湖州银行电子银行个人客户服务协议
（2023.05 版）

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，改善客户服务，湖州银行股份有限公司电子银行个人客户(以下简称甲方)与湖州银行股份有限公司(包括湖州银行股份有限公司下属分支机构，以下简称乙方)本着平等互利的原则，就湖州银行电子银行服务的相关事宜达成本协议，以兹共同遵守。

第一条　定义

电子银行服务：指乙方通过互联网、公共通讯、电子终端等方式为甲方提供的账户管理(账户加挂、账户删除、开立电子账户等)、转账汇款、金融理财等服务。根据服务渠道的不同，可分为网上银行服务、手机银行服务、电话银行服务、自助银行服务等。

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，如账号(手机号、证件号码、银行账号等)、密码、数字证书、UKey、蓝牙 Key、短信验证码、签约指定手机号等。

密码：指甲方在电子银行服务中使用的各种确认身份的数字或字符信息，包括但不限于查询密码、登录密码、交易密码等。

交易指令：指甲方通过电子银行向乙方发出的查询、转账、购买金融产品等指令。

第二条　电子银行服务的开通及服务内容

（一）手机银行服务和网上银行服务的开通及服务内容：甲方自愿申请注册乙方手机银行，按照要求完成相关操作，成为手机银行和网上银行用户，可享受的服务包括账户查询、明细查询、贷款预约（网上银行无此功能）、办理理财业务（网上银行无此功能）等。甲方按个人需要到乙方柜台等渠道开通手机银行或网上银行转账功能并设置转账限额和笔数的，可享受转账等金融交易服务。

（二）电话银行服务的开通及服务内容：甲方通过乙方提供的渠道并按照要求设置查询密码后，成为电话银行客户。可享受查询、咨询、投诉、建议、口头挂失等服务。

（三）自助银行服务内容：甲方可在乙方自助设备上办理账户开立、存单开立、存单注销、现金存取款、短信通知、转账、改密、查询、缴费、理财、密码重置等金融交易服务。

第三条　甲方的权利和义务

（一）甲方申请开通相应电子银行服务后，有权依本协议享受乙方提供的服务。

（二）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项下电子银行服务申请变更或注销。

（三）甲方应直接登录乙方网站(网址:www.hzccb.com或者 www.hzccb.net)下载“湖州银行网银客户端”，不要通过邮件或其他网站提供的链接下载“湖州银行网银客户端”。甲方办理手机银行业务应通过乙方指定方式下载使用手机银行的客户端程序。甲方在中国大陆地区办理电话银行业

务，应直接拨打乙方客户服务电话 4008096528 或 0572-96528。未按上述操作造成的损失由甲方自行承担。

（四）**甲方在享受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网点、网站或电子银行公布的相关业务规则等要求。**甲方通过电子银行办理银行业务时，还应同时遵守乙方对该业务的其他相应规定，但乙方有特殊要求的除外。

（五）甲方应保证提供的个人资料真实、完整、有效，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，如能通过乙方电子银行更改个人资料，甲方可自行通过电子银行变更。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。

（六）甲方不得通过电子银行渠道发送违规、违法、与交易无关或破坏性的信息，不得干扰乙方电子银行系统的正常运行。

（七）甲方身份认证要素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，下同)或交于任何第三方使用。**使用上述身份认证要素所完成的一切交易操作，乙方均视为甲方本人的行为，上述操作所产生的电子银行业务指令均为乙方处理电子银行业务的合法有效凭证，甲方应对由此产生的后果负责。**

（八）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，甲方应立即申请对身份认证要素进行变更、对账户进行挂失或对相关电子银行进行注销等手续，在变更、挂失或注销等手续生效之前发生的损失均由甲方承担。

（九）甲方在通讯运营商的网络、手机、电话销户销号等与其在手机银行服务系统、电话银行服务系统的注销不能相互替代。甲方如需办理相关电子银行业务的注销，应根据乙方相关业务规定予以办理。

