浙江省农村信用社(合作银行、商业银行)
个人结算账户开立及综合服务协议书

甲方：申请人　　乙方：浙江省农村信用社(合作银行、商业银行)

第一条　甲方申请各类服务时，应按照《个人存款账户实名制规定》等相关监管规定，向乙方出具本人有效身份证件，并以实名办理各项业务。可由代理人代理开户的业务，还需出具代理人的有效身份证件。

第二条　如无特别说明，下列用语在本协议中的含义：

结算账户：指甲方在乙方实名开立的用于办理资金收付结算的活期存款账户具有通过柜台、ATM、电子银行等渠道办理转账、汇兑、代收付等结算功能。

电子银行业务：指通过面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及为特定自助服务设施或客户建立的专用网络等方式，向甲方提供的离柜金融服务。

身份认证要素：指乙方用于识别客户身份的信息要素，如客户号、登录名、身份证件号、账号、卡号、密码、数字证书、预留验证信息、电子银行口令卡、短信动态验证码、签约设置的电话或手机号码等。

业务指令：指客户通过乙方营业网点、电子渠道或第三方合作单位提供的渠道凭借相关的身份认证要素发起的交易请求的统称。

第三条 客户须知

一、Ⅱ类使用限额：Ⅱ类 IC 借记卡可以办理存款、购买投资理财产品等金融产品、限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金业务。其中，Ⅱ类户非绑定帐户转入资金、存入现金日累计限额合计为 1 万元，年累计限额合计为 20 万元；消费和缴费、向非绑定帐户转出资金、取出现金日累计限额合计为 1 万元，年累计限额合计为 20 万元。

二、电子银行业务：甲方应同意并遵守《浙江省农村合作金融机构电子银行章程》

(一)甲方办理网上银行业务应使用安全链接登录乙方互联网网站(www.zj96596.com)，而不要通过邮件或其他网站提供的链接登录；甲方办理手机银行业务，应通过官方提供的客户端下载地址下载手机银行客户端，而不要通过短信或者邮件等其他未知来源提供的链接登录和下载；甲方在中国大陆地区办理电话银行业务应直接拨打客户服务电话 4008896596、96596(省外加拨区号)，而不要拨打任何其他电话；短信服务是乙方通过手机短信的方式，为甲方提供账户金额变动提醒、账户余额超限提醒及各种公告信息等的金融服务，乙方短信服务号码为：106576696596、1065752521296596(移动手机客户)；1065505796596、106550577996596(联通手机客户)；10659057196596、10659057119659 6(电信手机客户)。

(二)发生以下情况时，甲方应及时到乙方营业网点或通过相关电子服务渠道办理相应手续，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，因此产生的风险及损失等一切后果由甲方自行承担。

1.甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的信息如有更改，应及时办理变更手续。

2.甲方自设密码泄露、遗忘，应办理密码重置手续。

3.甲方客户机具在有效期内损毁、遗失或密码遗忘，应办理相应手续。

(三)为保证电话银行服务中指定账户间转账交易的安全，甲方可对电话银行系统的转账服务设置单笔转账限额和单日转账累计限额。根据业务发展情况，甲方接受乙方对电话银行转账交易单笔转账限额及单日转账累计限额最大值的调整。甲方须使用预留的转账指定电话办理电话银行转账业务。

(四)甲方通过乙方电话银行系统办理存折和借记卡(包括小额贷款卡、创业卡、福农卡等)挂失，乙方视同甲方口头挂失，挂失有效期为 5 天，甲方应在挂失有效期内到被挂失账户开户行任一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。

(五)短信服务的签约客户可在手机服务范围内享受乙方提供的短信服务。

(六)甲方若因挂失补发、换卡等原因变更签约卡(账)号或变更手机号码等客户资料的，需及时到乙方营业网点进行电子银行服务的变更。若因不及时办理变更手续而造成的后果，由甲方自行承担。

(七)甲方应妥善保管自己开通电子银行服务的手机，若因手机被人盗用、借用等产生的账户信息泄露、账户资金损失等风险由甲方自行承担。

(八)对于乙方可控制范围以外各种因素(包括但不限于第三方提供的原始信息有误、不准确或不及时，通讯服务商等第三方因素、相关计算机硬件、软件、手机设备故障等因素或不可抗力原因)所造成的短信服务的失败(包括客户发送/接收信息有误、不准确或不及时)，乙方不承担任何责任。

(九)甲方不得通过电子银行渠道发送违法的、与交易无关的或破坏性的信息，不得干扰乙方电子银行系统的正常运行，否则乙方有权中止或终止与甲方的各项服务，并有权要求甲方对因此造成的全部损失承担赔偿责任。短信服务中所有短信不得含有密码等关键信息。

