

**重要提示：**

《个人电子银行服务协议》（下称“本协议”）是浙江稠州商业银行（下称“本行”或“乙方”）与用户（下称“您”或“甲方”）就“个人电子银行”服务相关事项订立的协议。在您确认接受本协议前，请仔细阅读、充分理解本协议全部内容，特别是免除或减轻本行责任以及限制您权利的内容。本协议采用电子方式订立，您点击同意或确认、勾选本协议或以其他适当方式确认本协议，即表示您已阅读并同意本协议的全部内容。如您不同意本协议任何内容，或无法准确理解本协议内容的，请停止进行后续操作。如您对本协议存在任何疑问，可拨打本行客服电话 956166 或联系本行经办人员进行咨询。

## 个人电子银行服务协议

甲乙双方协商一致，在平等自愿的基础上，订立如下协议，共同遵守，并保证所提供的信息及资料真实、准确、完整、合法、有效。

**一、定义和解释**

电子银行服务：指乙方借助互联网、公共通讯等方式，通过甲方选择开通的手机银行、网上银行、微信银行等渠道，为甲方提供的离柜金融服务。

交易指令：指甲方通过电子银行渠道向乙方发出的查询、转账、消费、购买金融资产等交易的指示。

密码：指甲方自行设定并用于验证甲方身份的字符或信息。

电子签名：指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别甲方身份并表明甲方认可其中内容的数据。

数字证书：指用于存放甲方身份标识，并对甲方发送的电子银行交易指令进行数字签名的电子文件。

非柜面支付业务：指甲方在非柜面渠道办理的账户付款业务，包括通过电子银行、网关支付、快捷支付、销售终端（POS）、自助柜员机（ATM）等渠道办理的账户付款业务，但不包括购买理财、定活互转、公共事业费和税费扣缴业务。

非柜面支付限额：指甲方办理非柜面支付业务的限额，分为单笔限额、日累计限额、日累计笔数、年累计限额。甲方名下所有账户共用同一非柜面支付限额。

二、甲方可自主选择开通、变更、关闭电子银行服务。甲方申请开通、变更、关闭电子银行服务时，应按乙方业务规则向乙方提出申请，经乙方同意后，为甲方办理相关手续。甲方有权自主选择申请电子银行服务的种类，并根据种类的不同享受相应的服务。

三、乙方提供手机银行服务的 APP 为“稠州银行”，提供网上银行服务的网址为 <https://newebank.czcb.com.cn>，提供微信银行服务的公众号为“稠州银行微银行”，提供智能网上营业厅服务的微信小程序为“稠州银行智能网厅”。如相关提供电子银行服务的 APP、网址、公众号、小程序调整，将通过乙方的官方渠道予以公告或以适当方式通知甲方，甲方有义务及时关注相关通知。

四、甲方使用电子银行服务时，应遵守相关法律、法规及有关规定，以及乙方业务规则。乙方有权调整电子银行所提供的服务，并根据客户类型、注册方式、认证方式、交易风险程度和终端设备的不同为客户设定不同的安全策略。不同的安全策略对客户的电子银行交易功能、交易限额、认证方式、操作流程有不同规定，甲方应当遵守。

五、甲方使用电子银行服务时，应保证其向乙方提供的各项信息（如甲方的身份信息、手机号码、电子邮箱等）的真实、准确、完整、有效。甲方不得使用他人手机号码、电子邮箱开通电子银行服务。甲方信息发生变更的，应及时向乙方申请变更。因甲方信息不真实、

不准确、不完整、无效、未及时申请变更、使用他人手机号码或电子邮箱等所造成的后果由甲方承担。

六、电子银行采用电子签名方式办理业务并签署文件，以用户的用户名、用户密码、Ukey 密码、手机盾密码、数字证书、短信验证码、电子邮件验证码、人脸识别、指纹识别等或经过双方认可的其他加密认证方式为甲乙双方认可的合法有效电子签名。乙方有权根据甲方业务和操作类型，交易风险程度，依据自身业务规则，对甲方采用不同的电子签名认证方式。以上电子签名可单独或组合使用，甲方不得以仅单独使用为由否认电子签名的有效性。乙方凭甲方的用户名、用户密码、Ukey 密码、手机盾密码、数字证书、短信验证码、电子邮件验证码、人脸识别、指纹识别等识别甲方身份，凡在电子银行上通过以上电子签名办理的业务和操作，以及由此形成、传输、存储的数据电文和电子缔约文件均视为甲方行为和甲方真实意思表示，对甲方具有法律约束力。甲方应妥善保管以上电子签名及手机等终端，并保证不提供或泄露给第三方。如有遗失、泄露或被第三方非法使用应立即通知乙方，因遗失、泄露、被第三方非法使用和未及时通知乙方造成的后果由甲方承担。自遗失、泄露或被第三方非法使用情形发生后，至乙方收到甲方通知并采取有效管控措施前，以甲方电子签名办理的业务和操作，由甲方承担责任。

