

徽商银行电子银行个人客户服务协议

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方(电子银行服务申请人)与乙方(徽商银行)本着平等互利的原则，就徽商银行电子银行服务的相关事宜达成本协议。

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、客户理财服务及信息类服务。根据服务渠道的不同，可分为网上银行服务、电话银行服务、手机银行服务、银信通服务、自助银行服务等。

“身份认证要素”是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（用户登录名、证件号码等）、各种密码、数字证书（含证书存放介质）、动态口令、签约设置的主叫电话号码、签约设置的手机号所对应的SIM卡或UIM卡等。

“交易指令”是甲方通过电子银行渠道向乙方发出的各类业务请求命令的统称。

第二条 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

甲方通过乙方网站或至乙方营业网点登记甲方个人基本信息及账户信息，并按要求完成其他相关操作后，即注册成为个人网上银行大众版客户，可享受查询、挂失等信息服务。

甲方至乙方营业网点登记甲方个人基本信息及账户信息，并按要求完成其他相关操作，获得与申请内容相匹配的身份认证要素（见本协议第一条）后，即注册成为个人网上银行动态密码版或个人网上银行专业版客户，可享受查询、挂失、缴费、转账、汇款、网上支付、基金及理财业务、信用卡还款等信息服务和有限额金融交易服务。

二、电话银行服务的开通及服务内容

甲方通过乙方客户服务电话（40088-96588，安徽省内直接拨96588）验证个人基本信息及账户信息，并按要求完成其他相关操作后，即注册成为电话银行客户，可享受查询、挂失、咨询、投诉、缴费等服务。

甲方至乙方营业网点登记个人基本信息及账户信息，并按要求完成其他相关操作后，还可享受电话银行的行内转账服务。

三、手机银行服务的开通及服务内容

甲方通过乙方电子银行渠道或至乙方营业网点登记个人基本信息及账户信息，并按要求完成其他相关操作后，即注册成为手机银行大众版客户，可享受查询、挂失、咨询、投诉、缴费等服务。

甲方至乙方营业网点登记个人基本信息及账户信息，并按要求完成其他相关操作，获得与申请内容相匹配的身份认证要素（见本协议第一条）后，即注册成为手机银行专业版客户，可享受查询、挂失、缴费、转账、汇款、支付、基金及理财业务、信用卡还款等信息服务和有限额金融交易服务。

四、银信通服务的开通及服务内容

甲方通过乙方电子银行渠道或至乙方营业网点登记个人基本信息及账户信息，并按要求完成其他相关操作，即注册成为银信通客户，可依申请项目享受通知、提醒、查询、挂失、缴费等服务。

五、自助银行服务的开通及服务内容

甲方持乙方发行的黄山卡，可在乙方自助银行内，选择合适的设备享受包括存款、取款、查询、缴费等服务。

甲方至乙方营业网点登记个人基本信息和账户信息，并按要求完成其他相关操作后，还可享受自助银行的行内转账服务。

六、甲方开通和享受上述各项电子银行服务还须自备相关电子设备和能接入相应电子银行系统的网络等前提条件。

七、乙方可随时根据需要调整上述各项电子银行服务的开通方式和服务内容，并通过乙方网站公告调整变更事项。

第三条 甲方权利、义务

一、权利

(一) 甲方自愿申请开通乙方电子银行服务，经乙方同意后，有权依本协议享受已开通的服务项目。

(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、中止或终止申请。

(三) 甲方有权通过乙方的客户服务热线、乙方网站或到乙方营业网点进行电子银行业务的咨询和投诉。

(四) 甲方可自行选择已在乙方开立的银行结算账户作为电子银行注册账户。注册账户原有性质不变, 甲方仍可在乙方营业柜台办理各项业务。

二、义务

(一) 甲方须在乙方开立结算账户。

(二) 甲方在使用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。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, 乙方有特殊规定的除外。甲方应熟知使用乙方电子银行服务的相关操作规定, 并严格按相关操作规定使用电子银行服务, 如因甲方操作错误而造成损失的, 由甲方自行承担。

(三) 甲方办理电子银行服务的开通、变更、中止、恢复和终止等业务以及使用电子银行服务时, 均应直接登录乙方网站([http:// www.hsbank.com.cn](http://www.hsbank.com.cn))、拨打乙方客服热线(40088-96588, 安徽省内直接拨 96588)或直接至乙方营业网点、自助银行, 并按乙方规定的程序办理相关手续, 而不要通过邮件或其他任何网站提供的链接、电话号码, 也不要到任何未经乙方公开确认的地点, 否则由此发生的风险和损失由甲方承担。

(四) 甲方应保证其提供的个人资料的真实、完整、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, 通过乙方电子银行服务渠道能够更改的个人资料, 甲方可自行通过乙方电子银行服务渠道变更, 因甲方个人资料不真实、不正确、不完整等原因而发生的风险和责任由甲方承担。

