

# 重庆农村商业银行个人客户电子银行服务协议

本版本发布日期：2022 年 1 月 28 日

生效日期：2022 年 1 月 28 日

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，电子银行个人客户服务申请人（以下称甲方）与重庆农村商业银行（以下称乙方）本着平等互利的原则，就乙方电子银行服务的相关事宜达成本协议，协议双方应予遵守。

请甲方仔细阅读本协议内容（不具有完全民事行为能力的个人客户应在其监护人陪同下阅读），尤其是字体加粗部分，点击、勾选同意或在协议上亲自签名后，即视为对本协议所有条款的理解和接受。

## 第一条 用语定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

**注册用户：**指符合注册条件，通过乙方营业网点、互联网、电话等乙方指定的渠道申请，并获得乙方认可，享有乙方电子银行服务的客户。

**电子银行服务：**指乙方通过面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络、为特定自助服务设施或客户建立的专用网络等方式为甲方提供的自助金融交易服务及信息类服务。甲方可使用手机银行 App、个人网上银行、手机银行卡等渠道使用乙方服务。

**身份认证要素：**指在电子银行交易中乙方用于识别甲方身份的信息要素，如证件号码、账号、手机号码、密码、认证方式、私密问题、注册设置的主叫电话号码、终端设备信息等。

**认证方式：**指在电子银行业务交易中乙方用于识别甲方身份信息的方式。划分为 3 类：一是甲方持有的：USBKEY、手机银行卡、银行 IC 卡、动态验证码接受器（如令牌、短信手机号）等；二是甲方知晓的：甲方在乙方相关平台设置的密码、通过甲方金融行为挖掘的不为其他人知晓的私密问题等；三是甲方生物信息识别：指纹、脸谱特征、声纹、虹膜及眼纹等。

**密码：**指甲方在电子银行服务中使用的各种密码，如登录密码、PIN 码、支付密码、银行卡查询密码、银行卡取款密码等。

**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、支付等要求。

**云证通：**中金金融认证中心有限公司（即中国金融认证中心，简称“CFCA”）提供的一种基于密钥分散签名技术的第三方电子证书签名产品。

## 第二条 甲方的权利与义务

### 一、权利

（一）甲方申请开通或办理电子银行服务，经乙方同意后，将有权在遵守国家法律法规和乙方相关业务规则的前提下接受乙方提供相关银行服务；

(二) 甲方有权在本协议生效期间依据乙方业务规则办理电子银行服务的变更、终止手续;

(三) 甲方办理电子银行业务后, 有权在规定的时间内查询、打印本人的交易记录、历史明细;

(四) 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时, 可拨打乙方客户服务电话 95389、登录乙方官方网站(网址: <http://www.cqrcb.com>) 或到乙方营业网点进行咨询和投诉;

(五) 其它甲方依法享有的权利。

## 二、义务

(一) 甲方办理电子银行业务, 应遵守本协议、《重庆农村商业银行电子银行章程》和乙方相关业务规则的规定;

(二) 在线申请或办理电子银行的注册、注销、变更等手续, 保证向银行所提供的有关信息均真实、准确、完整, 并在有关信息发生变更的情况下及时通知乙方, 否则对由此发生的风险和责任由甲方自行承担;

甲方到乙方营业网点办理电子银行注册、注销、变更等手续, 应提供相关资料, 并按照乙方要求, 对业务办理资料进行签名确认; 业务办理资料是本协议不可分割的组成部分; 甲方应保证所提供的或所签名的资料真实、准确、完整, 对于因甲方提供信息不真实、不准确或不完整所造成的损失由甲方承担;

(三) 甲方应通过乙方的官方网站或官方认可的渠道下载、安装、登录或使用乙方电子银行。因使用非乙方官方网站或官方认可的渠道所造成的风险及损失由甲方自行承担;

(四) 甲方必须妥善保管本人注册账号(卡/折号、注册手机号码)、USBKEY、动态短信验证码、手机银行卡及相关密码, 并对通过以上信息完成的交易负责; 对已执行的电子指令, 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, 应自发生该种不符后 15 日内向乙方发出书面错误通知并应说明错误发生的可能原因、账号、金额等情况; 对甲方发出的错误通知, 乙方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责任, 乙方将及时对错误加以纠正;

(五) 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、手机号码、身份证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其他人; 采取其他合理措施, 防止本人密码泄露; 由于密码泄露造成的后果由甲方承担;

(六) 甲方使用动态短信认证功能, 应在交易过程中认真核对短信发送编号、收款方账号和交易金额等信息是否与正在进行的交易事项一致, 因甲方未认真核对信息而造成的一切损失, 乙方不承担责任。因不可抗力或其他非乙方原因(如: 客户提交的手机

号码错误或无效，手机关机、断电、欠费、没有信号，短信延迟、丢失等）造成交易无法正常完成以及由此导致的一切后果，乙方不承担责任；

（七）发生以下情况时，甲方应及时到乙方营业网点或指定的渠道办理相应手续，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，甲方应承担办妥手续之前所产生的一切后果：

