

尊敬的客户：

华商银行遵循平等自愿、诚实守信、勤勉尽责的原则，努力为您提供专业化、高质量的金融服务。在签订本协议之前，请务必仔细阅读本协议全部条款，特别是关注您的权利义务和风险提示条款。若不理解或不同意本协议条款的，请您不要签字、点击确认或进行注册、登录操作，您签字、点击确认或进行后续操作的，视为理解并接受本协议。

华商银行电子银行个人客户服务协议

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方（客户）、乙方（华商银行）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 定义

下列用语在本协议中的含义为：

“电子银行”是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，以及为特定自助服务设施或客户建立的专用网络等方式，为甲方提供的离柜金融服务。

“密码”指客户自行设定并用于验证客户身份的字符信息。

“客户证书”指用于存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子文件。乙方为甲方提供的客户证书存放介质为“U盾”。

第二条 甲方权利、义务

一、权利

（一）甲方可通过柜面或自助注册方式申请注册电子银行。甲方到乙方营业网点办理柜面注册手续，注册完成后可办理全部电子银行业务。甲方通过自助注册可办理部分电子银行业务，如需办理自助注册无法提供的电子银行业务，可到乙方营业网点办理柜面注册手续。柜面注册、自助注册可办理的业务类型以相关法律法规、监管规定及乙方公布的业务规则为准。

（二）甲方需要变更电子银行注册信息的，可按相关法律法规、监管规定及乙方公布的业务规则，到乙方营业网点，或通过个人手机银行、个人网上银行办理。

（三）甲方可到乙方营业网点，或通过个人手机银行办理电子银行注销手续。

甲方注销电子银行后，乙方将删除甲方电子银行账户信息，法律法规或监管机构对个人信息存储时间另有规定的除外。

（四）甲方办理电子银行业务过程中，如遇到问题或无法获得电子银行服务时，可通过乙方营业网点或拨打乙方服务热线 400-111-6558 咨询投诉。

（五）甲方同意并授权乙方在依法合规前提下，依据《华商银行个人信息保护政策》处理（包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等）甲方个人信息。甲方可通过门户网站（www.cmbcn.com.cn）、个人手机银行、网上银行渠道查看《华商银行个人信息保护政策》。

二、义务

（一）甲方办理电子银行业务，应遵守相关法律法规、监管要求，以及乙方在门户网站（www.cmbcn.com.cn）公布的《华商银行电子银行章程》和个人电子银行相关交易规则。

（二）甲方办理电子银行注册，应根据反洗钱相关法律法规，向乙方提供本人有效身份证件和实名开立的个人银行账户，并完整提供姓名、性别、手机号码、证件号码、证件类型、证件有效期、联络地址、职业、国籍等信息用于身份识别。甲方应对所申请事项签字或点击确认。甲方签字或点击确认的业务申请资料是本协议不可分割的组成部分。甲方应保证所提供资料真实、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）甲方使用个人网上银行应通过 www.cmbcn.com.cn 进行登录；甲方使用个人手机银行应从乙方门户网站（网址：www.cmbcn.com.cn）或具备工信部入网许可证的设备指定应用市场下载网站下载。甲方应避免通过其他网址、号码、链接或软件登录电子银行。

（四）甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的注册信息（包括电子银行注册手机号、姓名、性别、证件号码、证件类型、证件有效期、联络地址、职业、国籍等）如有更改，应按相关法律法规、监管要求及乙方公布的业务规则，及时到乙方营业网点，或通过个人手机银行、个人网上银行办理变更手续。办妥上述手续之前所产生的后果由甲方承担。

（五）甲方如使用的服务功能涉及第三方的，还应同时遵守第三方的交易规则。

（六）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。

（七）甲方办理电子银行业务，如使用的服务功能涉及到乙方其他业务的，须同时遵守与该业务相关的服务协议及交易规则。

（八）甲方如无需使用电子银行，应主动申请办理注销手续。

（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）甲方不具备完全民事行为能力的，甲方监护人应妥善保管好甲方的注册卡号（账号、登录 ID 或注册手机号码）、U 盾、接收短信认证信息的手机及相关密码，并对通过以上信息完成的金融交易负责。

第三条 乙方权利、义务

一、权利

（一）乙方有权根据相关法律法规、监管规定及甲方资信情况，决定是否受理甲方的注册申请。

（二）乙方可根据业务发展需要对电子银行业务功能进行升级或调整，并采取网站公告、页面提示等适当方式告知甲方。甲方如不同意有关变更或有异议的，可办理电子银行注销手续，甲方如继续使用升级或调整后电子银行业务功能的，视为同意有关变更。

（三）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违反本协议约定的情况，乙方有权单方终止对甲方提供电子银行服务并告知甲方。甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将停止为其办理电子银行业务，并保留追究甲方责任的权利。