（十）甲方应对其发出的所有交易指令承担全部责任。

（十一）甲方发出的指令到达乙方后，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，甲方应在发现该种不符后通过各种乙方渠道向乙方做出错误通知并说明错误可能发生的原因、有关的账号、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原因，乙方将及时对错误加以纠正。

（十二）甲方应采取合理措施，防止身份认证要素被盗或泄漏；甲方同时应尽到合理注意义务，在安全的环境使用相关电子银行。甲方应设置安全性较高的密码，避免使用简单易记的密码或容易被他人猜到的密码，如生日、门牌号码、车牌号码、电话号码、手机号码等。由于身份认证要素泄露等造成的损失由甲方承担。

（十三）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，并授权乙方从甲方账户中扣收。

（十四）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，不得诋毁、损害乙方声誉或攻击乙方电子银行系统。

（十五）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。

（十六）甲方保证预留的手机号码为本人手机号码，否则相关风险由甲方承担。甲方同意若办理第三方快捷支付、短信通知、手机号码支付等涉及手机号码的服务，则应该以本人手机号码作为验证手机号码。

（十七）甲方同意并授权乙方在经营管理过程中，如有必要将按照国家相关规定采集或向全国公民身份信息系统、移动运营商及其他相关合法设立的机构查询、保留和使用甲方的地理位置信息、电子设备信息、操作行为信息、生物特征信息等，用于核实甲方身份信息等与业务审核及管理相关的事项。乙方将依法对甲方的相关信息承担保密责任。甲方悉知并理解本授权条款。

第四条　乙方的权利和义务

（一）为不断改进电子银行服务，提高服务的安全性、可靠性、便捷性，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。

（二）为保障甲方资金安全，乙方有权根据客户类别、身份认证措施、交易限额和笔数、交易风险度等因素的不同，设定不同的安全策略，不同安全策略对于客户身份认证措施、交易限额和笔数、操作流程等可能有不同要求，甲方应

当遵守。乙方对涉及客户权利义务变更的安全策略调整，应当通过网点、网站或电子银行公布或按照本协议约定予以公告。

（三）乙方有权按照所公布的电子银行个人客户服务收费项目及标准从甲方在湖州银行开立的账户中扣收相关费用。已收取的费用在相关电子服务渠道终止、本协议变更或终止等情形下均不予退还。

（四）乙方有权依据法律、法规、规章或业务需要对电子银行服务系统的服务内容、操作流程或收费标准等进行调整，涉及收费或其他客户权利义务变更的调整，将于正式对外公告后施行，自公告施行之日起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注销相关电子银行服务，但在申请终止相关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，乙方有权选择终止电子银行服务并终止本协议。

（五）乙方有权根据国家法律法规，持续识别校验甲方身份基本信息等个人信息的合规性，并采取尽职调查、终止服务等有效管理措施。

（六）对于因下列原因所导致的甲方指令未执行、未适当执行、延迟执行、交易不成功、交易差错等错误发生的，乙方不承担责任：

1、甲方账户余额或可用余额不足，账户挂失、止付、

销户或存在其他异常状况;

2、甲方账户内资金被有权机构冻结或扣划;

3、甲方的行为出于欺诈等恶意目的或存在洗钱、赌博等非法目的;

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、甲方的电脑、手机、电话等电子系统遭受故障、病毒入侵或非法攻击;

7、不可抗力或其他不可归因于乙方的原因。

（七）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。

（八）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。

（九）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。

（十）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的相应电子银行服务，并有义务及时准确地执行甲方的交易指令。

（十一）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。

（十二）甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方有关业务规定，存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等情况或从事违反国家法律法规活动的，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。

（十三）乙方具有对电子银行系统进行维护、升级、改造的权利，有权根据业务发展调整电子银行的服务功能。在此期间乙方有权停止服务，甲方可到乙方营业网点办理相关业务。因网络、系统等故障，或不可抗力等因素造成电子银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，乙方不承担责任。