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、锁码、遗失或证书密码遗忘，应办理证书更换、解锁、补办或密码重置手续；甲方客户证书到期后，应办理延期、更换手续；
3. 甲方手机银行卡损毁、锁码、遗失或密码遗忘，应办理手机银行卡更换、解锁、挂失或密码重置手续；
4. 甲方用于电子银行业务动态短信认证的手机卡片（如SIM卡）遗失或更换，应办理注册手机号码变更手续；
5. 甲方输入密码超过乙方规定的错误次数，应办理密码重置手续。

（八）甲方身份认证要素（具体内容请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）或交于任何第三方（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；

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，甲方应立即对账户挂失或对相关电子银行服务进行终止，在挂失或终止生效之前发生的损失均由甲方承担；

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；同时，甲方应在安全的环境使用相关电子银行服务；

- （九）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；
- （十）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；
- （十一）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；
- （十二）甲方长期不使用电子银行，应主动申请办理注销手续；
- （十三）甲方应保证办理电子支付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；
- （十四）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；
- （十五）甲方在移动运营商的手机号码销号与其在乙方电子银行系统的注销不能相互替代；

(十六) 甲方应当按照乙方公布的电子银行个人客户服务收费项目及标准支付相关费用；

(十七) 甲方应自觉遵守相关法律法规之规定，合规使用乙方提供的电子银行服务。不得利用电子银行服务从事包括但不限于洗钱、欺诈等违法违规行为；

(十八) 甲方应保证设置的昵称、头像、留言以及上传的图像等遵守法律法规、公序良俗、社会公德，且不会侵害其他第三方的合法权益；

(十九) 甲方应重视交易风险，知晓所申请办理的业务因使用不当可能导致的风险，充分了解并知悉下述提示所述内容，办理电子银行业务为甲方真实意愿，甲方自愿承担相关风险：

1. 注册电子银行后，妥善保管好手机、手机银行卡、密码、绑定验证码等，尽快登录、绑定设备；通过乙方官方网站 <http://www.cqrcb.com> 下载、登录、使用电子银行服务；使用完毕及时退出系统，清空密码等信息，并拔出认证设备，如 USBKEY 等；

2. 注册电子银行后，甲方可根据自身情况选择需要使用的渠道，且可对渠道进行开启、停用管理，请避免开启不经常使用的渠道；

3. 避免在公共终端设备、公共网络登录使用电子银行服务，不要随意打开来历不明的程序、短信、网站、邮件、二维码等，定期对个人电脑和手机进行安全检查；

4. 切勿向他人透露用户名、密码、动态验证码等私密信息，在任何情况下，银行或公检法等有权部门都不会索要密码或要求办理转账汇款、绑定他人手机设备等业务；

5. 采用由数字、符号和字母（大小写）组成的不易被破译的电子银行密码，避免使用生日、电话、身份证号、账号、有规则数字等易被猜测的密码，请勿设置同其他平台相同的密码；

6. 在办理短信通、预留手机号码变更等与手机号码密切相关的业务时，务必预留本人使用的手机号码，不要轻信他人谎骗而预留对方指定的手机号码；切勿将自己的手机及号码转借他人使用；当手机丢失、无端停机、手机卡突然失效，以及换号、注销时，立即到乙方进行手机号码绑定变更，或解除绑定，否则导致的资金损失，将自行承担；

7. 注册电子银行后，通过其办理转账、支付业务在不超出限额的情况下将从账户内直接转出，交易无需银行再次确认；

8. 乙方电子银行按相关法律法规之规定，对违法金融活动进行监控，一旦发现可疑金融行为，有权采取包括但不限于暂停电子银行操作权限等控制措施；

9. 对以上提示如果有任何不清楚的地方，请立即向银行工作人员咨询。在使用过程中遇到任何怀疑或问题，请及时拨打乙方客服电话 95389 咨询。

### 第三条 乙方的权利与义务

#### 一、权利

(一) 乙方有权根据甲方资信情况和自身经营情况，决定是否受理甲方的注册申请；

(二) 乙方有权制定电子银行业务收费标准并在官方网站及营业网点进行公布。收费标准如有变更，乙方将通过官方网站或营业网点等适当方式提前通知，不再逐一通知甲方，并按更新的收费标准收取相关费用；对提供的电子银行服务，乙方有权从甲方在乙方开立的账户中扣收服务费用，已收取的费用在甲方申请暂停、终止服务等情形下不予退还；甲方若因对新的收费标准有异议而决定不继续使用乙方电子银行的，有权办理电子银行服务注销手续；

(三) 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；并根据法律法规或有权部门的规定以及业务发展需要增加、调整和停止电子银行服务项目；

(四) 当发生以下情况时，乙方有权暂停、终止对甲方提供电子银行服务，或采取调低交易限额、交易笔数等其他合理的风险控制措施：

1. 甲方利用电子银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失；出于其他非法目的，利用电子银行进行不正当交易；

