

重庆农村商业银行电子银行章程

第一条 为推动金融服务的电子化和信息化，更好地为客户提供金融服务，重庆农村商业银行股份有限公司（以下称本行）开办电子银行业务。

第二条 本行通过面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络、为特定自助服务设施或客户建立的专用网络等方式为客户提供电子银行服务。

第三条 本行电子银行服务向符合中华人民共和国法律规定及本行相关要求的自然人、法人或其他组织提供。

第四条 本行办理电子银行业务的分支机构、电子银行客户及电子银行交易的其他参与方均应遵守本章程。

第五条 客户可在本行营业网点、互联网、电话等渠道申请和办理电子银行业务。客户申请和办理电子银行业务时，应保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，并且与本行签订相关服务协议。因客户提供资料不真实、不完整或不准确所造成的风险及损失由客户自行承担。

客户所提供资料或信息变更后，应及时通知本行进行变更。因客户未及时更新资料或信息，导致本行无法提供电子银行服务，或提供时发生任何错误的，客户不得将此作为取消交易、拒绝付款的理由，并应承担相应责任。

不具有完全民事行为能力客户应由其监护人代为申请电子银行业务并负责妥善保管其银行账号、手机号码、身份证件号码、密码等个

人信息及交易终端、数字证书等，监护人需对通过以上信息完成的交易负责。

第六条 本行根据不同的客户类别、注册方式、认证方式和申请项目，为客户提供相应的电子银行服务。

第七条 本行电子银行客户身份认证方式（以下简称认证方式）分为：客户持有、客户知晓、客户生物特征 3 类。

客户持有包括：USBKEY（证书）、手机银行贴膜卡、IC 卡、动态验证码接收器（如令牌、短信手机号）等；

客户知晓包括：客户在我行相关平台设置的密码、客户特有的金融行为挖掘出的不为其他人知晓的信息等；

客户生物信息包括：指纹、脸谱特征、声纹、虹膜及眼纹等。

本行根据业务类型及客户操作时其他风险因素的不同，采取一种或多种认证方式对客户身份进行在线认证，对于特定业务类型的客户还可与本行约定其他认证方式。

第八条 客户经身份认证后的电子银行操作均视为客户所为，我行以客户发出的指令作为办理电子银行业务的合法有效依据。

第九条 客户办理电子银行业务，应遵守本行有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作。

客户办理电子支付业务，应在账户支付能力范围内进行支付，账户状态应正常，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。对已执行的电子支付指令，客户不得要求变更或撤销。

第十条 客户证书应在有效期内使用。有效期满后，客户如需继续使用，应及时登录电子银行或到本行营业网点办理延期手续。

客户证书在有效期内损毁、锁码、遗失或客户的证书密码遗忘，应及时到本行营业网点办理重新申领、解锁、挂失或密码重置手续。

第十一条 客户使用电子银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）电子银行登录密码、支付密码或用户名等重要信息被他人猜出、偷窥，或利用木马病毒、假网站、假短信、假电话等手段获取，可能导致客户账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

（二）客户证书介质被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且电子银行登录密码、支付密码同时被窃取，可能造成账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

（三）客户的手机等电子设备被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，且电子银行的登录密码、支付密码同时被窃取，可能造成账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。客户更换手机号时，未将以原手机号开通的电子银行服务注册手机号码进行变更，当原手机号被他人使用时，可能造成客户的账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

（四）与办理电子银行业务相关的重要资料，如身份证件、银行卡、存折、营业执照、公章、预留银行印鉴等因遗失或保管不善，被他人冒用或盗用，可能造成被他人注册电子银行，并可能因此发生账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

(五) 客户使用设备的操作系统、杀毒软件、网络防火墙等客户端软件未及时更新或安装补丁程序，可能造成账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

第十二条 客户有义务采取风险防范措施，安全使用电子银行。这些措施包括但不限于：

(一) 妥善保管与办理电子银行业务相关的各项重要资料，如身份证件、银行卡、存折、客户证书介质、预留银行印鉴等，不得交给非授权人员保管，不要在不安全的场所留下卡号、存折账号、身份证号、常用电话号码等个人信息，防止被他人利用。

(二) 保护自己的银行卡密码、存折密码、电子银行密码(登录密码、支付密码)、客户证书密码、短信验证码等重要信息，不要告知包括银行人员在内的任何人，不要在计算机、电话、手机或其他电子设备上记录或保留。通过手机或具有存储和显示输入号码功能的电话办理电子银行业务后，应立即清除所输入的密码和账号等信息。

在任何情况下，本行都不会向客户索要电子银行相关密码。当他人(包括本行工作人员)向客户索要电子银行相关密码时，请不要提供。

客户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。

(三) 避免使用与本人明显相关的信息(如姓名、生日、常用电话号码、身份证件号码等)或具有明显规律性的字符作为密码。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

网站登录密码、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。

(四) 采取有效的措施(如安装杀毒软件和网络防火墙)保护用于办理电子银行业务的计算机等电子设备的安全，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，不要连接公共网络使用电子银行，不要通过公用电话使用电话银行，变更手机号时，应向本行申请变更电子银行注册手机号码。