(十)甲方在移动运营商的手机号码销号与其在电子银行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，因不按规定办理导致的后果由甲方自行承担。

(十一)甲方长期不使用电子银行，应主动申请办理解约手续。

三、银行卡 ATM 自助转账：甲方可申请开通银行卡 ATM 自助转账功能，并可设定自助转账笔数、限额。

(一)本业务适用于境内人民币交易。本人同行账户间转账交易支持实时交易，跨行转账交易为非实时交易，甲方交易资金可在到账后抵用。(按转入行规定)

(二)甲方可设定每卡每日转账累计限额，每卡每日转账笔数，每卡每年转账累计限额，其中每卡每日转账累计限额不超过 5 万元。

(三)费用收取

如乙方公示收费后，甲方应向乙方支付因接受跨行转账交易服务而缴付的交易手续费。

交易手续费只对完成的成功转出交易收取，对差错处理过程中所需还原的交易，交易手续费返还甲方。

交易手续费的收取与跨行转账交易业务同时进行。

(四)甲方应遵守《浙江省农村合作金融机构卡收借记卡章程》、中国人民银行《银行卡业务管理办法》、中国银联《银行卡运行规章》及其他相关业务管理规定。

四、自助终端(包括自助终端、助农终端、发卡机等)转账：甲方和乙方双方共同约定开通自助终端转账功能，甲方可设定自助终端转账限额。

(一)本业务适用于境内人民币交易。浙江省农村信用社(农村合作银行、农村商业银行)机构间同名转账交易为实时交易，甲方交易资金可实时到账。

(二)根据中国人民银行相关规定，甲方向非同名账户发起转账交易为 24 小时后转账，甲方可在交易发起后 24 小时内申请撤销。

(三)甲方向非同名账户转账，可设定不超过 5 万元的每户每日转账累计限额，不超过 10 笔的每户每日转账累计笔数，年累计转账限额按照日累计限额*年度天数(365 天)设定。

(四)费用收取：乙方公示收费后，甲方应向乙方支付因接受跨行转账交易服务而缴付的交易手续费。

五、小额免签免密：乙方发行的带有“闪付”或“QuickPass”标识的银联 IC 借记卡同步开通小额免密免签功能，甲方在指定商户进行一定金额及以下的交易时，只需将卡片靠近受理终端感应区即可完成支付，无需签名和输入密码，乙方有权认为该交易为甲方本人所为。小额免密免签功能的限额以乙方对外公布的限额为准并可经公告后调整。甲方可通过乙方营业网点、手机银行客户端、客服电话等渠道关闭小额免密免签功能。

六、定活通：指自动将活期账户的部分闲置资金转为定期或通知存款，当活期账户资金不足时，自动转回活期的业务。

(一)定活通账户中活期、定期或通知存款的金额分别遵照相应种类普通存款进行计结息。

(二)定活通款项支付规则

1.活期存款账户余额足够支付的，从该账户支付。

2.活期存款账户余额不足支付的，先透支活期存款账户(但总账户不得透支)，日终系统自动将定期或通知存款账户中的相应金额转入活期账户直至弥补已透支的活期存款，转回部分作定期或通知存款销户或部分支取处理，其产生的利息一并转入活期账户。定期存款只允许部分支取一次，通知存款部分支取次数不限。部分支取后的留存定期(或通知)存款的余额必须满足转存条件。

3.涉及多笔定期存款转回活期存款的，按以下顺序转回：

(1)到期(含自动转存后到期)的定期存款；

(2)离起息日最近的未到期(含自动转存后未到期)定期存款；

(3)未到期(含自动转存后未到期)定期存款起息日相同的，存期最短的定期存款先转回；

(4)未到期(含自动转存后未到期)定期存款起息日和存期均相同的，最迟转入的定期存款先转回。

4.涉及多笔通知存款转回活期存款的，先转回离起息日最近的通知存款。

(三)定活通签约可以修改事项

1.最低转存金额；

2.原约定的“活期转定期存款(通知存款)”改为“活期转通知存款(定期存款)”；

3.转入的定期存款期限。

(四)申请定活通业务协议撤销后，原已转入的定期(或通知)存款不转回活期存款，款项支付时仍遵循“定活通款项支付规则”。

七、存折定期自动转存：　指客户约定日期，由银行系统自动将客户的个人活期存款转存为已开户的零存整取定期储蓄存款或定期一本通存款。

第四条　甲方的权利和义务

一、甲方自愿在乙方申请开立结算账户，经乙方同意后，将有权根据不同结算账户的功能享受相应的服务。除国家法律法规另有规定外，甲方在结算账户有效期内有权办理结算账户的销户手续。如存在代发工资、代缴费用、支付宝卡通等协议的结算账户不得销户。甲方自愿申请本协议第三条所列述的各项签约业务，经乙方同意后，将有权根据签约申请内容的不同享受相应的服务。甲方在签约有效期内有权办理签约业务的变更、解约手续。

