福建长乐泰隆村镇银行电子银行章程

**第一条** 为推动互联网业务的应用和发展，更好地为个人和单位（以下统称客户）提供金融服务，特制订本章程。

**第二条** 电子银行是指利用互联网或专用网络，依托计算机、手机等电子设备，为我行个人或企业客户提供存、贷、汇等自助式金融产品和服务的渠道及业务。

我行所指的电子银行包括网上银行（个人/企业）、手机银行（个人/企业）、微信银行、小鱼Bank、电话银行等。本章程所规范的电子银行仅指网上银行（个人/企业）和手机银行（个人/企业）。

**第三条** 福建长乐泰隆村镇银行通过网上银行（个人/企业）、手机银行（个人/企业）等电子银行为客户提供查询、转账、缴费、支付等服务。

**第四条** 凡在福建长乐泰隆村镇银行开立账户、信誉良好的客户，及有意愿在本行开立个人Ⅱ、Ⅲ类账户的他行个人客户均可享受电子银行服务。

**第五条** 办理电子银行业务的福建长乐泰隆村镇银行及各分支机构、客户和其他参与方均应遵守本章程。

**第六条** 客户可在福建长乐泰隆村镇银行网点柜面、服务终端、移动PAD（上述三种统称面签）等办理电子银行业务签约，也可通过互联网、手机设备自助办理电子银行业务签约。客户办理电子银行签约等业务时，应保证所提供的资料真实、准确、完整、合法、有效。

**第七条** 福建长乐泰隆村镇银行电子银行客户身份认证方式（以下简称认证方式）包括数字证书、云盾、动态口令、手机验证码和静态密码等。福建长乐泰隆村镇银行根据电子银行业务类型的不同，提供一种或多种认证方式供客户选择。

（一）数字证书是指存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子文件。数字证书的存储介质为U-Key。

（二）云盾是一种基于CFCA第三方电子认证机构，为移动端客户提供移动数字服务及数字签名服务,且无附加硬件的移动安全认证工具。云盾存放的介质是客户的手机设备及云端。

（三）手机验证码是指根据专门的算法产生且随机变化的密码字符信息。该手机验证码直接发送至客户预留的手机号。

（四）动态口令是根据专门的算法产生且随机变化的密码字符。动态口令的存储介质为动态口令牌。

（五）静态密码是指客户自行设定的，用于判别客户身份的密码字符信息。静态密码包括但不限于账户支付密码、登录密码等。

**第八条** 福建长乐泰隆村镇银行根据不同的客户类型、签约方式（自助签约、营业网点签约）、认证方式和业务类型，为客户提供相应的电子银行服务。面签的客户比自助签约的客户享受更全面的电子银行服务。

**第九条** 福建长乐泰隆村镇银行以客户的账号、客户号、用户名（号）、数字证书、云盾、手机验证码、动态口令牌及其密码等信息和认证方式作为识别客户身份的有效标识。凡使用上述信息和认证方式办理电子银行交易及服务的，福建长乐泰隆村镇银行均有权视作客户本人办理。

**第十条** 客户办理电子银行业务，应遵守福建长乐泰隆村镇银行的有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作。

**第十一条** 客户申领数字证书应通过福建长乐泰隆村镇银行营业网点或移动PAD办理。数字证书应在有效期内使用，有效期满后,客户如需继续使用，应及时登录网上银行、手机银行或到福建长乐泰隆村镇银行营业网点办理更新手续。数字证书在有效期内损毁、遗失或客户的电子银行密码遗忘，应及时到福建长乐泰隆村镇银行营业网点办理重新申领、挂失或密码重置手续。

**第十二条** 客户申领云盾应通过福建长乐泰隆村镇银行营业网点、移动PAD、网上银行办理。云盾应在有效期内使用，有效期满后，客户如需继续使用，应及时登录网上银行、手机银行或到福建长乐泰隆村镇银行营业网点办理更新手续。

**第十三条** 客户申领电子银行动态口令牌应到福建长乐泰隆村镇银行营业网点办理。客户应在有效期内使用电子银行动态口令牌，在其超出有效期，或发生遗失、损坏等情况时，应及时到福建长乐泰隆村镇银行营业网点办理动态口令牌更换或注销手续。

**第十四条** 客户使用电子银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）电子银行登录密码、支付密码或登录ID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）电子银行动态口令牌丢失，且登录密码、支付密码同时泄露或被窃取时，可能造成账户资金被盗等情况。

