

## 浙江泰隆商业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）与浙江泰隆商业银行（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，或云上厅堂服务的金融产品和服务的渠道及业务。电子银行包括网上银行（个人/企业）、手机银行（个人/企业）、银企直联、微信银行、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）、手机银行（个人/企业）。

云上厅堂服务：是指采用“视频+人工”方式，由客户通过我行电子银行渠道自助发起视频请求、远程人工坐席办理业务的一种模式，业务类型包括查询、转账、信息修改、远程指导、业务咨询等服务。

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。

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、数字证书（U-Key 数字证书）、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，该证书由客户通过银行向中金金融认证中心有限公司（简称 CFCA）申请。浙江泰隆商业银行个人客户数字证书存放介质为 U-Key。

**手机验证码：**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。

**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。

**人脸认证：**指通过比对脸部特征并结合用户的身份信息和操作环境信息，识别、校验客户身份真实性，用于完成电子银行登录、转账、账户支付授权、业务办理等交易的一种认证方式。

**指纹认证：**指客户通过存储在其手机或其他智能端设备中的指纹验证，识别、校验客户身份真实性，用于完成电子银行账户登录、转账、业务办理等交易的一种认证方式。

**第二条** 甲乙双方阅读、理解并同意遵守《浙江泰隆商业银行电子银行章程》。

### **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、服务终端、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，或通过银行柜面、服务终端、移动 PAD、云上厅堂签约，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、云上厅堂服务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。

（四）甲乙双方同意通过电子银行渠道，以数据电文或其他方式签署各类合同、协议、授权书、告知书等法律文本，认可相关法律文本的效力。

#### 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(www.zjt1cb.com)，或通过乙方网站下载网银客户端，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。甲方也可直接拨打乙方客服热线 95347，并按相关规定的程序办理相关业务。

(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）甲方申领 U-Key、以及后续进行数字证书申请、下载、更新、补发、同步等操作，即表明甲方同意委托浙江泰隆商业银行代客户向中金金融认证中心有限公司（简称 CFCA）申请数字证书。甲方同意提交其姓名、身份证号等个人信息用于向 CFCA 申请数字证书。甲方确认所提交的身份信息真实、有效，并授权 CFCA 至少在数字证书失效后 5 年内保存甲方的上述个人信息，法律、行政法规另有规定的依其规定。甲方知悉数字证书将绑定其身份信息，甲方在浙江泰隆商业银行电子银行作出的电子签名将代表其真实意思表示，数据电文经过电子签名后即代表甲方知悉并认可其中所载内容。

甲方应当在接受之前阅读《CFCA 电子认证服务协议》以了解有关数字证书的事项及甲方和 CFCA 之间的权利义务内容，该协议由 CFCA 公示在其官网 [www.cfca.com.cn](http://www.cfca.com.cn)，甲方也可以访问其官网查阅。一旦甲方接受本条款，则意味着甲方与 CFCA 之间成立数字

证书服务合同关系。

(十一) 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到乙方柜面予以办理。

(十二) 甲方应对其发出的所有电子银行交易指令承担全部责任。

(十三) 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。

（十）乙方如发现甲方账户使用存在可疑情形，乙方有权采取控制措施，如渠道冻结、非柜面渠道关闭、调低非柜面限额或电子银行限额、调低转账笔数等措施。

## 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。如乙方需调整协议，可通过电子银行渠道与甲方重新确认签署，甲方认可在乙方电子银行渠道重新确认签署本协议的效力。

（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。