甲方知悉并确认甲方在移动运营商的手机号码变更、销号并不会关闭已开通的电子银行服务；甲方如需关闭相关电子银行服务应在乙方办理。甲方手机号码变更或销号，但相关电子银行服务未及时变更或关闭所产生的风险和损失由甲方承担。

七、甲方知悉并确认中金金融认证中心有限公司（以下简称“CFCA”）颁发的数字证书产生的电子签名为符合法律要求的可靠电子签名。甲方启用 CFCA 数字证书的，乙方可根据 CFCA 数字证书认证规则对甲方进行身份认证。乙方提供以下数字证书认证方式，甲方可选择使用：

#### （一）Ukey 认证方式

甲方可向乙方申请领用 Ukey，数字证书存储于 Ukey 实物介质中，甲方需为 Ukey 设置密码（PIN 码）。Ukey 可应用于网上银行，其中蓝牙 Ukey 还可应用于手机银行。甲方使用 Ukey 进行电子签名时，需将电子设备连接 Ukey，在电子银行交易界面输入 PIN 码，并在 Ukey 上进行确认。

Ukey 数字证书有效期 5 年。Ukey 数字证书到期后，甲方将无法使用该 Ukey 数字证书办理相关业务；如甲方需继续使用服务的，需向乙方申请进行数字证书更新。

PIN 码连续输错次数达到乙方规定次数时，乙方有权对该 Ukey 数字证书进行临时或永久锁定，锁定后甲方将无法使用该 Ukey 数字证书办理相关业务；如甲方需继续使用服务的，需向乙方申请对该 Ukey 重新下载数字证书。

#### （二）手机盾认证方式

甲方可向乙方申请开通手机盾认证方式，将数字证书下载至手机设备并设置手机盾密码。手机盾可应用于手机银行。甲方使用手机盾进行电子签名时，需在电子银行交易界面输入手机盾密码并进行确认。

甲方更换手机设备时，乙方将关闭甲方手机盾认证方式；如甲方需继续使用服务的，需向乙方申请重新开通该服务。

手机盾数字证书有效期 3 年。手机盾数字证书到期后，乙方将关闭甲方手机盾认证方式；如甲方需继续使用服务的，需向乙方申请重新开通该服务。

手机盾密码连续输错次数达到乙方规定次数时，乙方有权对该手机盾数字证书进行临时或永久锁定，锁定后甲方将无法使用该手机盾数字证书办理相关业务；如甲方需继续使用服务的，需向乙方申请重新开通该服务。

甲方开通手机盾认证方式后，如连续 1 年内未使用手机盾认证方式的，乙方有权关闭

甲方手机盾认证方式；如甲方需继续使用服务的，需向乙方申请重新开通该服务。

八、甲方同意遵守《CFCA 电子认证服务协议》。甲方同意委托乙方代甲方向 CFCA 申请数字证书，并授权乙方将甲方的身份信息、手机号码和电子邮箱提供给 CFCA 用于申请数字证书和进行电子签名。甲方使用数字证书在乙方电子银行办理业务产生交易纠纷需要向 CFCA 申请出具验签报告时，甲方授权乙方按 CFCA 的要求向 CFCA 提供甲方的身份审核材料（如人脸识别记录、验证码记录、SIM 卡本机认证记录、身份证核验记录等）和交易记录等相关信息，用于 CFCA 出具验签报告。

#### 九、电子银行付款限额管理

（一）甲方通过电子银行办理非柜面支付业务时，受甲方在乙方设定的非柜面支付限额限制。甲方可对非柜面支付限额进行设定，但不得超过乙方相关限额和笔数规定。其中**年累计限额默认等于日累计限额\*365**。甲方购买理财、定活互转、公共事业费和税费扣缴、融资提款和结汇的资金通过电子银行转账汇款不受非柜面支付限额限制。甲方因购房、购车等大额资金支付需要，可向乙方申请向特定收款人进行非柜面约定支付，非柜面约定支付不受非柜面支付限额限制。