（三）数字证书介质被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且登录密码、证书密码同时泄露或被窃取时，可能造成账户资金被盗等情况。

（四）下载云盾的手机被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且登录密码、云盾密码同时泄露或被窃取时，可能造成账户资金被盗等情况。

（五）客户的手机被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，或客户更换手机号时，未将以原手机号开通的短信服务取消，当该手机号被通讯运营商发放给其他人时，可能造成客户的账户信息泄露、资金被盗等情况。

（六）与办理电子银行业务相关的重要资料，如身份证件、银行卡、存折、预留银行签章等因遗失或未妥善保管，被他人冒用或盗用，可能造成被他人签约电子银行，并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

**（七）通过未知链接、邮件、聊天或其他非正规渠道登录电子银行，可能导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果。**

（八）其他客户应注意防范的风险。

**第十五条** 客户有义务采取风险防范措施，安全使用电子银行。这些措施包括但不限于：

**（一）妥善保管与办理电子银行业务相关的各项重要资料，如身份证件、银行卡、存折、数字证书介质、动态口令牌、预留银行签章等，不得交给他人或非授权人员保管，不要在不被信任的网站或其他场所留下登录名、用户号、卡号、账号、身份证件号码、常用手机号码等个人信息，防止被他人利用。**

（二）保护好自己的银行卡密码、存折密码、登录密码、数字证书密码、云盾密码、手机验证码等重要信息，不要告知包括银行人员在内的任何人；不要在计算机、手机或其他电子设备上记录或保留相关信息。在任何情况下，福建长乐泰隆村镇银行都不会向客户索要密码。当他人（包括银行人员）向客户索要密码时，客户有权拒绝。

**（三）客户在使用电子银行过程中暂时离开或在完成电子银行交易后，应及时退出电子银行系统。使用数字证书的，要将数字证书介质从计算机上及时取出并妥善保管。**

（四）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；办理电子银行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、电子邮箱密码等）；电子银行登录密码、交易密码等应设置为不同内容，并做到经常更换。

（五）采取有效的措施（如安装防病毒软件和网络防火墙）保护用于办理电子银行业务的计算机等电子设备的安全，防止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电子银行。变更手机号时，应同时将以原手机号签约开通的短信服务取消。

**（六）网上银行直接登录网址：http://www.zjtlcb.com，手机银行须通过我行指定方式下载使用，不要通过其他网址、号码、链接登录或使用电子银行。**

（七）客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、密码泄露或其他可疑情况时，应立即办理账户挂失或密码重置手续。福建长乐泰隆村镇银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。客户如有疑问，应通过福建长乐泰隆村镇银行24小时客户服务热线400-80-96575或到福建长乐泰隆村镇银行营业网点进行查询。

（八）不具备完全民事行为能力的个人客户使用电子银行服务须由其监护人代理，不得让不具备完全民事行为能力的个人客户自行办理电子银行业务，防止账户、密码、身份认证介质等电子银行信息泄露，避免账户资金损失或电子银行被他人恶意操作。

（九）其他客户应采取的防范措施。

**第十六条** 因福建长乐泰隆村镇银行电子银行系统存在安全隐患而导致被不法分子攻破、系统故障、内部人员违规操作或法律法规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责任；除上述情况外，**由于其他原因（包括但不限于因客户过失泄露密码、或未尽到防范风险与保密义务、或因不可抗力的因素等）导致客户账户资金损失，福建长乐泰隆村镇银行不承担责任。**

**第十七条** 客户办理签约信息变更以及电子银行注销等业务时，须携带有关资料到福建长乐泰隆村镇银行营业网点办理，部分签约信息变更事项也可通过电子银行自助办理。

**第十八条** 客户通过电子银行办理挂失为口头挂失，该挂失手续办妥，挂失即在有效期内临时生效。客户需在有效期届满之前到营业网点办理正式挂失手续。对挂失生效之前或口头挂失有效期届满以后客户因遗失以上账户介质等产生的损失，福建长乐泰隆村镇银行不承担责任。客户解除挂失，可到福建长乐泰隆村镇银行营业网点办理。

**第十九条** 客户办理电子银行业务，应按电子银行业务收费标准支付相关费用。收费标准如有变更，福建长乐泰隆村镇银行将通过网站或营业网点等适当方式提前通告，不再逐一通知客户。

**第二十条** 当发生以下情况之一时，福建长乐泰隆村镇银行有权暂停或终止对客户的电子银行服务：

（一）客户利用电子银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失；出于其他非法目的，利用电子银行进行不正当交易。