（四）对于使用甲方身份标识信息（包括账户账号、卡号、用户名、电话或手机号码、终端设备信息等）并按照甲方在乙方设定的身份认证方式（包括 U 盾、密码、生物特征识别等）通过身份验证的电子银行操作，乙方均视为甲方本人所为，并以甲方发出的指令作为办理电子银行业务的有效依据。

（五）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. 甲方的行为出于欺诈或其他非法目的。
6. 由于不可抗力等不可归因于乙方的情况导致客户损失的。

(六) 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, 甲方授权乙方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。

(七) 甲方有可疑交易且无法解释其合理性时, 乙方有权对其交易采取限制措施。

(八) 协议终止或服务有效期内中止时, 乙方不退回甲方已支付的有关费用。

二、义务

(一) 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。

(二) 乙方对于个人手机银行客户端、个人网上银行相关软件的合法性承担责任。

(三) 乙方负责及时为甲方办理电子银行注册手续, 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。

(四) 乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务, 并在乙方门户网站(www.cmbcn.com.cn)公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。

(五) 因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。

第四条 风险提示

(一) 甲方应妥善保管本人注册卡号(账号、登录 ID 或注册手机号码)、密码、身份证件、U 盾及用于办理电子银行业务的手机或计算机等终端设备。甲方不得出租、出借、出售银行账户(包括银行卡)、电子银行账户及电子银行身份认证介质, 由于上述行为造成的后果由甲方承担。甲方发出的电子支付指令经乙方验证无误并执行后, 将无法变更或撤销。

(二) 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; 办理电子银行业务的密码应不同于其他用

途的密码（如银行卡/存折密码、其他网站会员密码、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；不将本人自设密码提供给除法律规定外的任何人；通过电脑、手机等终端办理电子银行业务后，须将自设密码从终端上删除；采取其他合理措施，防止本人密码被窃取。由于甲方未妥善保管设备及个人信息造成密码泄露的后果，由甲方承担。

（三）对于已申领的身份认证介质（U盾），甲方应妥善保管，不得将身份认证介质交由他人使用，否则由此造成的后果由甲方承担。

（四）甲方应妥善保管预留验证信息，除在乙方办理业务时使用外，不要向任何其他人、其他网站、电话或短信的问询提供预留验证信息内容。

（五）甲方应采取有效的措施（如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）保护用于办理电子银行业务的计算机或手机等终端设备的安全，防止其发生信息泄露或被他人操控。不要在网吧等多人共用的计算机上使用网上银行。在使用电子银行过程中暂时离开或在完成电子银行交易后，应及时退出电子银行系统。

（六）发生以下情况时，甲方应及时与乙方办理相应手续，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后果。

1. 甲方的密码泄露、遗忘，应及时到乙方营业网点，或通过个人手机银行办理密码重置手续。

2. 甲方的U盾在有效期内损毁、锁码、遗失或密码遗忘，应及时到乙方营业网点办理U盾更换、解锁或密码重置手续。

3. 甲方输错密码超过乙方规定的次数，其交易可能被限制，甲方应及时到乙方营业网点办理相应解除限制的手续。

4. 甲方手机号遗失或变更，应及时到乙方营业网点取消或变更网上银行、手机银行、华商信使、短信认证、华商e支付等业务的绑定手机号码。

（七）客户通过电子银行办理华商卡挂失，挂失手续办妥，挂失即生效，对挂失生效前客户银行卡产生的经济损失，华商银行不承担责任。

客户通过电子银行办理华商卡、存折、存单等挂失为临时挂失，挂失手续办

妥，挂失即生效，临时挂失有效期为 15 天，期限届满临时挂失自动解除，客户需在有效期届满前到营业网点办理正式挂失手续或者及时续办临时挂失手续。对临时挂失生效前或临时挂失自动解除后客户以上账户介质产生的经济损失，华商银行不承担责任。

客户解除挂失，须到华商银行营业网点办理。

第五条 收费

乙方按照在营业网点、门户网站（www.cmbcn.com.cn）等渠道对外统一公布的《华商银行业务收费标准》收取电子银行业务相关费用。乙方如调整电子银行收费项目和收费标准，应采用适当方式告知甲方。甲方如不同意有关调整或有异议的，可办理电子银行注销手续，甲方如继续使用乙方电子银行，视为同意有关调整。

第六条 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。

第七条 差错和争议的解决

甲方发现自身未按规定操作、网络中断、设备故障等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热线“400-111-6558”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，任何一方均可向本协议项下乙方所在地人民法院提起诉讼。

第八条 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）因挂失、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。

甲方电子银行注销手续办理完毕，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。

第九条 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。

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事项自动转至新卡，本协议继续有效。