

## 浙商银行电子银行（个人）业务协议

甲方（客户）自愿向乙方（浙商银行）申请注册电子银行（个人）业务，为明确双方的权利和义务，规范业务行为，甲、乙双方本着客观公正的原则，就相关事宜达成本协议：

### 第一条 本协议中相关术语含义

“电子银行”是指乙方利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及乙方为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向甲方提供的银行服务。

“电子银行密码”是指甲方自行设定并在使用乙方电子银行服务时用于校验身份的字符信息。

“数字证书”是通过证书签名的形式，在电子银行交易时识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的电子文件，包括客户标识符、公钥、有效期等内容。

“主申请账户”是甲方在乙方注册电子银行时登记的账户，甲方委托乙方采用批量或实时扣款方式通过该账户缴纳电子银行年费、短信服务费等费用。

“交易限额”是甲方使用乙方电子银行办理转账或支付业务的最高金额，超过该限额的转账或支付指令乙方不予受理。

“电子交易指令”是指甲方以电子银行客户号、客户数字证书及电子银行密码，通过电子网络向乙方发出的查询、转账等交易指令。

### 第二条 甲方权利与义务

## （一）权利

1. 甲方自愿申请注册乙方的电子银行服务，经乙方同意后，将有权根据注册的项目享受相应的服务。

2. 甲方有权办理电子银行业务变更及注销手续。

3. 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打全国统一服务电话 95527、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询或投诉。

## （二）义务

1. 甲方办理电子银行业务，须遵守《浙商银行电子银行章程》和乙方公布的相关交易规则。

2. 甲方办理电子银行注册、注销、变更等手续，应保证提供的资料真实、准确、完整。

3. 甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.czbank.com>），不要通过其他网站或电子邮件提供的链接登录；甲方办理电话银行业务，应直接拨打乙方全国统一服务电话 95527，不要拨打其他电话；甲方使用手机银行业务，应通过从乙方指定网站（网址 <http://m.czbank.com>）或设备指定软件下载网站下载安装；甲方使用短信银行应将短信发送到 95527。

4. 甲方必须妥善保管本人电子银行客户号、客户证书、电子银行密码。凭客户证书和密码发起的各项交易，视同甲方本人所为。

5. 甲方应保管好密码：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；不得将本人密码提供给其他任何

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。

6. 甲方客户证书在有效期内损毁、遗失或电子银行密码泄露、遗忘，应及时到乙方营业网点办理证书补发或密码重置手续。办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

7. 甲方可通过乙方电子银行办理存折、商卡的口头挂失，挂失手续办妥，挂失即生效。对口头挂失生效前甲方账户产生的资金损失，乙方不负赔偿责任。

8. 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。

9. 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。

10. 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，则须同时遵守，乙方会在甲方使用时提前告知。

11. 甲方应按照乙方制定的电子银行业务收费标准，授权乙方从指定账户中直接扣划相关费用，并且保证在该账户中保留足够余额。

### 第三条 乙方权利与义务

#### (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。

3. 乙方具有对电子银行系统进行升级、改造的权利。

4. 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、损害乙方声誉等行为的，乙方有权单方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。

5. 乙方根据甲方的电子交易指令办理业务，对所有使用甲方电子银行客户号、电子银行密码、客户证书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为乙方处理电子银行业务的有效凭据（证据）。

6. 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子交易指令，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) 甲方账户存款余额或可用借款额度不足。
- (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原因的情况。

7. 如甲方因乙方电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，乙方有权从甲方账户中扣划甲方的不当得利所得或暂停对甲方的电子银行服务。

8. 乙方若修改本协议内容或调整相关收费及服务标准，将通过网站或营业网点进行公告，公告期 30 日。如甲方不同意乙方作出的变更，有权注销相关银行服务。甲方可至柜面注销，也可通过电子银行注销（自助注册电子银行的客户）：手机银行可在“设置-安全中心”中注销，个人网银可通过“设置-功能申请”中注销。公告期满，甲方未提出注销申请的，视为同意本协议的

**修改或收费及服务标准的调整。**

## **(二) 义务**

1. 乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。
2. 乙方负责及时为甲方办理电子银行开户及业务变更手续，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。
3. 乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。
4. 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、规章另有规定的除外。
5. 因乙方工作失误导致支付结算处理延误，乙方按中国人民银行《支付结算办法》的有关规定赔偿。
6. 乙方对电子银行系统进行升级、改造，应在乙方网站或网点提前公告。

## **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，可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 争议的解决**

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 协议的中止和终止**

乙方提供的电子银行服务受甲方注册卡(账户)状态的制约，

如该卡(账户)挂失、止付等原因不能使用, 相关服务自动中止。  
甲方注册卡(账户)状态恢复正常时, 乙方重新提供相应服务。

甲方完成乙方电子银行的注销手续时, 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。本协议自乙方在电子银行系统为甲方完成注册起生效。

#### 第八条 提示

乙方提请甲方注意对本协议各条款, 尤其是黑体部分作全面、准确的理解, 甲方一旦点击“同意”, 即视为同意本协议的全部内容。