（二）甲方使用用户密码、验证码、人脸识别、手机盾认证方式通过电子银行办理非柜面支付业务时另设置认证方式支付限额，包括单笔限额、日累计限额。甲方可对认证方式支付限额进行设定，但不得超过乙方规定限额。甲方可通过电子银行查询乙方规定限额。甲方设定的认证方式支付限额超过非柜面支付限额的，实际限额以非柜面支付限额为准。

（三）为降低可能存在的风险，乙方有权在甲方支付限额内，自行设定落地审核限额用于风险控制。超过该限额时将逐笔落地，由乙方确认后方可对外支付。

十、甲方通过电子银行办理转账汇款业务，乙方认定甲方交易存在可疑情形且甲方未在乙方要求的合理时限内提供合理理由或交易背景真实性证明等材料的，乙方有权对甲方电子银行采取降低支付限额、延时到账、关闭转账汇款功能或其他的风险控制措施。

十一、甲方利用电子银行从事偷逃税款、逃废债务、套取现金、洗钱、欺诈、恐怖融资、出口管制、经济制裁及其他违法犯罪活动或乙方有合理理由怀疑甲方从事以上活动的，以及乙方认定甲方存在信息泄露等情形的，乙方有权对甲方电子银行采取降低支付限额、延时到账、关闭转账汇款功能、冻结用户、关闭电子银行或其他风险控制措施。

十二、甲方使用电子银行服务时，应当遵守本协议，同时遵守乙方有关业务规则，执行乙方电子银行服务资费标准。甲方获得上述内容（指交易规则、资费标准）的途径包括但不限于乙方营业网点、乙方门户网站等。如果上述内容发生变化，乙方通过门户网站或营业网点公示等方式通知甲方，甲方不同意的，可在履行本协议项下应尽义务后办理关闭电子银行服务手续。同时在使用电子银行服务过程中可能产生数据流量的费用，甲方应自行向运营商了解相关资费信息，并自行承担相关费用。甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方有关业务规则或存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等情况的，乙方有权单方面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。

十三、甲方同意乙方可基于为甲方提供服务和产品、推荐服务和产品、用户体验改进或市场调查等目的，收集、处理、传递、使用甲方提供给乙方的信息、甲方享受乙方服务过程中产生的信息，并且甲方同意乙方可通过短信、信函、电子邮件、微信公众号、电子银行客户端信息推送等形式向其发送服务或产品等营销信息。甲方可向乙方申请退订该等信息。

十四、在乙方系统正常运行的情况下，乙方应为甲方提供 7\*24 小时不间断的电子银行服务（因乙方系统升级、改造、不可抗力或乙方不可控的其他情形除外），及时准确地处理甲方发送的电子银行业务指令。乙方根据甲方的电子银行业务指令办理业务，相关责任由甲方承担，为甲方办理电子银行业务的时间以乙方在电子银行中处理的时间为准。乙方执行通

过安全检查的电子银行业务指令后，甲方不得要求变更或撤销电子银行业务指令。

十五、乙方具有对电子银行进行升级改造的权利，升级改造时将尽量通过乙方的官方渠道予以公告或以适当方式通知甲方。乙方在对电子银行进行升级改造期间有权停止对甲方提供电子银行服务，且不视为乙方违约。

#### 十六、免责条款

（一）甲方知悉并确认乙方已在技术层面、业务层面采取多重手段控制，以最大程度避免风险的发生。甲方在申请电子银行服务前，应对电子银行使用时可能出现的风险有充分的认识，甲方应保证甲方电子银行使用的网络环境及机器设备等正常并安全，因甲方网络环境或机器设备等发生问题所造成的后果由甲方承担。

（二）因甲方电子银行操作不当所造成的后果由甲方承担。

（三）甲乙双方充分理解互联网上的数据传输可能因通信繁忙出现延迟，或因其他原因出现中断、停顿或数据不完全、数据错误等情况，从而使交易出现延迟、停顿或中断，该等情形非乙方所能控制，乙方不承担任何责任。

（四）乙方因以下情况没有正常处理甲方提交的电子银行业务指令，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.甲方账户余额或信用额度不足；
- 3.甲方账户内资金被依法冻结或扣划，或账户存在其他异常情形；
- 4.甲方未按照乙方的有关业务规定正确操作；
- 5.公安、检察、法院等国家有权机关要求乙方停止为甲方提供电子银行服务；
- 6.乙方因不可抗力及不可归责于乙方的其他原因导致无法及时办理电子银行业务的；
- 7.法律、法规及有关规定以及本协议约定的其它免责情形。

