

福建漳平民泰村镇银行个人电子银行客户服务协议

为明确电子银行服务中个人客户（以下简称甲方）与福建漳平民泰村镇银行（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）、微信银行、直销银行、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）和手机银行（个人）。

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、用户名、手机号码、证件号码、静态密码、U-Key（数字证书）、云证通、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。

云证通：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。云证通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《福建漳平民泰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

甲方通过乙方银行官网（www.zpmtrb.com.cn）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，或银行柜面、服务终端、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 (www.zpmtrb.com.cn), 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、官网 (www.zpmtrb.com.cn) 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、官网 (www.zpmtrb.com.cn) 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、超级柜员机或 PAD 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

(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。