

平顶山银行网上银行个人客户服务协议

为明确平顶山银行（甲方）与自愿申请平顶山银行个人网上银行业务客户（乙方）的权利和义务，规范双方业务行为，甲方、乙方本着平等互利的原则，就平顶山银行个人网上银行服务相关事宜达成如下协议。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义：

“客户”指享受平顶山银行网上银行金融交易服务的个人客户；

“网上银行服务”指银行借助因特网技术为客户提供的金融交易服务和信息服务；

“客户证书”指用于存放客户身份标识，并对客户发送的网上银行交易信息进行数字签名的电子文件。甲方为乙方提供的客户证书为第三方认证机构中国金融认证中心（简称 CFCA）的数字证书；

“网上银行业务指令”指乙方以注册账号、客户证书、相应密码，通过互联网向甲方发出的查询、转账等要求。

第二条 甲方权利

（一）甲方有权根据乙方资信情况，决定是否受理乙方的注册申请；

（二）甲方有权制定网上银行业务收费标准，并在网站或营

业网点进行公布；

（三）甲方具有对网上银行系统进行升级、改造的权利；

（四）对乙方未按规定支付有关费用、不遵守甲方有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害甲方声誉等行为的，甲方有权单方终止向乙方提供网上银行服务，并保留追究乙方责任的权利。乙方利用甲方网上银行从事违反国家法律法规活动的，甲方将按照有权部门的要求停止为其办理网上银行业务；

（五）甲方根据乙方的网上银行业务指令办理业务，对所有使用乙方注册账号、客户编号、客户证书、密码进行的操作均视为乙方所为，该操作所产生的电子信息记录均为甲方处理网上银行业务的有效凭据；

（六）甲方因以下情况没有正确执行乙方提交的网上银行业务指令，不承担任何责任：

- 1、甲方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等；
- 2、乙方账户存款余额不足或乙方账户状态非正常；
- 3、乙方未能按照甲方的有关业务规定正确操作；
- 4、乙方的行为出于欺诈或其他非法目的；
- 5、乙方账户内资金被依法冻结和扣划；

6、甲方遇到不可抗力、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电设备故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其他不属于甲方过失的情况。

（七）协议终止或服务有效期内中止时，甲方不退回乙方已

支付的有关费用；

（八）如乙方因甲方网上银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，甲方有权从乙方账户中扣划乙方的不当得利所得或暂停对乙方的网上银行服务。

第三条 甲方义务

（一）在甲方系统正常运行情况下，甲方负责及时准确的处理乙方发送的网上银行业务指令，并及时向乙方提供交易明细、资金余额等服务；

（二）甲方对于网上银行所使用的相关软件的合法性承担责任；

（三）甲方负责及时为乙方办理网上银行注册手续，并按乙方所属客户类型为乙方提供相应的网上银行服务；

（四）甲方负责向乙方提供网上银行业务咨询服务，并在甲方网站提供相应业务介绍；

（五）甲方对乙方提供的申请资料和其他信息有保密的义务，但法律法规另有规定的除外。

第四条 乙方权利

（一）乙方自愿申请注册甲方网上银行，完全接受《平顶山银行网上银行章程》（以下简称章程）并遵守甲方相关业务规则和业务规定，经甲方审核同意后，可根据不同的客户类型享受不同的网上银行服务；

（二）乙方在注册期内有权办理网上银行注销手续；

(三) 乙方对甲方网上银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打电话“96588”、登陆甲方网站或到甲方营业网点进行咨询和投诉。

第五条 乙方义务

(一) 乙方保证办理网上银行业务时，提供资料的真实性、准确性和完整性，对于乙方未提供真实、准确、完整的资料或资料发生重大变更而没有及时通知甲方而造成的风险和损失由乙方承担。乙方在网上银行办理业务交易金额应在甲方规定的限额之内；

(二) 乙方已完全了解甲方提供的网上银行服务是应用因特网方式提供的金融服务，乙方通过因特网使用网银服务可能会出现信息传送中断、停顿、延误、传送数据错误或存在一定的时差等情况，一切在甲方控制以外有关通讯设备故障引致的消息谬误或讯息未能适时传达，造成交易无法正常完成以及由此导致的一切后果，甲方不负赔偿责任。因上述情况造成网上银行服务未被送达无法办理或者被取消或终止，乙方应自行通过其它途径完成相关交易；

(三) 乙方在申请客户证书时，应同时认真阅读并遵守《CFCA 数字证书服务协议》（以上文件公布在<http://www.cfca.com.cn>上）。若乙方使用客户证书进行交易遭受损失，乙方仅在本方过错范围内承担相关法律责任；

(四) 乙方办理网上银行业务应直接登录甲方网站（网址：www.pdsb.cn），不要通过邮件或其他网站提供的链接登录；

(五) 乙方必须妥善保管本人注册账号、密码、U盾及数字

证书等信息，并对通过以上信息完成的交易指令承担全部责任。
网上银行交易指令一经确认，乙方不得要求变更或撤销；

（六）乙方应在甲方规定的服务时间内使用网上银行服务。
乙方的交易信息，以甲方网银系统记录的资料为准，双方均承认甲方网银系统记录资料的真实性、准确性和合法性；

（七）乙方应避免使用姓名、生日、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码；采取其他合理措施，防止本人密码被窃取。
因密码泄露造成的后果由乙方承担；

（八）乙方数字证书发生遗失、被盗、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等可能导致乙方账户安全性降低的情形，乙方应立即对账户进行挂失或对网上银行进行终止，办妥上述手续之前所产生的一切后果由乙方承担；

（九）乙方不得以任何理由拒绝支付应付甲方的款项；

（十）乙方不得诋毁、损害甲方声誉或恶意攻击甲方网上银行系统；

（十一）乙方办理网上银行业务时，如其使用的服务功能涉及到甲方其他业务规定或规则的应同时遵守；

（十二）乙方长期不使用网上银行，应主动申请办理注销手续。

第六条 费用

甲方有权制定、调整和修改网上银行业务收费标准、收费方式和收费周期，乙方须按甲方制定的上述收费标准缴纳相应的服

务费用、身份认证工具费用、汇划手续费等相关费用。甲方上述收费标准、收费方式和收费周期的调整和修改将通过适当方式公告，不再逐一通知客户。

第七条 差错处理和争议的解决

乙方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成网上银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打甲方客服热线“96588”或到营业网点通知甲方。甲方应积极调查并告知乙方调查结果。

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，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第八条 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。

本协议是甲方其他既有协议和约定的补充，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及网上银行业务内容的，应以本协议为准。

第九条 协议的中止和终止

甲方提供的网上银行服务受乙方注册账户状态的制约，如该账户挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。乙方账户状态恢复正常时，甲方重新提供相应服务。乙方完成甲方网上银行的注销手续时，本协议即为终止。

在乙方违反本协议规定或其他甲方业务规定的情况下，甲方

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。

第十条 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。本协议自甲方在网上银行系统为客户完成注册起生效。

本协议的解释权属于甲方。