（五）乙方提供电子银行服务，除依本协议约定承担赔偿责任外，对甲方使用电子银行服务过程中产生的其他损失均不承担责任。甲方使用电子银行服务过程中与第三方（包括 CFCA）产生的纠纷和争议等由甲方自行协商解决，乙方不承担任何责任。

#### 十七、风险提示

（一）甲方应妥善保管本人存折卡、账卡号、用户名、身份证件、密码、验证码、手机、Ukey 等。不得买卖、出租、出借账户和认证介质。

（二）甲方使用乙方电子银行服务应尽到合理注意义务，通过正确的 APP、网址、公众号或小程序办理。不要轻信陌生短信、邮件或其他网站提供的链接、二维码等方式登录电子银行。手机银行客户应通过乙方官方网站或合规应用市场下载安装电子银行 APP。

（三）甲方应谨慎设置并妥善保管密码，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。电子银行密码应不同于其他用途的密码（如存折卡密码、其他网站密码、即时通讯工具密码、电子邮箱密码等）。电子银行登录密码、支付密码应设置为不同内容，并做到经常更换。通过手机、电脑等终端设备使用电子银行服务时，不要在终端设备上保存密码。

（四）Ukey 和手机盾是保障电子银行交易安全的重要工具。如甲方已申领 Ukey 和手机盾，应妥善保管，不得将 Ukey、手机和密码交给他人。甲方使用 Ukey 和手机盾认证时，需仔细核对交易界面的交易信息，确认无误后再输入密码；Ukey 液晶屏会显示交易信息，请仔细核对后再按下 OK 键。

（五）甲方使用验证码认证时，应仔细核对短信、电子邮件中的交易信息。甲方不得将验证码透露给他人。接收验证码的手机不应随意借给他人使用。不要轻信并点击通过短信、微信等发来的链接（包括二维码链接），注意及时查杀手机、电脑病毒。

（六）甲方使用人脸识别、指纹识别认证时，需仔细核对交易界面的交易信息，再进行人脸识别、指纹识别。

（七）甲方应采取安装正版操作系统以及防病毒软件和网络防火墙并及时更新等有效措施，保护用于办理电子银行业务的手机、电脑等终端设备的安全，防止其发生信息泄露或被他人操控。甲方应避免开启终端设备的第三方软件远程协助等功能，防止被其他设备控制。不要在公共设备以及不明来源的 WiFi 网络中使用电子银行。在每次使用电子银行后，应及时退出登录。

**甲方未尽以上安全注意义务所造成的后果由甲方承担。**

#### 十八、违约责任

（一）除甲乙双方另有约定外，甲方违反本协议约定的，乙方有权采取要求甲方纠正违约行为、赔偿损失、暂停提供服务、单方终止本协议等一项或多项措施。

（二）因战争、自然灾害等不可抗力（包括非因本协议当事方过错产生的通讯故障、电力故障、系统故障、网络故障等）导致甲乙双方或一方不能履行本协议有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任。

（三）甲方遭受他人误导、欺骗或因自身违反法律法规、制裁规定导致的损失，乙方不承担责任，由甲方自行承担。

（四）乙方因其过错未及时正确执行甲方交易指令的，应依法赔偿甲方的损失，但不包括对协议履行后可获得利益的赔偿。**乙方的损失赔偿责任在任何情况下均不应超过交易指令的金额。**

#### 十九、协议变更和终止

（一）乙方有权根据法律、法规及有关规定调整，以及管理需要调整本协议内容，并通过乙方的官方渠道予以公告或以适当方式通知甲方。甲方应关注乙方发布的最新协议。如甲方于协议内容调整后继续使用本协议项下服务的，则视为甲方已阅读、了解并同意接受调整后的协议内容。甲方对乙方调整后的协议内容有异议的，可申请终止本协议项下服务。

（二）乙方有权根据法律、法规及有关规定调整或者管理需要，停止或终止提供电子银行服务。

#### 二十、争议处理方式

（一）本协议的成立、生效、履行、终止和解释，均适用于中华人民共和国法律（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区法律）；法律无明文规定的，适用中华人民共和国金融业通行的惯例。

（二）本协议内容如与法律、法规及有关规定冲突，双方应按法律、法规及有关规定履行各自义务。如相抵触部分不影响其余部分效力，其余部分仍须履行。

（三）本协议履行中发生争议，可先由双方协商解决；**协商未果的，任何一方均有权向乙方所在地人民法院起诉。**

**甲方承诺已仔细阅读和充分理解本协议全部内容，清楚知晓买卖、出租、出借账户等违法行为相关法律责任和惩戒措施，承诺依法依规开立和使用账户。**