

宁波通商银行电子银行个人客户服务协议

(202607070 版)

甲方：客户

乙方：宁波通商银行股份有限公司

甲方自愿申请使用乙方提供的电子银行服务，为明确双方的权利和义务，维护双方的合法权益，规范双方业务行为，本着平等互利的原则，就电子银行服务相关事宜达成本协议。

第一条 业务定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

（一）“电子银行业务”指乙方通过面向社会公众开放的通讯通道或公共通讯网络，以及通过特定自助服务设施或客户建立的专用网络等设备，为甲方提供金融交易和服务的银行业务。根据服务渠道不同，可分为个人网上银行服务和个人手机银行服务等。

（二）“身份认证要素”指乙方用于识别甲方身份的信息要素，如客户号、登录昵称、账号、各类密码、数字证书、签约手机号码等。

（三）“密码”指甲方确认身份的字符信息，分为客户登录密码、凭证（卡/折/单等）交易密码和动态密码。动态

密码以手机短信方式发送到客户预留并经过实名认证绑定的手机号。

（四）“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信息进行数字签名的电子文件。宁波通商银行的数字证书由中金金融认证中心有限公司发放（以下简称“CFCA 证书”）。

（五）“业务指令”指甲方通过电子银行凭借相关的身份认证要素发起的查询、转账等电子指令的统称。

（六）“短信安全验证”是乙方利用通信运营商的网络，结合乙方业务需要，为甲方提供的短信金融服务业务，是甲方通过电子银行发出关键金融交易指令时，乙方产生并短信发送到甲方签约手机号码上的信息，是甲方进行电子银行关键金融交易时使用的身份验证手段。

第二条 服务内容

（一）个人网上银行服务内容

甲方通过乙方柜面或其它途径签约并办理相关手续后，即成为个人网上银行的签约客户。乙方向个人网上银行客户提供的服务包括账户管理、投资理财、贷款融资等，以及申请开通或变更网上银行所提供的其他功能。客户需通过银行柜面申请办理安全认证并激活后，方可办理转账汇款、密码修改等涉及资金风险的个人网上银行业务。

（二）个人手机银行服务内容

甲方通过乙方柜面签约并办理相关手续或直接在我行手机 APP 中进行自助注册后，即成为我行手机银行的签约客户。乙方向个人手机银行签约客户提供的服务包括信息查询、账户管理、投资理财、贷款融资、个人信息设置等，以及申请开通或变更手机银行所提供的其他功能。自助注册客户可享受信息查询和个人信息设置类等查询类功能，同时也可至柜面进行签约，签约完成后方可办理转账汇款等全部金融服务。

（三）微信银行服务内容

甲方通过关注乙方微信公众号并绑定我行结算账户后，即成为我行微信银行个人客户。客户可享受的服务包括：余额查询、交易查询并通过跳转下载和登录手机银行 APP 直接使用账户管理、投资理财等相关服务。

（四）短信提醒服务内容

甲方通过乙方柜面或其它途径签约并办理相关手续后，即成为短信通知服务的签约客户。签约客户可享受的服务包括：短信通知、短信查询等服务，以及申请开通或变更短信提醒服务所提供的其他功能。

第三条 甲方权利和义务

（一）权利

1. 甲方自愿申请签约乙方电子银行业务，经乙方审核同意后，有权接受根据客户类型、服务渠道、签约产品和业务

类别相应的服务。

2. 甲方有权通过乙方网站或营业网点查询了解电子银渠道业务收费标准。

3. 甲方在注册期间内有权申请办理手机号码修改、数字证书更新等电子渠道变更手续。

4. 如不接受本协议变更的，甲方有权至银行网点办理电子银行注销手续。

5. 甲方在注册期内有权办理电子银行注销手续。

6. 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打乙方客服电话“400-916-6666”或到乙方营业网点进行咨询和投诉。