（二）发生不法分子假冒客户身份盗用电子银行的事件，或存在发生这种事件的可能。

（三）客户签约后连续3年（含）以上未使用电子银行服务且未按期缴纳服务费。

**第二十一条** 福建长乐泰隆村镇银行有权根据业务发展需要对电子银行业务功能及相关交易规则进行升级或调整，并通过网站公告、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电子银行业务。

**第二十二条** 客户在办理电子银行业务过程中，如遇到问题或无法获得电子银行服务时，可通过以下方式查询或咨询：

（一）登录网址http://www.zjtlcb.com查询。

（二）致电福建长乐泰隆村镇银行24小时客户服务热线400-80-96575。

（三）到福建长乐泰隆村镇银行任一营业网点咨询。

**第二十三条** 客户在办理电子银行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福建长乐泰隆村镇银行协商解决。

**第二十四条** 本章程由福建长乐泰隆村镇银行制定、修改并解释。福建长乐泰隆村镇银行如对章程进行修改，将提前通过营业网点、网站等适当方式将修改后的章程进行通告，不再逐一通知客户。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福建长乐泰隆村镇银行电子银行的，可办理电子银行注销手续。通告期满客户未注销电子银行的，视为同意接受对章程的修改。

**第二十五条** 本章程自发布之日起实施。

福建长乐泰隆村镇银行电子银行个人客户服务协议

为明确电子银行服务中个人客户（以下简称甲方）与福建长乐泰隆村镇银行（以下简称乙方）的权利和义务，规范双方业务行为，本着平等互利的原则，甲乙双方就电子银行服务相关事宜达成本协议，并同意遵守本协议。

**第一条** 定义：

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

电子银行：是指乙方利用互联网或专用网络，依托计算机、手机等电子设备，为甲方提供存、贷、汇等自助式金融产品和服务的渠道及业务。乙方所指的电子银行包括网上银行（个人/企业）、手机银行（个人/企业）、微信银行、小鱼Bank、电话银行等。本协议所指的电子银行包括网上银行（个人/企业）和手机银行（个人/企业）。

身份认证要素：指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、用户号、客户昵称（别名）、证件号码、静态密码、U-Key（数字证书）、云盾、动态口令、手机验证码等。

数字证书：指存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子文件。数字证书的存储介质为U-Key。

云盾：是一种基于CFCA第三方电子认证机构，为移动端客户提供移动数字服务及数字签名服务,且无附加硬件的移动安全认证工具。云盾存放的介质是客户的手机设备及云端。

动态口令：指根据专门的算法产生且随机变化的密码字符。动态口令的存储介质为动态口令牌。

手机验证码：指根据交易关键要求及后台加密计算并自动产生的随机数字字符。

静态密码：甲方自行设定的，用于判别甲方身份的密码字符信息，包括但不限于账户支付密码、登录密码等。

电子交易指令：指甲方通过电子银行向乙方发出的查询、转账、支付等指示。

**第二条** 甲乙双方阅读、理解并同意遵守《福建长乐泰隆村镇银行电子银行章程》。

**第三条** 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

甲方通过乙方银行网站等方式登记甲方个人基本信息及账户信息，并按照要求完成其他相关操作后，自助开通网上银行，成为电子银行客户，或甲方到乙方银行柜面、移动PAD签约，并办理相关手续后，成为电子银行客户。电子银行客户可享受的服务包括：查询、转账、缴费、理财、贷款、网上支付等网上银行所有功能，具体以乙方实际提供的服务内容为准。

（二）手机银行服务的开通及服务内容

甲方通过乙方指定客户端登记甲方个人基本信息及账户信息，并按照要求完成其他相关操作后，自助开通手机银行，成为电子银行客户，或银行柜面、移动PAD签约，成为电子银行客户。电子银行客户可享受的服务包括：查询、转账、缴费、理财、贷款等手机银行所有功能，具体以乙方实际提供的服务内容为准。

（三）甲方享受上述电子银行服务，还须满足具备相关电子设备、能接入电子银行系统的网络、授予银行提供服务所需的相关权限等前提条件。

**第四条** 甲方的权利和义务：

（一）甲方申请签约相应电子银行服务后，有权依本协议享受乙方提供的服务。

（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）甲方通过电子银行办理相关交易后，有权到乙方营业网点补打交易凭证。

