乙方可依实际损失全额主张赔偿。

(十)如甲方因为乙方电子银行系统差错、故障或其他原因不当得利的，甲方同意乙方有权从甲方账户中扣划甲方的不当得利所得及同期活期存款利息及/或暂停对甲方的电子银行服务。

(十一)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。

乙方有权要求甲方配合完成电子银行服务所必需的身份持续识别验证，包括但不限于人脸识别、生物特征验证等方式。若因乙方原因导致电子银行服务无法按约履行的，乙方可根据实际服务期限及履行情况酌情退还剩余费用。

## 二、义务

(一)乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任，在系统正常运行的情况下，负责及时准确地处理甲方发送的电子银行业务指令。

(二)乙方负责及时为甲方办理电子银行注册手续，并按乙方的客户类型为甲方提供相应的电子银行服务。

(三)乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方网站或乙方的营业网点提供相应业务介绍。

(四)乙方应在法律法规及双方协议约定的许可范围内使用甲方的资料和交易记录。

## 第四条 个人信息保护条款

在乙方为甲方办理本协议项下事项所必须的情形下，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的相关服务，甲方同意并授权乙方向江西辖内农商银行、服务机构及其他必要的业务合作机构且经乙方采取有效保密措施约束的，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、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。乙方对个人信息仅在为履行本协议、法定保存期限内和监管合规要求下收集、存储、使用及在必要时传递。非因法律法规及监管规定或双方另有特别约定，不作超范围使用。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。

若因业务需要或依法需将相关个人信息提供至境外主体的，乙方将依照中国法律履行必要的审批、告知和安全保障义务，甲方同意对此不持异议。第三方违反保密义务造成信息泄露的，由该第三方依法承担责任。

#### **第五条 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（为本合同目的，不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区的法律），法律无明文规定的，可参考适用国内通行的金融惯例。

#### **第六条 争议处理与解决**

（一）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，应及时拨打乙方客户服务热线 96268(省外加拨 0791)或到营业网点通知乙方。乙方应积极配合并告知甲方调查结果。

（二）甲方通过乙方电子银行服务进行商品交易或其他消费所发生的纠纷与乙方无关，一切由商品质量、送货服务等引起的争议均由甲方及商户自行协商解决。

（三）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人民法院提起诉讼。

#### **第七条 协议的中止和终止**

（一）乙方提供的电子银行服务受甲方注册卡(账户)状态的制约，如该卡(账户)状态非正常不能使用，相关服务自动中止。甲方银行账号状态恢复正常时，相关电子银行服务自动恢复。甲方完成甲方电子银行的注销手续时，本协议即为终止。

协议终止后，乙方仍有权按照法律法规规定的存储期限保留甲方交易。

（二）在甲方违反本协议规定或其他乙方业务规定的情况下，乙方有权利中止或终止本协议。本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。

协议解除、终止或中止并不影响乙方对甲方应承担赔偿义务、未结算费用、账户追回、不当得利等追索、主张和履约权利。协议终止后乙方仍有权保留甲方的交易记录等数据信息。

#### **第八条 协议的效力和生效**

（一）本协议自乙方为甲方完成注册起生效。

（二）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。若甲方注册电子银行后又办理注册银行卡片更换，与原注册相关的电子银行服务事项转至新卡，本协议继续有效。

（三）乙方如对本协议进行修改，甲方同意乙方可通过官方网站首页公告、营业网点张贴、客户端、公告等适当方式，将修改后的协议进行公告，公告期不少于七日。在公告期内，甲方因对协议的修改有异议而决定不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)，通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）通知与送达：乙方可通过营业网点公告、官方网站首页公告、客户端公告、推送、预留手机短信、电子邮件等任一方式向甲方发送通知。采用电子形式送达的，进入甲方电子设备即视为送达。

(五) 本协议是乙方其他既有协议和约定的补充，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。

(六) 本协议未尽事宜，按照乙方有关业务规定和通行的金融惯例办理。

乙方通过官方网站、营业网点或客户端发布公告的，自公告发布之日起视为已有效通知甲方；通过短信、邮件等电子方式通知的，自发送成功时视为送达。

甲方：

日期： 年 月 日

签约地点：

乙方（银行盖章）：

日期： 年 月 日