（二）义务

1 甲方办理个人网上银行业务，应遵守《宁波通商银行电子银行业务章程》和本协议以及乙方规定的各项内容。甲方必须由本人办理电子银行签约、注销、变更等手续时，应按乙方要求提供相关资料，填写申请表，并签名确认。甲方填写并签名确认的业务申请表是本协议不可分割的组成部分。甲方应保证所填写的申请表与所提供的资料真实、准确、完整，否则造成的一切后果和损失由甲方自行承担。

2. 甲方办理个人网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.ncbank.cn>）。通过浏览器或或其他网站提供的链接地址等其他方式登录所产生的不利后果由甲方自

行承担。甲方通过手机银行登录的电子银行，手机银行移动客户端软件应从乙方网站或设备指定应用市场下载和使用（APP 名称：宁波通商银行）。

3. 甲方应注意遵守以下业务规则：

（1）电子银行仅限甲方本人使用。甲方的客户号、卡/折号、密码、数字证书、接收动态密码的手机等账户存取工具和认证工具等是甲方进行电子银行交易的重要要素，甲方承诺由本人妥善保管，并保证不将该等资料或物品提供或泄露给任何第三方，不得出租、出借、出售或转让等。对因自身提供、泄露、被窃、遗失等原因造成该等资料或物品被他人使用的，该行为视为甲方完成的行为，甲方对该使用行为的后果承担责任。乙方执行甲方通过电子银行发出的业务指令后，甲方不得要求变更或撤销业务指令。

（2）甲方在申请领用 USBKEY 时，即明确甲方与 CFCA 的电子认证服务权责。甲方在办理 USBKEY 申请时，即视为充分知晓并认可本协议全部内容。CFCA 将为甲方核发具备法定效力的数字证书用于电子签名业务。甲方必须严格遵守申请信息真实完整、信息变更及时告知、证书私钥安全管控义务，证书不得用于《电子签名法》规定的禁用场景。具体电子认证协议可见 <https://www.cfca.com.cn>。若甲方使用 CFCA 证书进行交易遭受损失，乙方仅在过错范围内承担相关法律责任。

(3) 甲方应按照机密的原则设置和保管密码，避免使用生日、电话号码等与本人相关的信息作为密码；不得将本人自设密码、动态密码提供给除法律规定外的任何人；应采取其他合理措施，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。

(4) 甲方办理电子银行签约业务，应确保向乙方提供本人预留并经实名认证绑定的手机号码。乙方向该手机号发送用于安全认证的动态密码短信，甲方须确认短信发送编号、交易类型和交易金额等信息与正在进行的交易事项一致，并正确输入收到的动态密码。非乙方原因（例如短信网络原因造成迟延、信息丢失，甲方提供手机号有误、手机关机、欠费停机、手机号码变更，甲方未认真核对信息、未正确操作等原因）导致交易无法完成以及导致的一切损失，乙方不承担责任。

(5) 甲方发生卡/折丢失、密码泄露、数字证书丢失、接收动态密码的手机丢失、停机或手机号码变更等情况，应及时到乙方提供的渠道，包括但不限于营业网点和手机银行办理挂失或手机号码变更等手续，否则可能产生无法正常使用电子银行功能、账户资金安全性降低、资金被盗等各类风险和损失。甲方自行承担到乙方提供的渠道办妥相关手续并生效之前所产生的一切后果。

(6) 甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的注册

信息如需更改，应及时按照乙方要求办理有关手续。在上述手续办妥并生效之前乙方有权利单方面中止/终止其部分或全部电子银行业务功能的使用资格，并保留进一步向其索赔的权利。

（7）甲方应保证办理电子银行业务的账户的支付能力，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规以及监管机构要求。甲方不得以与第三方发生纠纷为由拒绝支付应付的各类款项。

（8）甲方使用电子银行转账服务，应以银行确定的渠道和方式约定非柜面转账限额（含日累计限额、笔数和年累计限额）。乙方按照甲方的交易指令，从甲方的银行账户扣划相应款项转账至指定收款账户时，将校验约定的限额，超过限额则无法办理。