**（四）甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（http://www.zjtlcb.com），办理手机银行业务应直接登录指定客户端，而不要通过邮件、短信或其他网站提供的链接登录。**

**（五）甲方在享受乙方提供的电子银行服务时，应当遵守本协议以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等要求。**

（六）甲方应保证其提供的资料的真实、准确、完整、合法、有效，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，通过乙方电子银行能够更改的个人资料，甲方可自行通过电子银行自助变更，**因甲方提供的资料违反关于真实、准确、完整、合法、有效的要求而发生的风险和导致的责任由甲方承担。**

（七）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。

**（八）甲方身份认证要素是乙方在提供电子银行服务过程中识别甲方的依据，甲方必须妥善保管，不得将身份认证要素提供给任何第三方（包括乙方工作人员）或交予任何第三方（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均视为甲方本人所为，甲方应对由此产生的后果负责。**

（九）如甲方的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。

（十）甲方在通讯运营商的手机号码销号无法注销其在手机银行系统、网上银行系统、短信服务系统开立的电子银行业务。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。

**（十一）甲方应对其发出的所有电子银行交易指令承担全部责任。**

（十二）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。**

（十三）甲方应当按照乙方公布的电子银行客户服务收费项目及标准支付相关费用。

**第五条** 乙方的权利和义务

（一）为不断改进电子银行服务，提高服务的安全性、可靠性、方便性，乙方有权定期或不定期对电子银行系统进行维护、升级和改版。

（二）为保障甲方资金安全，乙方有权根据客户类别、身份认证要素、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要素、交易限额、操作流程、业务功能等可能有不同要求，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、规章或业务需要对电子银行系统的服务内容、操作流程或收费标准等进行调整，涉及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。如果甲方不同意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，但在乙方确认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，应当遵守相关调整后的内容。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。

（四）乙方有权按照所公布的电子银行客户服务收费项目及标准从甲方在乙方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均不予退还。

（五）对于因下列原因所导致的错误的发生，乙方不承担责任。

1.甲方账户余额或信用额度不足；

2.账户内资金被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.不可抗力或其他不可归因于乙方的原因。

（六）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。

（七）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。

**（八）乙方应对甲方资料进行保密，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或在乙方内部使用的除外。**

（九）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（部分服务须经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。

**第六条** 协议的生效、变更、中止和终止

（一）甲方通过网上银行、手机银行方式自助申请电子银行服务的，本协议自甲方自助开通电子银行服务时生效；甲方通过乙方柜面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）甲方不遵守本协议或乙方相关业务规则（包括调整后的业务规则）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。**

（四）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。

**第七条** 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）除有相反证据足以证明相关事实外，电子银行服务中产生的凭证或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）本协议中未尽事宜应依照国家法律法规、规章、金融惯例以及乙方相关业务规定办理。

（四）双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应首先协商解决。协商不成的，应向乙方所在地人民法院提起诉讼。

福建长乐泰隆村镇银行电子银行单位客户服务协议

为明确电子银行业务中单位客户（以下简称甲方）与福建长乐泰隆村镇银行（以下简称乙方）的权利和义务，规范双方业务行为，本着平等互利的原则，甲乙双方就电子银行服务相关事宜达成本协议，并同意遵守本协议。

**第一条** 定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

电子银行：是指乙方利用互联网或专用网络，依托计算机、手机等电子设备，为甲方提供存、贷、汇等自助式金融产品和服务的渠道及业务。乙方所指的电子银行包括网上银行（个人/企业）、手机银行（个人/企业）、微信银行、小鱼Bank、电话银行等。本协议所指的电子银行包括网上银行（个人/企业）和手机银行（个人/企业）。

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、用户号、客户昵称（别名）、证件号码、静态密码、U-Key（数字证书）、云盾、动态口令、手机验证码等。

数字证书：指存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子文件。数字证书的存储介质为U-Key。

云盾：是一种基于CFCA第三方电子认证机构，为移动端客户提供移动数字服务及数字签名服务,且无附加硬件的移动安全认证工具。云盾存放的介质是客户的手机设备及云端。

手机验证码：是指根据交易关键要求及后台加密计算并自动产生的随机数字字符。

静态密码：甲方自行设定的，用于判别甲方身份的密码字符信息，包括但不限于账户支付密码、登录密码等。

电子交易指令：指甲方通过电子银行向乙方发出的查询、转账、支付等指示。

**第二条** 甲乙双方阅读、理解并同意遵守《福建长乐泰隆村镇银行电子银行章程》。

**第三条** 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

甲方到乙方银行柜面签约，并办理相关手续后，成为网上银行的强认证客户。强认证客户可享受的服务包括：查询、转账、缴费等网上银行所有功能，具体以乙方实际提供的服务内容为准。

