

北京农商银行电子银行个人客户服务协议 (2025年版)

本版发布日期：2025年3月31日

生效日期：2025年3月31日

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方(个人客户)、乙方(北京农商银行)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”是指通过网络和电子终端为客户提供自助金融服务的虚拟银行。北京农商银行电子银行通过手机银行、网上银行、电话银行、自助服务终端、微信银行、微信小程序、网上营业厅等渠道为客户提供账务查询、转账汇款、代理缴费、电子商务、贷款等金融服务。

“密码”是用于客户确认身份的数字或字符信息，分为客户自设密码和动态密码。自设密码指由客户自行设定的密码，包括网银登录密码、网银交易密码、网上营业厅登录密码、网上营业厅交易密码、手机银行登录密码、USBKey证书密码、账户取款密码等。

“客户证书”是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数据。北京农商银行客户证书的存放介质为USBKey，因此“客户证书”也称为“USBKey证书”。

“电子付款指令”指客户以注册的用户名（卡号）或客户证书及相应密码，通过网络向银行发出的查询、转账、汇款等金融服务要求。

“短信通知”指本行利用手机短信方式为客户提供的一项增值服务，方便客户随时随地了解账户资金变动。

第二条 甲方权利、义务

（一）权利

1. 甲方自愿申请注册乙方电子银行，经乙方同意后，有权根据注册方式享受相应的服务。

2. 甲方在服务有效期内有权办理电子银行注销手续。

3. 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打客户服务电话010-96198、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。

4. 协议终止或在服务有效期内中止时，甲方无须退回USBKey证书介质、动态令牌介质。

5. 因网络、通讯故障等原因，甲方不能通过乙方电子银行系统办理业务时，甲方可到乙方营业网点办理相应银行业务。

（二）义务

1. 甲方到乙方营业网点办理电子银行注册、注销、变更等手续，应根据反洗钱相关法律法规，向乙方提供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。甲方应保证所填写或确认的信息及所提供的资料真实、准确、完整，对于因甲方提供信息不真实或不完整所造成的损失由甲方承担。

2. 甲方办理网上银行、网上营业厅业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.bjrcb.com>）。使用个人手机银行应从乙方门户网站（<http://www.bjrcb.com>）或具备工信部入网许可证的设备指定应用市场下载，如甲方从未经乙方合法授权的第三方获取冠名为“北京农商银行APP”或与乙方APP名称相似的安装程序，乙方无法保证该软件能够正常使用，由此产生的后果乙方不承担责任。办理电话银行业务直接拨打乙方电话银行（电话号码：010-96198），甲方应避免通过邮件、其他网址、号码、链接或软件登录电子银行。

3. 甲方可到乙方任意营业网点办理手机银行注册开通业务，也可通过手机银行客户端自助办理手机银行开通业务。

4. 甲方可通过乙方“北京农商银行e服务”微信公众号自助办理微信银行开通业务。甲方办理微信银行业务应通过乙方官方微信公众号“北京农商银行e服务”进入，不应通过其他渠道查找或他人提供的链接进入。

5. 甲方可通过乙方“北京农商银行e服务”微信公众号进入“北京农商银行”小程序服务或通过腾讯微信小程序官方入口查找进入“北京农商银行”小程序服务，不应通过其他渠道查找或他人提供的链接进入。

6. 甲方申请使用乙方微信银行或微信小程序提供的金融服

务，自愿将本人“微信用户”身份与本人在乙方微信小程序开立的客户身份进行绑定。凡通过甲方“微信用户”身份向乙方发送的数据指令均视为甲方本人发送，乙方有合法、确凿证据证明非本人所为的情形除外。

7. 甲方必须妥善保管和使用本人注册用户名、密码、客户证书及微信用户，并对所有使用注册用户名、密码、客户证书及微信用户进行的操作负责。乙方执行通过安全程序的电子付款指令后，甲方不得要求变更或撤销指令。

8. 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除法律规定外的任何人；采取其他合理措施，防止本人密码被窃取。由于甲方原因引起密码泄露造成的后果由甲方承担。甲方应谨慎保管客户证书、签约手机，避免将客户证书、签约手机上的交易验证动态密码提供给他人。因甲方主动泄露或因甲方遭受他人人身攻击、诈骗等行为导致的损失及后果，乙方不承担责任。

9. 甲方在使用乙方提供的电子银行办理转账业务时，为防范账户资金风险，应在乙方提供的渠道转账限额范围内，自行设置电子银行各渠道转账交易限额包括转账限额和笔数等。

10. 发生以下情况时，甲方应及时到乙方营业网点办理相应手续，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，该风险由甲方承担。

(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、遗失、证书密码锁定或证书密码遗忘,应办理证书恢复或证书更换或申请其他认证工具。

