

徽商银行电子银行客户服务协议（个人）

重要提示：您使用电子银行服务之前，请务必仔细阅读下列条款，尤其是用粗体标注的条款。如有疑问或建议，可通过拨打徽商银行全国统一客服热线 40 088-96588(安徽省内可直拨 96588) 咨询和反馈。

徽商银行电子银行个人客户服务申请人（以下简称“甲方”）与徽商银行股份有限公司（以下简称“乙方”）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：

1.1 “电子银行服务”是指乙方借助互联网、公共通讯、电话集成线路、专用网络和专用设备等方式为甲方提供的支付结算（含第三方支付）服务、账户管理服务、资产和负债管理服务、信息服务等金融服务和衍生服务。电子银行渠道包括，个人网银、手机银行、微信银行、电话银行、自助银行、银信通、开放平台等。

1.2 “开放平台”是指通过互联网对外输出我行产品和服务的平台。

1.3 “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及包含要素信息的电子工具，如客户号（用户登录名、证件号码等）、银行卡信息及各种密码、数字证书（含存放证书的各种介质）、电子令牌（包括产生的动态口令）、通过短信收到的动态密码或验证码、签约时预留的主叫电话号码、签约预留的手机号码所对应的 SIM 卡或 UIM 卡等。

1.4 “交易指令”是指甲方凭借身份认证要素通过电子银行渠道向乙方发出的查询、转账、支付、签约、解约等各类业务请求的统称。

1.5 “签约/变更/注销”：甲方通过乙方官方网站、营业网点或者乙方专用设备登记甲方个人基本信息及账户信息，并按照要求完成实名认证等其他相关操作后，可以签约、变更或注销乙方的电子银行服务，维护电子银行身份认证要素。

1.5.1 电子银行签约是指，甲方与乙方签订服务协议，开通其名下的借记卡/信用卡在电子银行渠道的服务功能。甲方在开通电子银行服务时，需进行相应的用户名和密码设置，应避免设置与常用软件（如社交软件）、网站（如社交平台、论坛）相同或相似的用户名和密码组合。

1.5.2 电话银行签约是指，甲方通过致电乙方统一客服热线或至营业网点设置电话银行查询密码，开通使用电话银行相关业务功能。相关业务/功能以乙方相关渠道发布的业务规则、说明及提示为准。**电话银行相关服务，不涉及变更和注销。**

1.5.3 自助银行签约是指，甲方可通过自助银行使用部分业务/功能，关闭自助银行是指甲方不能通过自助银行使用部分业务/功能，相关业务/功能以乙方相关渠道发布的业务规则、说明及提示为准。**自助银行相关服务，不涉及变更和注销。**

1.5.4 电子银行变更是指，甲方申请变更乙方相关电子银行渠道服务功能，包括但不限于签约信息的变更、服务功能的变更等。

1.5.5 电子银行注销是指，甲方与乙方解除服务协议，不再使用电子银行渠道进行操作，并且注销登录用户名和登录密码。

第二条 服务内容

2.1 乙方根据甲方的客户类型通过乙方个人网银、手机银行、微信银行、电话银行、自助银行、银信通、开放平台等电子银行渠道向甲方提供相应的电子银行业务服务。服务内容以乙方个人网银、手机银行、微信银行、电话银行、自助银行、银信通、开放平台等电子银行渠道当时提供的功能为准。甲方具体办理的业务以其按乙方规定在相关渠道选择的项目为准，但部分业务应按乙方相关渠道发布的业务规则、说明及提示，事先在乙方营业网点或相关渠道另行签署相关业务协议、开通相关业务/功能后方可办理。

2.2 个人网银服务内容

甲方开通个人网银后，可使用个人电脑登录乙方的网上银行系统，享受账户查询、账户管理等信息服务，转账结算、支付缴费（含第三方支付）、投资理财、信用卡、个人贷款等金融服务和衍生服务。

2.3 手机银行服务内容

甲方开通手机银行后，可使用乙方官方发布的专用移动 APP 应用，享受账户查询、账户管理等信息服务，转账结算、支付缴费（含第三方支付）、投资理财、信用卡、个人贷款等金融服务和衍生服务。

2.4 微信银行服务内容

甲方通过关注乙方官方微信公众号，并验证身份及账户信息后，可享受账户查询、信息通知、安全提示、交易提醒等信息服务。

2.5 电话银行服务内容

甲方拨打乙方公布的统一客服热线，通过身份认证后，可办理账户查询、账户挂失、业务咨询、服务投诉等业务。经必要的营业网点签约流程后，还可办理活期互转及部分代理缴费等金融业务。