二、甲方到乙方营业网点开立结算账户及办理签约、注销、解约、变更等手续时，应提供相应的身份证、相关资料并接受乙方的审核，填写相关申请表，并签名确认。甲方向乙方提供的申请表是本协议不可分割的组成部分。甲方应保证所填写的申请表和所提供的资料真实、准确、完整、有效，对于因甲方提供信息不真实、不准确、不完整或无效所造成的损失由甲方承担。

三、甲方办理支付结算业务和签约服务时，应遵守本协议以及乙方公布的现行相关交易规则、业务规定和乙方不定期通过网点、网站等渠道公布的相关业务规则。

四、甲方使用乙方电子渠道业务时应尽到合理注意的义务，通过正确的网址或号码等办理；在安全的环境中使用，采取安装防病毒软件，更新电脑系统安全补丁等必要的信息安全防护措施；设置安全性较高的密码，避免使用简单密码或容易被他人猜到的密码；不得将本人密码提供给除法律规定外的任何人；采取其他合理措施，防止本人密码泄露、被窃取等；短信动态验证码发送手机号码丢失、遗忘或者注销时及时前往乙方营业网点办理变更、冻结或注销手续；妥善保管预留验证信息，除在乙方办理业务时使用外，不向任何其他人、其他网站、电话或短信的问询等提供相关预留验证信息内容等，否则产生的后果由甲方承担。

五、甲方必须妥善保管本人卡号、账号、密码、身份证件号、签约客户号等身份认证要素信息，使用前述信息所完成的一切交易操作均视为甲方本人所为，甲方应对通过以上信息完成的金融交易负责。甲方应对其发生的所有交易指令承担全部责任，甲方发出的指令经乙方执行后，不得要求变更或撤销。如甲方发现乙方对其业务指令的处理确有错误，应及时通知乙方，否则因此造成的后果由甲方自行承担。

<u>六、甲方不得出租、出借、出售、购买账户。发生上述行为构成电信网络诈骗犯罪的，有权机关将依据相关规定，对相关责任人以电信网络诈骗共同犯罪论处。</u>

七、甲方如发生结算账户、签约账户、签约信息或身份认证要素遗失、被盗、损毁、变更、锁码、泄露、遗忘、不符、盗用等情况时，应及时到乙方营业网点或通过相关电子服务渠道办理相应手续，否则可能产生甲方无法正常使用乙方各项业务功能或甲方账户资金安全性降低等风险。甲方应承担办妥手续之前所产生的一切后果。

八、如遇到甲方身份认证要素可能发生泄露或怀疑已被他人知悉、盗用时，甲方同意乙方可以采取冻结、止付等必要手段保障甲方账户资金安全。

九、如甲方因乙方银行系统差错、故障等原因获得不当得利的，甲方同意乙方采取冲账、冻结、止付、扣划等自力或非自力救济措施。

十、甲方应保证结算账户的支付能力，使用的业务额度不超出乙方设定的相关限额，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。甲方应承担因未遵守《人民币银行结算账户管理办法》及本协议而造成的损失。

十一、甲方应当按照乙方公布的相关服务收费项目及标准支付相关费用；甲方应保证账户中有足够余额支付乙方服务费用，并同意乙方从其账户中主动扣收；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，甲方与第三方发生的纠纷由甲方与第三方另行依法解决。

十二、甲方在使用某项业务时，应当按照业务提示进行正确操作，如因甲方未能进行正确操作导致的损失，乙方不承担责任。如甲方使用的服务功能涉及到乙方其他业务的，须同时遵守与该业务相关的章程、协议、业务规定或交易规则；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。

十三、甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方系统，否则由此产生的一切后果由甲方承担，同时乙方有权要求甲方采取停止侵害、消除影响等补救措施，并有权要求甲方就因此造成的全部损害承担赔偿责任。。

十四、甲方对乙方结算账户及签约业务服务如有疑问、建议或意见时，可拨打客户服务热线 4008896596、96596(省外加拨区号)或到乙方营业网点、第三方合作单位进行咨询和投诉。