(3) 甲方开通短信通知服务后,如手机号码有变动应及时办理变更手续。

11. 甲方应当依照可适用的法律法规使用乙方提供的金融服务,如乙方发现甲方或其重要关联方存在洗钱或者制裁风险事件,例如提供不实、不完整或者无效的身份或交易信息,未依照本协议要求及时更新身份证明文件,甲方或甲方账户、甲方重要关联方出现异常或涉嫌洗钱、恐怖融资,甲方或甲方交易、甲方重要关联方或其交易涉及联合国、中国等国际组织或国家发布的监控名单或者制裁事项,或甲方或其重要关联方在使用金融服务中出现其他违反可适用法律法规的情况等,乙方有权依法对甲方采取拒绝电子银行签约申请、限制电子银行交易、停止支付及终止电子银行业务等一项或多项措施,并可要求甲方配合尽职调查、补充证明文件或者在指定期限内办理电子银行注销及其他相关手续。乙方因甲方出现本条所述的风险情况而采取上述措施所造成的责任和损失由甲方自行承担。甲方同时还应对乙方由此可能产生的损失依法承担赔偿责任。乙方有权依法从甲方账户扣款以对其所受损失予以弥补。

12. 甲方办理电子银行业务应将本人使用并实际控制的真实、有效的手机号码作为电子渠道签约、登录、接收短信动态密码时使用的认证手机号码(以下简称认证手机号码)。甲方应妥善保

管收到的乙方发出的动态密码，甲方应在交易过程中认真核对短信内容、序号等信息是否与正在进行的交易事项一致。所有使用认证手机号码收到的动态密码办理的个人网银业务、个人手机银行业务及通知服务等电子银行业务操作均视为甲方本人所为。因甲方提供手机号有误、未认真核对信息或未正确操作造成的损失，乙方不承担责任。如认证手机号码遗失或者被他人借用、盗用，甲方应及时联系乙方取消或变更手机号码。因甲方原因造成的风险、费用和损失由甲方承担。甲方在使用电子银行业务期间发生手机号码更换、转让或注销，甲方须及时联系乙方办理认证手机号码变更或解除手续。

建议甲方使用本人实名认证的手机号码，因非实名制手机号码或者非本人实名制手机号码注册办理“手机号转账”业务造成甲方损失的，乙方不承担责任。

13. 银行账户只限甲方本人使用，甲方应知晓出租、出借、出售、购买银行账户是违反金融管理法规的违法行为，甲方不得出租、出借、出售、购买银行账户，否则甲方将承担由此产生的法律责任和后果，包括但不限于收缴非法所得、罚款、追究责任人相应的刑事责任。如甲方被公安机关认定为出租、出借、出售、购买银行账户（含银行卡）的个人及相关组织者，假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户的个人，乙方将依据监管规定对甲方采取暂停提供电子银行业务服务等措施。

甲方承诺了解并清楚知晓出租、出借、出售、购买账户的相关法律责任和惩戒措施，承诺依法依规开立和使用本人账户。

14. 甲方可通过乙方电子银行办理账户、银行卡挂失。挂失有效期为5天，有效期后自动解除挂失，甲方应在挂失有效期内到乙方营业网点办理书面挂失手续，未履行该义务所产生的后果由甲方自行承担；对于发生经济损失应承担的责任依据国家法律法规进行责任分担。

15. 甲方发现（或怀疑）客户证书、签约手机被盗用、遗失、损坏及密码泄露等情况，应立即通过乙方电子银行、自助渠道或到营业网点办理挂失、冻结、更换等手续并暂停使用电子银行系统。挂失、冻结、更换等手续办妥之前因甲方原因造成的风险和损失由甲方承担。

16. 如甲方发现乙方对其电子付款指令的处理确有错误，应及时通知乙方。

17. 甲方使用乙方电子银行服务，应按照乙方电子银行业务相关收费标准支付各项费用，并同意乙方从其账户主动扣收。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。

18. 甲方应保证办理支付结算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。

19. 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。

20. 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。

21. 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。

22. 甲方不具备完全民事行为能力的，甲方监护人应妥善保管甲方的注册用户名、密码、手机盾、客户证书、接收短信认证信息的认证手机号码等，并对通过上述信息完成的金融交易负责。

23. 为了维护甲方账户安全，甲方长期不使用电子银行，应主动申请办理注销手续。

第三条 乙方权利、义务

(一) 权利

1. 乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的注册申请。

2. 乙方有权制定电子银行业务收费标准，并在网站及营业网点进行公布。相关收费标准变更时，乙方将按照相关收费规定提前在网站及营业网点予以公告，不再逐一通知。

3. 乙方具有对本方电子银行系统进行升级、改造的权利。

4. 乙方有权根据业务发展需要，向甲方预留联系手机号码或认证手机号码发送包括但不限于：业务变更通知、到期提醒、业务提示等内容。

5. 甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方有关业务规定或存在恶意操作、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或出现乙方因业务需要采取维权措施等情况的，乙方将按照有关部门的要求停止为其办理电子银行业务。

6. 对所有使用甲方注册用户名、密码、客户证书及微信绑定

用户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作为乙方处理电子银行业务的有效法律凭据，乙方有合法、确凿证据证明非本人所为的情形除外。

7. 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子付款指令，不承担任何责任：

- (1) 甲方账户存款余额不足；
- (2) 甲方账户内资金被依法冻结或扣划；
- (3) 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。

乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子付款指令，双方依法承担责任：

- (1) 乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等；
- (2) 不可抗力或其他不属乙方过失的情况。

8. 短信通知服务是乙方和通讯运营商共同为客户提供的服务，乙方将保证信息的即时发出，由于通讯故障等原因造成的信息发送延迟、信息发送失败等情况，乙方不承担相关责任。

9. 因甲方原因导致协议终止或在服务有效期内中止时，乙方不退还甲方已支付的有关费用。

10. 发生以下情况之一时，乙方有权采取包括但不限于拒绝电子银行签约申请、限制电子银行交易、限制或降低电子银行交易额度和频次、暂停或终止电子银行业务等措施：

(1) 甲方利用电子银行系统差错、故障牟取不当得利或造成他人损失。

(2) 甲方出于恶意或其他非法目的，利用电子银行进行不

正当交易。

(3) 发生不法分子假借甲方身份盗用电子银行或其他危及甲方资金安全的事件，或存在发生这种事件的可能。

(4) 甲方有使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册电子银行业务的行为。

(5) 甲方或被关联方存在涉嫌洗钱或协助他人洗钱、恐怖融资、逃税、电信诈骗等违法违规行为。

(6) 甲方或被关联方的账户或业务涉及制裁名单。

(7) 甲方或被关联方被乙方认定账户或行为可疑。

(8) 甲方未按乙方规定完善客户基本身份信息或更新证件有效期。

(9) 甲方通过自动脚本或第三方外挂系统登录和使用电子银行服务。

(10) 甲方或被关联方的账户或业务被市级及以上公安机关认定为电信网络新型违法犯罪交易风险事件管理平台“涉案账户”名单。

(11) 甲方或被关联方的账户或业务涉及被县级市及以上公安机关认定为出租、出借、出售、购买银行账户（含银行卡）的个人及相关组织者。

(12) 甲方或被关联方的账户或业务涉及互联网赌博、色情平台，互联网销售彩票平台，非法外汇、贵金属投资交易平台，非法证券期货类交易平台，代币发行融资及虚拟货币交易平台，未经监管部门批准通过互联网开展资产管理业务以及未取得省

级政府批文的大宗商品交易场所收款账户。

对于以上（1）至（12）项情况，如果双方协商后确认排除上述情况，则乙方有权根据协商情况为甲方恢复电子银行服务。

乙方依本协议的约定终止对甲方的全部电子银行服务的，本协议一并终止。

11. 乙方有权对协议进行变更，变更之后的协议将通过乙方官方网站、营业网点、电子银行等渠道进行公告。如甲方在公告之日后继续使用电子银行服务，视为接受上述变更，本协议相关条款根据该变更自动作相应修改，双方无须另行签订书面协议。甲方如对上述变更有异议的，可通过客户服务电话010-96198咨询或进行电子银行注销，申请终止协议。

（二）义务

1. 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付款指令，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。

2. 乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

3. 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。

4. 乙方为甲方提供电子银行转账限额设置功能，甲方可通过网上银行、手机银行、自助服务终端等自行设置各渠道相关限额。

5. 乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方网站公布业务介绍等内容。

6. 乙方在为甲方提供电子银行服务时，应按照《北京农商银

行个人手机银行用户隐私政策》《北京农商银行个人网上银行用户隐私政策》《北京农商银行微信银行用户隐私政策》收集、存储、使用、对外提供和保护甲方的个人信息。乙方在法律法规许可及监管要求和甲方授权的范围内使用甲方的个人信息，但依法无需取得甲方授权同意的情形除外。

7. 因乙方工作失误导致甲方支付结算处理延误，乙方将按中国人民银行《支付结算办法》的有关规定予以赔偿。

8. 乙方收到甲方对电子银行业务的问题反映时，及时进行调查并向甲方反馈调查结果。

第四条 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，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。

第五条 差错和争议的解决

（一）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付款指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打客户服务电话010-96198或到乙方营业网点通知乙方。乙方应积极调查并向甲方反馈调查结果。

（二）因乙方电子银行系统存在安全隐患被不法分子攻破、系统故障、内部人员违规操作或法律法规规定银行负有责任的其他原因所造成的甲方账户资金损失由乙方承担责任；由于甲方未

尽到防范风险义务造成的甲方账户资金损失，乙方不承担责任。其他非乙方原因而导致的甲方损失，双方依法承担责任。

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。

第六条 协议的变更、中止和终止

乙方针对系统升级、功能更新等情况，保留变更本协议与条款的权利，有关变更将在乙方网站、营业网点、电子银行渠道通告，不再逐一通知。

乙方提供的电子银行服务受甲方注册卡/折状态的制约，如该卡/折因挂失、止付、清户等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方注册卡/折状态恢复正常时，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。

第七条 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。

若甲方注册电子银行后又办理注册银行卡/存折更换，则与原注册卡/存折相关的电子银行服务事项自动转至新卡/折，本协议继续有效。

本协议自乙方在电子银行系统为甲方完成注册起生效。