

上海农商银行电子银行章程

第一条 为全面提高金融服务的效率和水平，更好地为单位和个人（以下统称客户）提供优质服务，上海农商银行开办电子银行业务。

第二条 上海农商银行通过网上银行、手机银行、电话银行等类型的电子银行业务为客户提供账户信息查询、支付结算、投资理财、收费缴费、电子商务和代理销售等自助金融服务。

第三条 凡在上海农商银行开立结算账户、信誉良好的客户均可申请使用上海农商银行电子银行业务。

第四条 办理电子银行业务的客户应遵守国家有关法律、法规及本章程。

第五条 客户办理电子银行注册、变更等业务时，应保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，并与上海农商银行签订电子银行服务协议。

第六条 上海农商银行根据不同类型的电子银行业务，为客户提供相应的安全策略和身份认证信息或工具。客户身份认证信息或工具包括但不限于静态密码、手机短信认证和移动数字证书。静态密码是指客户自行设定的，用于识别客户身份的数字或字符信息；手机短信认证是指由银行系统发送短信认证码至客户指定的手机设备，用于客户在办理电子银行业务时进行身份认证的方式；移动数字证书是指存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行电子签名的电子文件。

第七条 电子银行客户身份识别标识是指客户使用的用户名、账号、卡号或编号等，**客户通过身份识别标识登录电子银行，并用以上标识进行的任何操作均视为客户本人所为，客户发出的电子交易指令将作为其在上海农商银行办理电子银行业务的合法有效依据。**

第八条 客户办理电子银行业务，应按照上海农商银行电子银行业务相关业务规则、须知、操作指南等进行正确的电子银行操作。

第九条 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，并严格遵守反洗钱、支付结算业务的相关法律法规。**对上海农商银行验证无误并已执行的电子支付指令，客户不得要求变更或撤销。**

第十条 上海农商银行根据国家有关规定制定电子银行收费标准。客户办理电子银行业务须按该标准支付相关费用。收费标准和方式如有变更，上海农商银行可通过网站或营业机构等以适当的方式公告。

第十一条 客户应妥善保管身份认证信息或工具和身份识别标识，不得公开或告知他人。如发生客户移动数字证书损坏或遗失、密码遗忘或锁定，客户应及时到上海农商银行营业机构办理更换或重新申领、挂失、密码重置或解锁手续。

第十二条 **客户成功申请上海农商银行电子银行业务后即视为接受上海农商银行提供的电子银行服务，并应按时向上海农商银行缴纳电子银行服务费，电子银行服务费以上海农商银行门户网站（www.shrcb.com）对外公示的服务项目收费标准为准。客户不再使用电子银行服务的，应及时到上海农商银行办理注销手续。**

第十三条 客户使用电子银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）电子银行用户名、账号、卡号、编号和密码等重要信息可能被其他人猜出、偷窥或通过木马病毒、假冒网站、网络钓鱼、欺诈电话或短信等手段窃取，从而导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果；

（二）客户移动数字证书和指定的手机可能遗失或被其他人盗用，证书密码、手机短信认证码可能被泄露或盗取，从而导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果；

（三）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、单位预留银行印鉴等）可能被其他人盗用，从而导致电子银行账户被冒名注册或改动，并引起资金损失、账户被恶意操作等后果；

（四）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，可能导致客户信息泄露、资金损失、账户被恶意操作等后果。

第十四条 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、移动数字证书介质、单位预留银行印鉴等）不得交给他人或非授权人员保管，不要在不信任的网站或其他场所留下卡号、存折账号、身份证件号、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、客户移动数字证书密码等重要信息，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账号和密码等信息；

（三）使用电子银行过程中暂时离开或完成电子银行交易后，应及时正确退出电子银行系统并在电子设备上清除所有遗留的操作记录。使用移动数字证书的网上银行客户应及时将 USBKey 从计算机上取出并妥善保管；

（四）对所使用设备的操作系统、杀毒软件、网络防火墙等客户端软件采取有效的措施（如及时更新系统或安装补丁程序等）防范操作系统软件漏洞风险、电子设备中的病毒等；

（五）直接登录上海农商银行门户网站（www.shrcb.com），或拨打客服电话（021-962999、4006-962999）办理电

子银行业务。不要通过其他网址、号码或链接登录电子银行；

（六）不在网吧或其他公共场所的公用计算机上使用网上银行，不通过具有储存和显示输入号码功能的公用电话进行电话银行操作，更换手机号码前及时修改或注销以原号码开通的手机短信服务；