(五) 甲方应妥善保管本协议第一条规定的身份认证要素, 不得将身份认证要素提供给除法律规定外的任何第三方保管或使用; 甲方应采取必要措施, 保证其用于接入乙方电子银行服务的设备、网络的安全, 防止其身份认证要素被盗或泄漏; 甲方应避免设置容易被枚举、遍历和联想的密码。如因甲方保管不当、密码泄露等造成风险损失或纠纷, 由甲方自行负责。凡使用前述身份认证要素发出的交易指令, 均视作甲方本人所为, 由此导致的一切后果由甲方自行承担。

(六) 如甲方身份认证要素发生变更、遗失、遗忘、过期、损坏, 甲方应及时通过各种安全途径办理挂失、变更、更新或恢复等业务; 如甲方怀疑本人身份认证要素发生被他人知悉或盗用等可能导致甲方账户安全性降低的情形, 甲方应立即通过安全途径对相关账户办理挂失业务或对相关电子银行服务办理终止业务。在上述手续办妥之前所产生的一切损失由甲方承担。甲方在移动运营商的手机号码销号或变更与其在乙方电子银行渠道的注销或变更不能相互替代。

(七) 甲方发出的交易指令经乙方执行后, 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, 应自发生该种不符后 15 日内向乙方作出书面说明。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。

(八) 甲方应按照乙方公布的价格标准向乙方支付相关电子银行服务费用, 并同意乙方从其账户主动扣收。甲方不得以与第三方发生纠纷为由拒绝支付应付乙方的款项。

(九) 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, 不得有意诋毁、损害乙方声誉, 不得恶意干扰或攻击乙方电子银行系统。

第四条 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开通申请。

(二) 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, 有权对提供的服务项目或内容进行调整, 并根据系统升级、服务调整等需要暂时中止电子银行服务。

(三) 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, 甲方应当遵守不同安全策略对于客户身份认证措施、交易限额、操作流程的不同要求。对涉及客户权利义务变更的安全策略调整, 乙方应当通过网点、网站或电子银行等渠道公布或按照本协议约定予以公告。

(四) 乙方有权依据法律、法规制定或调整电子银行服务价格标准, 并在其网站及营业网点进行公告。乙方制定或调整价格标准公告期满后新服务价格标准生效, 乙方不再另行通知甲方。乙方有权按照所公布的电子银行服务收费项目及价格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银行服务变更或终止、本协议变更或终止等情形下均不予退还。

(五) 对甲方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、干扰和攻击乙方电子银行系统等行为的, 乙方有权单方中止或终止向甲方提供电子银行服务, 并保留追究甲方责任的权利。

(六) 乙方根据甲方的电子银行业务交易指令办理业务, 对所有使用甲方身份认证要素进行的操作均视为甲方所

为，相应电子信息记录均为乙方处理电子银行业务的有效凭据。

(七) 如甲方因乙方电子银行系统差错、故障或其他原因不当得利的，乙方有权从甲方账户中扣划甲方的不当利得或中止对甲方的电子银行服务。

(八) 因下列情况没有正确执行甲方提交的电子银行交易指令，乙方不承担责任：

- 1、乙方接收到的交易指令信息不完整、不清晰或不符合相关规则的要求；
- 2、甲方账户存款余额或信用额度不足，或甲方账户内资金被依法冻结或扣划；
- 3、甲方的行为出于欺诈等恶意目的，或违反相关法律规定；
- 4、甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作；
- 5、不可抗力或其他不可归于乙方过失的情况。

二、义务

(一) 乙方应及时受理甲方相关电子银行服务的开通、变更、中止和终止申请，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) 在乙方系统正常运行的情况下，乙方应向甲方提供甲方已申请并开通的电子银行服务，并有义务及时准确地执行甲方的交易指令。

(三) 乙方应通过网站、客服热线和营业网点向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。

(四) 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个人信息有保密的义务，但法律法规另有规定的除外。

第五条 协议的生效、变更、中止和终止

一、本协议自乙方为甲方完成开通电子银行服务的操作后生效。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、甲方申请变更或终止电子银行服务的，应根据乙方相关业务规定通过乙方营业网点或电子银行渠道办理，变更或终止自乙方同意甲方申请并在相应业务系统中设置成功后完成。甲方终止电子银行服务前应偿清相应费用。本协议自甲方全部电子银行服务项目终止完成后终止。

三、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。

四、在甲方违反本协议规定或乙方相关业务规则时，乙方有权中止或终止本协议。本协议的终止并不意味着甲方已发出的交易指令撤销，也不能消除协议终止前发生的交易所带来的任何法律后果。

第六条 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，仅在法律允许范围内提供交易事实情况。

二、除有相反证据证明外，电子银行服务中产生的凭证和银行交易记录是确定交易具体内容和真实有效性的依据。

三、除非特别指明，本协议条款适用于网上银行客户、电话银行客户、手机银行客户、银信通客户和自助银行客户。

第七条 因战争、自然灾害等不可抗力原因，或通讯、供电故障等非乙方过错原因导致乙方不能履行本协议规定的义务，乙方不承担责任。

第八条 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。法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。

第九条 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。

第十条 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。