（二）手机银行服务的开通及服务内容

甲方可通过乙方网点柜面、移动PAD或网上银行渠道签约，成为企业手机银行客户。企业手机银行客户可享受的服务包括：查询、转账、授权等功能，具体以乙方实际提供的服务内容为准。

（三）甲方享受上述电子银行服务，还须满足具备相关电子设备、能接入电子银行系统的网络、授予银行提供服务所需的相关权限等前提条件。

**第四条** 甲方的权利和义务：

（一）甲方申请签约相应电子银行服务后，有权依本协议享受乙方提供的服务。

（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）甲方通过电子银行办理相关交易后，有权到乙方营业网点补打交易凭证。

**（四）甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（http://www.zjtlcb.com），办理手机银行业务应直接登录指定客户端，而不要通过邮件、短信或其他网站提供的链接登录。**

（五）甲方在享受乙方提供的电子银行服务时，应当遵守本协议以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等要求。

（六）甲方应保证其提供的资料的真实、准确、完整、合法、有效，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，通过乙方电子银行能够更改的单位资料，甲方可自行通过电子银行变更，因甲方提供的资料违反关于真实、准确、完整、合法、有效的要求而发生的风险和导致的责任由甲方承担。

（七）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。

（八）甲方身份认证要素是乙方提供电子银行服务过程中识别甲方的依据，甲方必须妥善保管，不得将身份认证要素提供给任何第三方（包括乙方工作人员，下同）或交于任何第三方使用。使用上述身份认证要素所完成的一切交易操作均视为甲方所为，甲方应对由此产生的后果负责。

（九）如甲方的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,甲方应立即挂失账户或终止电子银行服务，在挂失或终止生效之前发生的损失均由甲方承担。

（十）甲方在通讯运营商的手机号码销号无法注销其在手机银行系统、网上银行系统、短信服务系统开立的电子银行业务。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。

**（十一）甲方应对其发出的所有电子银行交易指令承担全部责任。**

（十二）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。

（十三）甲方应在单位内部设置电子银行的管理和操作人员，并对前述人员在电子银行中实施的一切行为负责。**因操作不当而造成的损失，乙方不承担责任。甲方的操作人员如果发生变动，应及时进行调整，否则，由此造成的损失由甲方承担。**

**（十四）甲方应当按照乙方公布的电子银行客户服务收费项目及标准支付相关费用。**

**第五条** 乙方的权利和义务

（一）为不断改进电子银行服务，提高服务的安全性、可靠性、方便性，乙方有权定期或不定期对电子银行系统进行维护、升级和改造。

（二）为保障甲方资金安全，乙方有权根据客户类别、身份认证要素、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要素、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、规章或业务需要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，涉及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。如果甲方不同意接受乙方的调整内容，甲方有权向乙方申请终止电子银行服务，但在乙方确认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，应当遵守相关调整后的内容。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。

（四）乙方有权按照所公布的电子银行客户服务收费项目及标准从甲方在乙方开立的账户中扣收相关费用。已收取的费用在电子服务终止、本协议变更或终止等情形下均不予退还。

（五）对于因下列原因导致的错误发生，乙方不承担责任。

1.甲方账户余额或信用额度不足；

2.账户内资金被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进行操作的；

6.不可抗力或其他不可归因于乙方的原因。

（六）乙方应及时受理甲方有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。

（七）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。

**（八）乙方应对甲方资料进行保密，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或在乙方内部使用的除外。**

（九）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（部分服务须经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。

**第六条** 协议的生效、变更、中止和终止

（一）甲方通过乙方柜面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）甲方不遵守本协议或乙方相关业务规则（包括调整后的业务规则）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。**

（四）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。

**第七条** 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）除有相反证据足以证明相关事实外，电子银行服务中产生的凭证或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）本协议中未尽事宜应依照国家法律法规、规章、金融惯例以及乙方相关业务规定办理。

（四）双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应首先协商解决。协商不成的，应向乙方所在地人民法院提起诉讼。