

附件

北京农商银行电子银行个人客户服务协议 (2021年版)

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方(个人客户)、乙方(北京农商银行)本着平等互利的原则，就电子银行服务相关事宜达成本协议。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为：

“电子银行”是指通过网络和电子终端为客户提供自助金融服务的虚拟银行。北京农商银行电子银行通过网上银行、电话银行、手机银行、自助服务终端、微信银行、微信小程序、网上营业厅等渠道为客户提供账务查询、转账汇款、代理缴费、电子商务、贷款等金融服务。

“密码”是用于客户确认身份的数字或字符信息，分为客户自设密码和动态密码。自设密码指由客户自行设定的密码，包括网银登录密码、网银交易密码、网上营业厅登录密码、网上营业厅交易密码、手机银行登录密码、USBKey证书密码，账户取款密码等。动态密码是系统每次随机生成的数字，以手机短信形式发送到客户预留手机或显示在客户持有的动态令牌屏幕上，用以作为交易验证手段。系统每次以随机方式生成动态密码，使客户每次使用的密码都具有动态变化性和不可预知性。

“客户证书”是指用于存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子数据。北京农商

银行客户证书的存放介质为USBKey介质，因此“客户证书”也称为“USBKey证书”。

“电子付款指令”指客户以注册的用户名（卡号）或客户证书及相应密码，通过网络向银行发出的查询、转账、汇款等金融服务要求。

“短信通知”指本行利用手机短信方式为客户提供的一项增值服务，方便客户随时随地了解账户资金变动。

“非同名客户转账交易限额”指客户通过网上银行、电话银行、手机银行、自助服务终端设置非同名客户转账的日累计限额、笔数和年累计限额。

第二条 甲方权利、义务

（一）权利

1. 甲方自愿申请注册乙方电子银行，经乙方同意后，有权根据注册方式享受相应的服务。

2. 甲方在服务有效期内有权办理电子银行注销手续。

3. 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打客户服务电话96198、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。

4. 协议终止或在服务有效期内中止时，甲方无须退回USBKey证书介质、动态令牌介质。

5. 因网络、通讯故障等原因，甲方不能通过乙方电子银行系统办理业务时，甲方可到乙方营业网点办理相应银行业务。

（二）义务

1. 甲方到乙方营业网点办理电子银行注册、注销、变更

等手续，应提供有效身份证件等相关资料，填写相关申请表，并签名确认。甲方向乙方提供的业务申请表是本协议不可分割的组成部分。甲方应保证所填写的申请表和所提供的资料真实、准确、完整，对于因甲方提供信息不真实或不完整所造成的损失由甲方承担。

2. 甲方办理网上银行、网上营业厅业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.bjrcb.com>），而不要通过邮件或其他网站提供的链接登录。办理电话银行业务直接拨打乙方电话银行（电话号码：96198）。

3. 甲方可到乙方任意营业网点办理手机银行注册开通业务，也可通过手机银行客户端自助办理手机银行开通业务。

4. 甲方可通过乙方“北京农商银行e服务”微信公众号自助办理微信银行开通业务。甲方办理微信银行业务应通过乙方官方微信公众号“北京农商银行e服务”进入，而不要通过其他渠道查找或他人提供的链接进入。

5. 甲方可通过乙方“北京农商银行 e 服务”微信公众号查找进入相关小程序服务或通过腾讯微信小程序官方入口查找进入相关小程序服务，而不要通过其他渠道查找或他人提供的链接进入。

6. 甲方申请使用乙方微信银行或微信小程序提供的金融服务，自愿将本人“微信用户”身份与本人在乙方微信小程序开立的客户身份进行绑定。凡通过甲方“微信用户”身份向乙方发送的数据指令均视为甲方本人发送，乙方有合法、确凿证据证明非本人所为的情形除外。

7. 甲方必须妥善保管和使用本人注册用户名、密码、客

户证书及微信用户，并对所有使用注册用户名、密码、客户证书及微信用户进行的操作负责。乙方执行通过安全程序的电子付款指令后，甲方不得要求变更或撤销指令。

8. 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；采取其他合理措施，防止本人密码被窃取。由于密码泄露造成的后果由甲方承担。甲方应谨慎保管客户证书、动态令牌和签约手机，避免将客户证书、动态令牌和签约手机上的交易验证动态密码提供给他人。

9. 甲方在使用乙方提供的电子银行办理转账业务时，为防范账户资金风险，应在乙方提供的渠道转账限额范围内，自行设置电子银行各渠道转账交易限额包括非同名客户转账交易限额和笔数等。

10. 发生以下情况时，甲方应及时到乙方营业网点办理相应手续，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，该风险由甲方承担。

(1) 甲方自设密码泄露、遗忘，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、证书密码锁定或证书密码遗忘，应办理证书恢复。

(3) 甲方动态令牌在有效期内遗失，确认令牌无法找回或已损毁，应及时办理令牌更换手续，重新申请令牌。

(4) 甲方开通短信通知服务后，如手机号码有变动应及时办理变更手续。

11. 甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的资料信

息如有更改，应及时办理有关手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

12. 甲方可通过乙方电子银行办理账户、银行卡挂失。挂失有效期为5天，有效期后自动解除挂失，甲方应在挂失有效期内到乙方营业网点办理书面挂失手续，未履行该义务所产生的后果由甲方自行承担；对于发生经济损失应承担的责任按照相关业务章程、规定办理。

13. 甲方发现（或怀疑）客户证书、动态令牌或签约手机被盗用、遗失、损坏及密码泄露等情况，应立即通过乙方电子银行、自助渠道或到营业网点办理挂失、冻结、更换等手续并暂停使用电子银行系统。挂失、冻结、更换等手续办妥之前所产生的风险和损失由甲方承担。