（十四）乙方对甲方的个人信息应当承担保密义务。除法律法规规定的情况下，未经甲方同意不得向任何第三方透露甲方个人信息。

第五条　协议的生效、变更、中止和终止

（一）甲方通过网上银行、电话、手机等自助渠道申请电子银行服务的，本协议自甲方渠道系统开通电子银行服务时生效；甲方通过乙方柜台或自助设备申请电子银行服务的，本协议自乙方同意甲方申请并在乙方系统中设置成功后生效。

（二）甲方变更(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、相关电子银行办理。甲方变更(终止)电子银行服务前应偿清所有应付款项。

（三）甲方通过网上银行、手机等自助渠道变更(终止)电子银行服务的，本协议自甲方变更(终止)指令进入乙方系

统并经乙方为甲方完成变更(终止)时变更(终止)。甲方通过乙方柜台或自助设备变更(终止)电子银行服务的，本协议自乙方同意其变更(终止)申请并在乙方系统中设置成功后变更(终止)。

（四）甲方不遵守本协议、乙方相关业务规则、国家法律法规政策包括反洗钱等相关规定或存在其他损害乙方或国家社会利益的行为时，乙方有权终止电子银行服务并终止本协议。如乙方因此遭受损失的，甲方应负赔偿责任。

（五）因账户挂失、冻结等原因导致账户暂不能使用的，相关电子银行服务相应中止，待账户正常使用后恢复相关电子银行服务。账户已销户，该账户相关的电子银行服务以及本协议中的相关服务功能内容亦相应终止，但甲方在本协议中的义务仍须履行。

（六）因业务、监管等原因，乙方可修改、中断、终止本协议及本协议中提供的服务项目。修改内容应通过网上银行、手机银行等渠道以公告的方式通知甲方，公告即时生效。在公告后甲方继续使用本服务的，视为甲方已接受本协议的修改。

（七）甲方和乙方均有权终止本协议。协议终止并不意味着终止前所发生的未完成指令的撤销，也不能消除终止前的交易所带来的任何法律后果。

第六条　重要约定事项及风险提示

（一）甲乙双方一致约定，甲方通过身份认证要素和相关密码等信息向乙方电子银行提交的相关指令，乙方经确认

后，无论是否本人亲自办理，乙方均视为甲方所为，由甲方承担责任。

（二）乙方不介入甲方与第三方之间的交易纠纷。

（三）甲方确认同意接受相关电子合同或电子文书及电子信息(以下统称为“电子合同”)的，视为签署该电子合同，与在纸质合同上手写签名或盖章具有同等法律效力，双方无需另行签署纸质合同或文书。

（四）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。

（五）甲方了解电子签名是指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据，因此，以电子签名方式签署合同除具有以书面方式签署合同的所有风险外，还充分了解和认识到其具有以下风险:

1、甲方的账户密码泄露或参与人身份可能被仿冒;

2、由于互联网上存在黑客恶意攻击的可能性，互联网服务器可能会出现故障及其他不可预测的因素，合同签署信息可能会出现错误或延迟;

3、甲方的上网设备及软件系统与所提供的网上交易系统不相匹配，无法签署合同或合同签署失败;

4、甲方若不具备一定网上交易经验，可能因操作不当造成无法签署合同或合同签署失败;

5、电脑、手机等智能设备，存在感染电脑病毒、木马

程序或被非法入侵的可能。

上述风险可能会导致甲方发生损失，甲方已经完全知晓并自愿承担上述风险，并同意承担因签署合同产生的合同责任，且承诺不因此而追究乙方任何责任。

（六）甲方不可撤销地授权乙方，可将其信息提供给乙方相关合作机构，用于包括但不限于数据验真、业务分析、风险控制等方面的用途。

（七）甲方不可撤销地授权乙方，可由乙方或乙方相关合作机构通过合法设立的第三方征信机构采集甲方信息，用于包括但不限于业务分析、风险控制等用途。

（八）如非特别指明，本协议条款均适用于所有网上银行客户、电话银行客户、手机银行客户、自助银行客户等电子银行个人客户。

（九）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。

（十）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。

第七条　协议的适用法律及争议解决方式

（一）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、法规和有关监管部门的规章、规定。

（二）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。