2. 发生不法分子假冒客户身份盗用电子银行的事件，或存在发生这种事件的可能；

3. 甲方注册后超过一个月未激活，或连续一年以上未使用电子银行服务，或未按期缴纳服务费；

4. 甲方存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册电子银行等行为；

5. 甲方存在出租、出借、出售或转让 USBKEY 等账户存取工具和安全认证工具等行为；

6. 甲方涉嫌参与电信诈骗、网络赌博、洗钱、恐怖融资活动，或存在其他违反法律法规、监管相关规定的行为；

7. 乙方依据法律法规或有权部门的规定履行职责或义务，或风险防控形势所必要，或甲方违反乙方相关业务规定。

(五) 乙方根据甲方的电子银行业务指令办理业务，对所有使用甲方账户账号、客户编号、密码、短信验证码、生物信息及客户证书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为乙方处理电子银行业务的有效凭据；

(六) 对于因下列原因所导致的错误和纠纷，乙方不承担责任：

1. 甲方账户余额或信用额度不足而发出支付指令；

2. 账户内资金被法定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. 因第三方错误等乙方无法控制的原因导致的错误；

7. 因交易过程中的资金流转需要一定的时间导致的非实时执行指令；

8. 乙方遇到不可抗力、计算机黑客攻击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其它不可归因于乙方的情况时。

(七) 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;

(八) 为保障甲方资金安全, 乙方有权根据客户类别、交易风险度等因素设定不同的安全策略, 对于客户身份认证措施、交易限额、操作流程等有不同要求, 甲方应当遵守;

(九) 电子银行所有需验证甲方身份的交易, 在甲方通过身份验证之后, 若交易达到监管要求或乙方自身风险防范之需要而设定的签名条件时, 电子银行系统将调用数字证书签名, 以保障交易信息安全, 防止篡改、防止抵赖。交易进行证书签名的条件由乙方根据监管部门有关规范及乙方自身风险管理偏好进行调整, 无需单独告知甲方。在交易达到签名条件时, 甲方若未开通云证通, 则同意并授权乙方采用静默方式代甲方向中国金融认证中心申请开通云证通, 甲方若已开通云证通, 则同意并授权乙方采用静默方式使用云证通进行证书签名。

## 二、义务

(一) 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;

(二) 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且乙方已开放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, 待甲方申请开通后乙方予以提供), 及时、准确地执行甲方的交易指令, 并向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务;

(三) 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;

(四) 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;

(五) 乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任;

(六) 乙方为甲方办理支付结算业务, 因工作差错发生延误, 影响甲方资金使用的, 应当按照中国人民银行《支付结算办法》的有关规定计付赔偿金;

(七) 乙方应制定隐私政策, 阐明收集、使用甲方个人信息的具体场景及使用目的, 并采取相应的安全保护措施保护甲方个人信息。

## 第四条 违约责任

任何一方不履行或不完全履行约定义务, 应承担相应的违约责任, 并赔偿因此给对方造成的直接损失。

## 第五条 协议的生效、变更、中止和终止

(一) 甲方通过在线申请电子银行服务的, 本协议自甲方在线申请开通电子银行服务时生效; 甲方通过乙方营业网点申请电子银行服务的, 本协议自甲乙双方签字或盖章之日起生效;

(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或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) 甲方通过电子自助渠道终止电子银行服务的，本协议自甲方终止指令进入乙方系统时终止；甲方通过乙方柜台终止电子银行服务的，本协议自乙方同意其终止申请并在乙方系统中设置成功后终止；

(四) 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或他人利益的行为时，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；

(五) 因停用、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；若甲方注册电子银行后又办理注册银行卡卡片更换，与原注册卡相关的电子银行服务根据业务规则可自动转至新卡的则自动转至新卡，本协议继续有效，不能自动转至新卡的，本协议自动终止；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；

(六) 乙方有权对本协议进行修订，如实施修订后的协议，乙方将提前 30 日通过营业网点、官方网站等适当方式进行公告。在公告期，甲方若因对新的协议有异议而决定不继续使用乙方电子银行的，有权办理电子银行服务注销手续。公告期满甲方未注销电子银行的，视为同意接受新协议，受修改后的协议约束；

(七) 本协议部分条款无效，不影响其他条款的效力；

(八) 协议的终止不能消除因终止前的行为所带来的任何法律后果。

## 第六条 其他约定事项

(一) 甲方通过乙方电子银行使用由第三方提供的商品交易、服务及其他消费所发生的纠纷与乙方无关，一切由于商品质量、送货服务等引起的争议均由甲方及第三方自行协商解决，乙方不介入甲方与第三方之间的交易纠纷，仅在法律允许范围内提供真实交易证明；

(二) 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；乙方制定以及不定期修改的与本协议项下服务相关的业务规定、业务章程等，作为本协议附件，与本协议具有同等法律效力；

(四) 甲方在此确认：乙方已提请甲方采取相关风险防范措施，但这并不意味着只要甲方采取了上述措施，甲方账户资金的损失就由乙方承担。

## 第七条 协议的适用法律及争议解决方式

(一) 本协议适用中华人民共和国大陆地区法律；

(二) 凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，应通过协商解决；协商不成的，任何一方均应向乙方住所地人民法院提起诉讼。