（9）乙方有权基于甲方的身份基本特征、账户使用情况、风险评估状况等信息，对非柜面限额渠道支出限额进行动态调整。甲方对此无异议。

（10）数字证书 USBKEY 过期后，甲方可前往营业网点办理证书更新，更新后即可恢复使用。如甲方不再使用，应及时办理数字证书注销手续，在此之前须妥善保管 USBKEY。

（11）因使用电子银行服务产生的网络通讯费用由甲方自行承担。

（12）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，须同时遵守相关规定或规则。

4. 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。

5. 甲方长期不使用电子银行，应主动向乙方申请办理电子银行的注销手续，否则由其自身承担可能产生的各类风险。

6. 甲方不得利用电子银行从事任何违反法律法规及国家有权机关规定，《宁波通商银行电子银行业务章程》和本协议约定的活动。对可能违反法律法规及国家有权机关规定行为的任何交易，乙方保留拒绝处理或支付的权利，并有权采取中止/终止其部分或全部服务措施。甲方不得使用电子银行参加洗钱、恐怖融资或扩散（大规模杀伤性武器）融资等活动，对可能涉嫌参与上述活动的客户，乙方有权对其电子银行采取中止/终止其部分或全部服务措施，并有权终止本协议且不承担任何责任。

7. 甲方使用电子银行相关服务时，禁止散播虚假信息，应抵制网络谣言，维护信息安全。

第四条 乙方的权利和义务

（一）权利

1. 乙方有权根据法律法规和监管规定以及甲方资信情况，决定是否受理甲方的注册申请。

2. 乙方有权按照监管机构及本行有关收费规定制定电

子银行业务收费标准，并通过乙方官方网站或营业网点等渠道进行公示。如法律、法规、部门规章及监管规定对原收费价格有新规定，或乙方根据业务发展需要对服务价格进行调整的，乙方将依照法律、法规的要求通过乙方官方网点或营业网点等渠道进行公示后执行。

3. 乙方有权对电子银行系统进行升级、改造。升级、改造期间可能会暂停电子银行服务，乙方将根据法律、法规及监管规定在其官方网站或营业网点进行公示。

4. 为保护客户个人信息和账户安全，乙方有权主动锁定存在信息泄露风险的客户的电子银行的全部或部分功能。甲方可根据电子银行相关提示的渠道进行解锁申请。

5. 甲方存在恶意操作、恶意攻击，诋毁、损害乙方声誉等情况的，乙方有权单方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。

甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理电子银行业务。

6. 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子银行业务指令，不承担任何责任：

（1）甲方发出的业务指令中缺乏必要的交易信息，包括但不限于指令信息不明、存在乱码、不完整等。

（2）甲方账户存款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。

(4) 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。

(5) 不可抗力或其他非属乙方过失的情况。

上述不可抗力是指银行方面不可预见、不可避免并不可克服的任何客观情况，包括自然灾害、军事行为、法律或行政指示以及政府批准的变更、流行病、战争、恐怖主义行为、暴乱、叛乱、火灾、爆炸、地震、核事故、水灾、影响设施的断电、非常恶劣的天气条件等；此外，基于网络的特征，不可抗力还包括互联网服务、电信业务、电力供应的中断或停止，金融欺诈、电脑病毒感染、黑客侵入、软件炸弹或类似情况下的任何电脑硬件或软件故障。

甲方同意乙方根据甲方的电子银行业务指令办理业务，对所有使用甲方客户号、登录昵称、卡/折号、签约设置的电话或手机号、密码或数字证书进行的操作均视为甲方本人所为，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。

7. 乙方有权通过网站或营业网点公告形式变更电子银行业务的服务范围、章程及服务协议。

8. 协议终止或在服务有效期内中止时，乙方有权不退回甲方已支付的所有费用。

9. 乙方有权根据法律、法规、部门规章、监管规定或乙方业务发展需要对电子银行的系统设定（包括限额设定）及功能进行调整或对电子银行业务进行变更。如需甲方确认的，

乙方通过官方网站或营业网点等渠道进行公告，甲方继续使用电子银行业务的，视为甲方确认。如不需甲方确认的，则自调整或变更之日起对甲方生效。

10. 对于在交易过程中，因暂时网络通讯故障或其他原因造成的错账现象，乙方有权根据实际交易情况进行账务处理。

（二）义务

1. 乙方有义务按甲方通过电子银行系统发出业务指令进行相关的业务操作，该操作所产生的电子信息记录均为甲方处理电子银行业务的唯一合法有效凭证。

2. 在乙方系统正常运行情况下，乙方负责及时准确地处理甲方发送的电子银行业务指令，并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