14. 如甲方发现乙方对其电子付款指令的处理确有错误，应及时通知乙方。

15. 甲方使用乙方电子银行服务，应按照乙方电子银行业务相关收费标准支付各项费用，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理由拒绝支付应付乙方的款项。

16. 甲方应保证办理支付结算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。

17. 甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方电子银行系统。

18. 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。

19. 甲方长期不使用电子银行，应主动申请办理注销手

续。

第三条 乙方权利、义务

(一) 权利

1. 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。

2. 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。相关收费标准变更时，乙方将按照相关收费规定提前在网站及营业网点予以公告，不再逐一通知。

3. 乙方具有对本方电子银行系统进行升级、改造的权利。

4. 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或出现乙方因业务需要采取维权措施等情况的，乙方将按照有关部门的要求停止为其办理电子银行业务。

5. 对所有使用甲方注册用户名、密码、客户证书及微信绑定用户等进行的操作均视为甲方所为，该操作所产生的电子信息记录均作为乙方处理电子银行业务的有效法律凭据。

6. 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子付款指令，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；
- (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) 不可抗力或其他不属乙方过失的情况。

7. 短信通知服务是乙方和通讯运营商共同为客户提供服务，乙方将保证信息的即时发出，由于通讯故障等原因造成的信息发送延迟、信息发送失败等情况，乙方不承担相关责任。

8. 因甲方原因导致协议终止或在服务有效期内中止时，乙方不退还甲方已支付的有关费用。

9. 有下列情形之一的，乙方有权暂停甲方非柜面业务：

(1) 乙方有明显理由怀疑甲方通过网上银行、手机银行、微信银行、微信小程序、网上营业厅等非柜面渠道从事洗钱、欺诈等违法犯罪活动的。

(2) 根据监管要求，当甲方账户发生涉嫌洗钱、欺诈、赌博等可疑交易情形时，为避免他人盗用甲方名义通过非柜面渠道进行犯罪活动，甲方需履行配合乙方完成客户身份识别的义务；在客户身份核实过程中，乙方有权通过非柜面业务渠道、电话、生物识别等方式向甲方确认身份信息，但甲方拒绝或不能配合进行客户身份识别的。

(3) 法律法规、规章及规范性文件规定的其他情形。

10. 乙方有权对协议进行变更，变更之后的协议，将通过乙方官方网站、营业网点或电子银行等渠道进行公告。如甲方在公告之日后继续使用电子银行服务，视为接受上述变更，本协议相关条款根据该变更自动作相应修改，双方无须另行签订书面协议。甲方如对上述变更有异议的，可申请终止协议。

(二) 义务

1. 在乙方系统正常运行情况下，乙方负责及时准确地处

理甲方发送的电子付款指令，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。

2. 乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

3. 乙方负责及时为甲方办理电子银行注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的电子银行服务。

4. 乙方为甲方提供电子银行非同名客户转账交易限额设置功能，甲方可通过网上银行、电话银行、手机银行、自助服务终端等自行设置各渠道相关限额。

5. 乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方网站公布业务介绍、热点解答等内容。

6. 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，但法律法规另有规定的除外。

乙方只会收集乙方认为开展业务必要的甲方的个人信息，包括但不限于甲方的姓名、证件、银行卡号、手机号码等个人资料，以及设备上的设备型号、操作系统、唯一设备识别符、接入网络方式和类型、IP地址等信息。

乙方收集甲方的相关信息，目的在于为甲方提供更优质的产品和服务。乙方将把收集到的相关信息用于保证甲方的资金安全以及各项业务的开展。

在规定的情况下，如司法机关、监管机构及其他相关机构提出要求，乙方有可能提供甲方的相关信息。

乙方设有严格的安全系统，对相关信息通过专业技术手段采取加密存储与传输，保障甲方个人信息的安全，任何人

(包括乙方员工) 未经授权不得获取甲方的个人资料。

乙方将对相关信息通过专业技术手段采取加密存储与传输, 保障甲方个人信息的安全。

乙方将努力保证甲方相关信息的完整和准确, 并为甲方变更信息提供便利。

7. 因乙方工作失误导致甲方支付结算处理延误, 乙方按中国人民银行《支付结算办法》的有关规定予以赔偿。

8. 乙方收到甲方对电子银行业务的问题反映时, 及时进行调查并向甲方反馈调查结果。

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; 法律无明文规定的, 适用通行的金融惯例。

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

(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付款指令未执行、未适当执行、延迟执行的, 应及时通过拨打客户服务电话96198或到乙方营业网点通知乙方。乙方应积极调查并向甲方反馈调查结果。

(二) 因乙方电子银行系统存在安全隐患被不法分子攻破、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甲方账户资金损失由乙方承担责任; 由于甲方未尽到防范风险的义务或其他非乙方原因而导致的甲方损失, 乙方不承担责任。

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。

第六条 协议的变更、中止和终止

乙方针对系统升级、功能更新等情况，保留变更本协议与条款的权利，有关变更将在乙方网站与营业网点通告，不再逐一通知。

乙方提供的电子银行服务受甲方注册卡/折状态的制约，如该卡/折因挂失、止付、清户等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方注册卡/折状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

甲方电子银行注销手续办理完毕，本协议即为终止。

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

第七条 协议的效力和生效

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。

若甲方注册电子银行后又办理注册银行卡/存折更换，则与原注册卡/存折相关的电子银行服务事项自动转至新卡/折，本协议继续有效。

本协议自乙方在电子银行系统为甲方完成注册起生效。