2.6 自助银行服务内容

甲方持乙方发行的黄山卡（借记卡/信用卡），可在乙方合适的自助设备上享受包括存款、取款、转账、查询、缴费等服务。

2.7 银信通消息服务内容

甲方开通银信通消息服务后，可通过在乙方预留的手机号码接收乙方提供的信息通知、安全提示、交易提醒等短信服务。

2.8 开放平台服务内容

甲方通过乙方对外输出产品和服务的第三方平台，享受包括账户管理、个人贷款、个人理财等服务。

2.9 客户享受上述电子银行服务还须具备相关电子设备、能接入相应电子银行系统的网络等前提条件。

第三条 甲方的权利义务

3.1 甲方有权向乙方申请电子银行服务，经乙方同意后，有权依本协议享受已签约开通的服务项目。

3.2 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渠道的签约账户。签约账户原有性质不变。

3.3 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覆盖的电子银行服务提出变更、中止或终止申请。

3.4 甲方有权通过乙方的客户服务热线（全国统一客服热线 40088-96588，安徽省内可直拨 96588）、乙方网站（[http:// www.hsbank.com.cn](http://www.hsbank.com.cn)）或乙方营业网点进行电子银行业务的咨询和投诉。

3.5 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营业网点或者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，应遵守通过乙方其他渠道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。甲方应阅读并承诺遵守本协议及乙方通过营业网点或者电子银行等渠道公布的相关业务规则，对乙方将通过营业网点或者电子银行等渠道公布的相关业务规则，甲方承诺使用相关业务前阅读并遵守，如因甲方操作错误而造成损失的由甲方自行承担，但因乙方过错依法应由乙方承担的责任的除外。

3.6 甲方通过乙方官方渠道签约相应的服务项目、开通具体功能后，可通过接收乙方发送的短信、微信或移动客户端消息提示获得交易提醒消息。但交易提醒的消息内容或消息收到与否，均不作为记账凭证，也不构成乙方对甲方的交易受理承诺，甲方应通过乙方营业网点、个人网银、手机银行等可靠渠道主动获取记账凭证。若甲方收到的交易提醒消息与本人知悉的账务情形不符的，甲方有义务于收到消息当时立即与乙方核实，以确认其账户和交易的准确状态。

3.7 当甲方通过乙方官方渠道签约开通相应的服务项目时，甲方承诺提供真实有效的个人信息，包括但不限于身份证件相关信息、银行账户基础信息、职业和住址、手机号码、网络地址和设备特征信息、部分生物特征信息、手写签名和电子签名信息等。

3.8 甲方同意乙方通过甲方在开立银行账户或签约开通电子银行服务项目时预留的联系方式，向甲方发送与甲方相关的安全提示、交易提醒、产品推荐等内容的消息。如您不希望接收此类信息，您可按照我行提示的方式选择退订。

3.9 甲方应当在其个人信息或手机号码等联系方式发生改变时，主动至乙方营业网点登记变更各电子银行服务项目的签约信息。由于甲方未及时登记变更电子银行服务项目签约信息造成的服务中断、交易执行错误等后果由甲方承担，但因乙方过错依法应由乙方承担的责任的除外。

3.10 甲方通过乙方提供的电子银行服务，向乙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中止业务。甲方应自发生交易起 15 日内向乙方作出书面说明，乙方对甲方发出的书面通知，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。

3.11 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。

3.12 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 乙方的权利义务

4.1 乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的签约申请。

4.2 为了提升服务质量、保障交易安全，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，有权对实现电子银行服务内容的频率和方式进行调整，并根据系统升级、服务调整等需要暂时中止电子银行服务。在不长期影响甲方使用相关服务的前提下，乙方可不对相应的调整做出特别的声明或通告。

4.3 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差异设定不同的安全策略，甲方应当遵守安全策略对于客户身份认证措施、交易限额、操作流程的约束。对涉及客户权利义务变更的安全策略调整，乙方应当通过营业网点、网站或电子银行等渠道公布或按照本协议约定予以公告，不再另行通知甲方。甲方继续使用乙方电子银行服务内容的，视为对本协议的继续认可。

4.4 乙方有权依据业务发展需要，新增、调整或取消电子银行服务内容，乙方可通过其营业网点、网站或电子银行渠道公告电子银行服务内容的新增、调整或取消，不再另行通知甲方。甲方有权在乙方公告期间选择是否继续使用电子银行相关服务，如果甲方不愿接受乙方公告内容的，应在乙方公告施行前向乙方申请变更或终止相关服务。甲方继续使用乙方电子银行服务内容的，视为同意接受有关电子银行服务变更内容。