3. 乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

4. 乙方负责及时为甲方办理电子银行签约手续，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。

5. 乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务。

6. 乙方非常重视甲方的个人信息保护，将根据本业务协议、《宁波通商银行电子银行业务章程》、《宁波通商银行隐私协议》、《宁波通商银行股份有限公司运营业务隐私协议（个人版）》以及其他相关法律文本中的有关约定，在中国

人民共和国境内（不包括中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区和中国台湾地区）收集、使用、存储甲方的个人信息，但法律法规或监管机构另有规定的除外。

6. 如甲方提供充分证据证明完全由于乙方的原因或重大过失造成甲方电子银行业务操作的失败或错误，乙方应负责赔偿签约客户的经济损失，但任何情况下，乙方的赔偿责任应仅限于客户的直接经济损失（即银行手续费），乙方的赔偿责任不应包括客户的任何间接损失（例如其预期收益、商业利润等）。

第五条 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（不包括中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区和中国台湾地区法律）并按其解释。法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。

本协议是乙方其他既有协议和约定的补充协议而非替代文件，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。

第六条 差错和争议解决

甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成电子银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打服务/投诉电话“400-916-6666”或到营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

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有管辖权的人民法院提起诉讼。双方另有约定的除外。

第七条 协议中止和终止

甲方电子银行注销手续办理完毕，本协议即为终止。

在甲方违反法律法规和国家有权机关规定、《宁波通商银行电子银行章程》和本协议规定或其它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甲方在终止前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除甲方因终止前的交易所应承担的任何法律后果。甲方在终止前已发送的交易指令仍有效并承担其后果，但通商银行电子银行各项业务规定中另有约定的除外。乙方不退还已收取服务费及其他相关费用。

第八条 协议效力和生效

本协议自甲方通过乙方营业网点完成签约或通过乙方电子银行完成签约申请手续起生效。

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。

第九条 信息提供及保密

乙方有权按规定收集、处理、传递及应用甲方的个人资料。乙方收集、处理、传递甲方的个人资料仅为甲方在乙方处办理业务需要，在此情况下，甲方同意乙方将其个人资料

仅披露给乙方分支机构、控股子公司、征信评级机构。乙方将实行严格的保密措施来保护甲方个人资料信息，所有留存资料的保留期限按照有关法律法规及监管规定执行，法律法规及监管规定未有明确规定的，个人资料保存至业务终了之日起十年之日。

乙方应依法为甲方在乙方开立的个人银行账户的存款信息及客户资料信息保密。除法律、法规另有规定外，乙方有权拒绝任何单位或个人对甲方个人银行账户的查询、冻结和扣划。由于乙方原因导致甲方个人信息泄露的，乙方将依法承担责任。

第十条 其它

上述条款中未尽事项以及相关词语定义均适用《宁波通商银行电子银行章程》中的约定。

乙方有权根据国家法律法规、监管规定以及经营需要修改本协议。修改后的协议将于正式对外公告(在网站及乙方营业网点)载明的执行日起施行，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电子银行服务，但在申请终止电子银行服务之前甲方使用乙方电子银行服务的，仍然应当遵守相关调整内容。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。

如乙方对本协议有任何疑问、意见或建议，可至宁波通

商银行网点或拨打客服热线 400-916-6666.

双方确认，在签署本协议前，已就全部条款进行了详细地阅读和了解，双方对全部条款均无疑义，并对协议涉及的权利义务、责任限制及免责条款的法律含义有了准确无误的理解。甲方使用宁波通商银行电子银行服务协议即视为甲方已同步了解并完全接受《宁波通商银行电子银行业务章程》及本协议的约定。