（七）避免使用容易被其他人猜出或破解的密码（如姓名、生日、电话号码、身份证件号码等与个人信息相关的信息或具有规律性的数字或字母组合作为电子银行密码）；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、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；

（八）应经常关注账户内资金变化，如发现任何通过上海农商银行电子银行办理的异常操作及交易，客户应立即办理账户挂失或密码重置手续，并及时向上海农商银行客服中心或到营业机构进行查询。上海农商银行在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式主动要求客户将资金转入某一指定账户。

第十五条 由于客户未尽到上述风险防范等义务或其他非上海农商银行原因而导致的客户损失，应由客户自行承担后果，上海农商银行不承担任何责任。

第十六条 任何情况下，上海农商银行的赔偿责任仅限于客户的直接经济损失（即银行手续费及损失的本金），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）。

第十七条 因不可抗力原因引起的电子银行系统业务功能丧失、延迟和数据损坏，造成客户经济损失等，上海农商银行不承担责任。

上述不可抗力是指银行方面不可预见、不可避免并不可克服的任何客观情况，包括但不限于地震、水灾、洪灾、流行病、战争、恐怖主义行为、暴乱、叛乱、爆炸、核事故、军事行为、政府禁令等；此外，基于网络的特征，不可抗力还包括互联网服务、电信业务、电力供应的中断或停止，电脑病毒感染、黑客侵入、软件炸弹或类似情况下的任何电脑硬件或软件故障。

第十八条 上海农商银行有权基于预防电子欺诈、反电信网络诈骗、反洗钱工作需要或根据外部有权机关的要求监控客户通过上海农商银行电子银行系统进行的操作及交易。

第十九条 为方便客户办理电子银行业务，上海农商银行可能从第三方获取部分金融信息，并通过上海农商银行电子银行系统提供给客户，但上海农商银行对从第三方获取的信息的真实性、准确性和完整性不承担任何责任。

第二十条 当发生以下情况之一时，上海农商银行有权单方暂停、限制或终止客户部分或全部电子银行业务功能，并保留进一步追索的权利：

（一）客户违反本章程；

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

（三）发生不法分子假借客户身份盗用电子银行的事件，或存在发生此类事件的可能；

（四）客户在注册或使用电子银行过程中提供伪造或虚假的信息；

（五）客户未按规定支付或缴纳相关费用；

（六）上海农商银行认定的其他可能对客户或上海农商银行造成危害的情况。

第二十一条 客户办理注册信息变更以及电子银行注销等业务时，须携带有关资料到上海农商银行营业机构办理。

第二十二条 上海农商银行根据电子银行业务发展需要，有权在适当的时间调整各电子银行业务的功能或服务。如发生电子银行业务调整，上海农商银行可通过网站、营业机构等渠道公告，不再逐一通知客户。若客户在电子银行业务调整后继续办理相关业务，即视为客户接受相关调整内容。

第二十三条 客户在使用上海农商银行电子银行过程中，如遇到问题，可通过以下方式进行咨询：

（一）致电上海农商银行 24 小时客服热线（021-962999、4006-962999）进行咨询；

（二）登录上海农商银行门户网站（www.shrcb.com）进行留言、咨询。

第二十四条 客户与上海农商银行因电子银行业务发生争议，应遵照国家相关法律法规、本章程及相关服务协议友好协商解决。协商不成的，应向上海农商银行所在地有管辖权的法院提起诉讼。

第二十五条 本章程通过上海农商银行门户网站（www.shrcb.com）进行公告。上海农商银行如对本章程进行修改，将通过网站等渠道提前公告，不再逐一通知客户。若客户在章程修改后继续使用电子银行，即视为客户接受相关修改内容。

上海农商银行已采取合理的方式提请客户注意对本章程条款作全面、准确的理解，特别是对加粗下划线条款，上海农商银行已经充分提示客户注意本章程中的加粗下划线条款，并已经按照客户要求对相关条款进行了解释说明。各方对本章程及各条约定的含义认识一致。