4.5 乙方有权在不违反法律、行政法规和监管规定的强制性规范前提下，制定、调整电子银行服务价格标准或取消某项收费方式，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；甲方有权在乙方公告期间选择是否继续使用电子银行相关服务，如果甲方不愿接受乙方公告内容的，应在乙方公告施行前向乙方申请变更或终止相关服务。如果甲方未申请变更或终止相关服务，视为甲方同意相关调整，变更后的内容对甲方产生法律约束力，若甲方不执行变更后的内容，乙方有权选择终止本服务。

4.6 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。

4.7 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得利；甲方拒绝退还不当得利的，乙方有权终止对甲方的电子银行服务，但保留对不当利得的追索权。

4.8 为了保证甲方在使用电子银行渠道时的安全，乙方可以在甲方长期不使用（一年以上）电子银行某项渠道服务，或者乙方有证据显示甲方存在非本人注册开通电子银行服务、手机号码等重要信息非本人实名注册、交易指令非自愿发起、受蒙蔽或者身份认证要素被盗用等风险时，可以在不通知甲方的情况下部分或全部关闭甲方的电子银行渠道服务，直至甲方排除上述风险因素，向乙方重新申请并完成乙方要求的实名认证流程。

4.9 甲方授权乙方收集、存储和使用甲方的个人信息、交易信息，用于提升电子银行服务的安全性、便捷性，以及用于向甲方提供个性化的服务。甲方授权的个人信息包括但不限于身份证件相关信息、银行账户基础信息、职业和住址、手机号码、网络地址和设备特征信息、部分生物特征信息、手写签名和电子签名信息等，甲方授权的交易信息包括但不限于银行账户余额和资金往来明细信息、银行业务申请和受理信息、交易对手信息等。甲方授权乙方基于风险管理和提供便利服务的需要，将甲方的个人信息发往第三方开展身份信息的真实性、合法性和有效性验证。

对于甲方同意乙方处理的个人信息，乙方将按照甲方授权及与甲方的约定开展信息处理行为，并采取相应的安全措施保护甲方的个人信息。乙方承诺将向上述第三方明确其保护甲方个人信息的职责并要求第三方承担相应保密义务。

4.10 经乙方官方认证的客户端应用软件运行时，若需申请系统权限的，乙方根据最小权限原则申请读取甲方系统权限（如申请读取通讯录、地理位置权限），并取得甲方的明示同意。在采集甲方个人敏感信息前应对采集的用途和必要性进行明示提醒。

4.11 乙方应及时受理甲方相关电子银行服务的签约开通、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。

4.12 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。但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，但因乙方过错依法应由乙方承担的责任的除外：

4.12.1 乙方接收到的交易指令信息不完整、不清晰或内容有误；

- 4.12.2 甲方账户可用余额或信用额度不足；
 - 4.12.3 甲方账户内资金被依法冻结或扣划；
 - 4.12.4 甲方的行为出于欺诈等恶意目的或违反相关法律规定；
 - 4.12.5 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作；
 - 4.12.6 甲方在乙方留存的个人信息或手机号码等联系方式有误或已失效；
 - 4.12.7 不可抗力或其他不可归于乙方过错的情况；
- 4.13 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、收费标准等内容。

第五条 风险提示及相关约定

5.1 甲方办理电子银行服务的签约开通、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)）或官方发布的专用移动 APP 应用、拨打乙方客服热线（全国统一客服热线 40088-96588，安徽省内可直拨 96588）或直接至乙方营业网点、自助银行、乙方布放的专用设备，并按乙方规定的程序办理相关手续。甲方通过邮件或其他非乙方网站提供的链接、电话号码，或至任何未经乙方公开确认的地点办理和使用电子银行服务所产生的风险和损失由甲方承担，但因乙方过错依法应由乙方承担的责任的除外。

5.2 甲方应保证其提供的个人资料的真实、完整、有效，提供的手机号码应归本人所有。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。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，但因乙方过错依法应由乙方承担的责任的除外。

5.3 甲方身份认证要素（具体内容见本协议第一条的相关规定）是乙方在提供电子银行服务过程中识别甲方身份真实性的依据，甲方应妥善保管，不得将身份认证要素出租、出借、出售、透露给任何第三方保管或使用；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，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。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本人所为，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，甲方应对由此产生的后果负责，但因乙方过错依法应由乙方承担责任的除外。

5.4 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中止业务。在上述手续办妥之前甲方应对由此产生的后果负责，但因乙方过错依法应由乙方承担的责任的除外。