(五) 通过我行官方网站(<http://www.cqrcb.com>)或拨打 24 小时客户服务热线(95389)，或采用其他本行指定的方式下载、登录、办理电子银行业务，不要通过其他方式办理本行电子银行业务。

(六) 客户进行在线支付时应注意核实网站的真实性，不要随意在他人提供的网站、链接上进行在线支付，防止客户证书密码、银行卡(账)号及密码泄露。

(七) 客户在使用电子银行进行支付时，不要开启操作系统及 MSN、QQ 等软件工具的远程协助功能，应在核对收款方、支付金额等信息无误后再确认支付，在使用完电子银行并安全退出后，应及时取出客户证书介质并妥善保管。

(八) 客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、电子银行相关密码泄露或其他可疑情况时，应立即办理账户挂失或密码修改、重置手续。本行在任何情况下都不会通过短信、电话、邮件等方式主动要求客户将资金转入某一指定账户。客户如有疑问，应及时通过 95389 客户服务热线或到本行营业网点进行查询。

第十三条 因本行内部人员违规操作或根据法律规定银行负有责任的其他原因所造成的客户账户资金损失由银行承担责任。因客户提供的资料及填写的申请内容有误，或密码等信息泄露，或未尽到防范风险与保密义务，或因客户引起的其他原因导致客户损失的，本行不承担责任。

由于不可抗力、计算机黑客攻击、通讯故障、网络拥堵、供电故障、系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其他不可归因于本行的情况而导致客户损失的，本行不承担责任。

任何情况下，本行的赔偿责任仅限于客户的直接经济损失，而不应包括客户的任何间接损失（例如预期收益、商业利润、信誉或商誉损害、任何商机或契机损失、失去项目等）。

第十四条 客户办理注册信息变更以及电子银行注销等业务时，须通过本行指定的渠道办理。

第十五条 客户办理电子银行业务，须按电子银行业务收费标准支付相关费用。收费标准如有变更，本行将通过网站或营业网点等适当方式提前通知，不再逐一通知客户。

客户与本行签订服务协议开通电子银行，即表示接受该收费标准和收费方式。

客户对变更后的收费标准或方式有异议的，可于公告期满前变更、注销电子银行服务，公告期满客户未变更、注销电子银行的，视为接受变更后的收费标准及方式。

第十六条 当发生以下情况之一时，本行有权暂停或终止对客户的电子银行服务，或采取调低交易限额、交易笔数等其他合理的风险控制措施：

（一）客户利用电子银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失；出于其他非法目的，利用电子银行进行不正当交易。

（二）发生不法分子假冒客户身份盗用电子银行的事件，或存在发生这种事件的可能。

（三）客户注册后超过一个月未激活，或连续一年以上未使用电子银行服务，或未按期缴纳服务费。

（四）客户存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册电子银行等行为的。

（五）客户存在出租、出借、出售或转让 USBKEY 等账户存取工具和安全认证工具等行为的。

（六）客户涉嫌参与电信诈骗、网络赌博、洗钱、恐怖融资活动，或存在其他违反法律法规、监管相关规定的行为。

（七）本行依据法律法规或有权部门的规定履行职责或义务，或风险防控形势所必要，或客户违反本行相关业务规定。

第十七条 本行有权根据法律法规或有权部门的规定以及业务发展需要对电子银行服务进行升级或调整，客户若因对升级或调整后的电子银行服务有异议而决定不继续使用，有权办理电子银行服务注销手续，若继续使用视为对升级或调整后的电子银行服务的接受。同时，客户也

可随时根据自身实际情况，向本行提出申请变更电子银行服务的相关要素(如：注册手机号等要素)，或者注销电子银行服务。

第十八条 客户使用电子银行时，如其使用的服务功能涉及到本行其他业务的，须同时遵守与该业务相关的章程、协议或交易规则；如其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。

第十九条 客户在办理电子银行业务过程中，如遇到问题或不能获得电子银行服务时，可通过以下方式进行查询或咨询：

- (一) 登录网站 <http://www.cqrcb.com> 查询；
- (二) 拨打 24 小时客户服务热线（95389）；
- (三) 前往本行各营业网点咨询。

第二十条 客户在办理电子银行业务过程中如发生争议，可遵照法律法规、本章程及相关服务协议的规定与本行协商解决。协商不成的，应向本行所在地有管辖权的法院提起诉讼。客户在任何情况下不应诋毁、损害本行声誉，本行保留在此情况下向客户追偿一切损失的权利。

客户向本行反映电子银行业务异常后，应配合本行进行有关调查，并对所提供情况的真实性负责。

第二十一条 本章程由本行制定、修改并解释。本行如实施新的章程，将提前 30 日通过营业网点、网站等适当方式将新的章程进行公告。在公告期，客户若因对新的章程有异议而决定不继续使用本行电子银行的，有权办理电子银行服务注销手续。公告期满客户未注销电子银行的，视为同意接受新章程，受修改后章程的约束。

第二十二条 本章程自 2021 年 10 月 14 起实施，原章程同时废止。