第五条 乙方的权利和义务

一、乙方依法保障甲方的资金安全，并依法为甲方的结算账户保密，除国家法律另有规定外，乙方有权拒绝任何单位或个人查询、冻结、扣划。

二、乙方在甲方开立结算账户后，应及时、准确办理甲方的资金收付业务，为甲方提供账务核对、挂失及改密等账户服务；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银行业务指令，并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额等服务。乙方按甲方签约功能的不同为甲方提供相应的服务。

<u>三、对经设区的市级及以上公安机关认定的出租、出借、出售、购买银行账户（含银行卡）的单位和个人及相关组织者，假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户的单位和个人，乙方将依据人民银行等部门相关规定，5 年内暂停其银行账户非柜面业务，并不再为其新开立账户。</u>

四、乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的业务签约申请。乙方有权根据甲方业务种类、认证方式、签约类型等业务策略设定不同的交易限额及收费标准。

五、乙方有权按照国家价格管理部门制定的相关服务价格标准向甲方收取服务费用，并有权对甲方的欠费进行催收。乙方有权调整各渠道业务收费标准，并在营业网点或通过其它渠道进行公布后执行。自公布执行之日起公告内容构成对业务收费标准的有效修改和补充。协议终止或服务在有效期内终止时，乙方不退回甲方已支付的有关费用。

六、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，乙方有权单方中止或终止对甲方提供服务，并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方结算或服务渠道从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理业务。上述情况造成的一切后果乙方不承担任何责任。

七、乙方有权对营业网点、电子渠道进行维护、升级、改造，并根据维护、升级、改造等需求暂停服务，有权对提供的服务项目或内容进行调整，但应提前通过网站或营业网点进行公告。

八、乙方根据甲方的业务指令办理业务，为甲方办理各项业务的时间以乙方在系统中处理的时间为准。乙方根据甲方的业务指令办理业务，对所有使用签约客户号、身份证件号、账号、卡号、密码及客户证书等身份认证要素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为乙方处理电子银行业务的有效凭据。

九、乙方因以下任一情况没有正确执行甲方提交的业务指令，不承担任何责任：

1.甲方提供的结算账户或身份认证要素不足或有误；

2.乙方接收到的指令信息不明、不完整等；

3.甲方账户可用余额或信用额度不足；

4.甲方账户资金被依法冻结或扣划等；

5.甲方未按照乙方的有关业务规定正确操作；

6.甲方在乙方和第三方公告的非正常交易时间内下达的交易指令；

7.甲方的结算账户或第三方账户状态不正常；

8.甲方的行为出于欺诈或其他非法目的；

9.甲方未能正确依据电子银行服务的说明操作；

10.乙方遇到不可抗力、网络故障、通讯故障、供电系统故障或其它不可归因于乙方的情况时。

十、如甲方因乙方系统差错、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或终止对甲方的电子银行服务，或采取其他救济措施保障自身权益。

十一、甲方注销全部签约账户的，乙方有权主动注销其相应签约业务。

十二、乙方在法律法规许可和甲方授权的范围内使用甲方的资料和交易记录。乙方对甲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。

第六条　差错和争议的解决

一、甲方自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打客户服务热线 4008896596、96596(省外加拨区号)或到营业网点通知乙方，否则因此造成的一切后果由甲方自行承担。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

二、在履行本协议的过程中，如发生争议，甲乙双方应通过友好协商方式解决；协商不成的，任何一方均可向乙方所在地人民法院提出诉讼。

第七条　协议的中止和终止

一、乙方提供的服务受甲方签约卡（账户）状态的制约，如该卡（账户）挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方签约卡（账户）状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

二、甲方账户销户及全部签约业务注销（解约）手续办理完毕，本协议即为终止。

三、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。协议中止或终止并不意味着中止或终止前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除因中止或终止前的交易所带来的任何法律后果。

第八条　法律适用条款

本协议的成立、生效、履行、中止、终止和解释，均适用中华人民共和国法律、法规、规章以及乙方相关业务规定；法律、法规、规章以及乙方相关业务规定无明文规定的，可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，除另有约定外，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及前述业务内容的，应以本协议为准。

乙方发布并不时更新的相关业务章程、业务规则、业务规定均为本协议的有效组成部分。

第九条　协议的效力和生效

本协议的任何条款如因乙方与第三方合作结束或任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。本协议自乙方在系统中为甲方完成任一业务办理、签约起生效。

第十条　附则

一、本协议未尽事宜，应按照《票据法》、《支付结算办法》、《人民币银行结算账户管理协议》、《银行卡业务管理办法》等有关法律、法规执行，双方也可以另行签订补充协议。

二、本协议由乙方负责解释，解释时应当充分考虑银行服务性质。