5.5 甲方在移动运营商的手机号码销号并不会终止已开通的电子银行服务，甲方如需终止相关电子银行服务，应在乙方办理。甲方手机号码销号或变更，但相关电子银行业务未及时终止或变更所产生的风险或损失由甲方承担，但因乙方过错依法应由乙方承担的责任的除外。

5.6 若在乙方官方渠道或认证的客户端应用软件发生了个人信息安全事件（如信息泄露、损毁、丢失等情况），乙方应按照法律法规和监管的要求，采取合理、有效的方式发布公告或通知，及时向甲方告知：安全事件的基本情况和可能存在的影响、乙方已采取或将要采取的处理措施、甲方可自主防范和降低风险的建议、乙方对甲方的补救措施等信息。乙方应按照监管部门要求，主动上报个人信息安全事件的处置情况，若甲方的合法权益受损，乙方将承担相应的法律责任。

5.7 因以短信、微信、APP 客户端推送方式发送消息可能受多种因素影响导致不能成功送达甲方或者消息内容文字篇幅限制有可能造成甲方误读，所以交易提醒等消息服务仅作为通知提醒的用途，不作为甲方账户变动最终状态的确认，甲方应当通过乙方营业网点或个人网银、手机银行等可靠渠道主动确认账户变动状态。对因甲方完全依赖消息服务判断账户变动最终状态造成的间接损失，乙方不承担责任，但因乙方过错依法应由乙方承担的责任的除外。

5.8 甲方应保证不利用本服务从事洗钱或协助他人洗钱、恐怖融资、逃税以及其他违法违规活动。

第六条 协议的生效、变更、中止和终止

6.1 本协议自甲方申请电子银行服务操作，乙方为甲方完成开通相应电子银行服务功能后生效。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。

6.2 甲方申请变更、中止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相关电子银行渠道办理，并在乙方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。

6.3 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，对该账户的电子银行服务以及本协议中的相关内容亦相应终止。

6.4 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。

6.5 本协议生效后甲方取消关注乙方微信公众号的操作或主动解除签约关系，将终止微信银行相关服务。

6.6 甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有关部门的要求暂停或停止为其提供电子银行服务，中止或终止本协议。

6.7 本协议的中止或终止并不意味着甲方已发出的交易指令撤销，也不能消除已发生的交易所带来的任何法律后果。

第七条 信息披露与保密

7.1 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：

7.1.1 适用法律法规要求披露的；

7.1.2 司法部门或监管机构依法要求披露的；

7.1.3 甲方未按本协议约定履行义务，乙方为实现本协议项下债权需向乙方的外部专业顾问披露和允许乙方的外部专业顾问在保密的基础上使用的；

7.1.4 甲方另行同意或授权乙方进行披露的；

7.1.5 为维护公共利益合理实施的信息披露。

第八条 其他约定事项

8.1 甲方可以通过乙方电子银行渠道查询电子银行交易的回单信息，甲方也可以在乙方营业网点、自助设备使用有限的电子银行回单打印服务，具体提供的回单打印服务项目以乙方公布的项目为准。

8.2 乙方不介入甲方与第三方之间的交易纠纷，但可协助甲方查明甲方本身的交易情况。

8.3 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。

8.4 为了避免甲方由于提交的内容与乙方独立开发或获取的内容相似而产生误解，乙方不接受，也不考虑甲方主动提交的内容，包括但不限于通过电子邮件等其他方式提交的意见、建议或材料。如果甲方依然通过电子邮件等其他方式向乙方提交内容，默认甲方授权乙方可以免费拥有提交的内容或许可乙方完全免费、可转让、可再授权、非独家、不可撤销、永久性、无限制的使用这些提交的内容。

8.5 除非特别指明，本协议条款适用于使用个人网银、手机银行、微信银行、电话银行、自助银行、银信通、开放平台等电子银行渠道服务的个人客户。

8.6 因战争、自然灾害等不可抗力原因，或人为恶意攻击、系统故障、通讯、电力故障、恶意程序等非乙方过错原因导致甲方发生任何损失的，乙方不承担责任。另外，因甲方手机设备兼容性、安全软件屏蔽、甲方运营商服务缺陷等原因导致甲方未能成功接收消息服务的，乙方不承担责任。

8.7 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。

8.8 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。在协商、诉讼期间，双方对本协议中无争议的条款仍须履行。

8.9 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。

甲方声明：本人已仔细阅读本协议各条款，特别是含有黑体字文字的条款，本人已经知悉并理解上述条款的含义及其法律后果。