手机银行（客户端版）业务管理办法

**第一章 总则**

第一条 为加强本行手机银行（客户端版）业务管理（以下简称“新版手机银行”），促进新版手机银行业务健康发展，根据银监会《电子银行业务管理办法》等有关规定，特制定本办法。

第二条 本办法所称的新版手机银行业务是指本行依托相关移动通讯运营商网络、新版手机银行后台及各业务子系统，以下载客户端版软件的手机为终端，向客户提供的自助式金融产品。

第三条 新版手机银行业务是本行服务广大客户的一种新型金融服务手段，是传统银行业务的扩充和延伸，是本行电子银行服务的重要组成部分，。

第四条 新版手机银行服务实行统一组织和管理，并接受有关管理部门的管理和监督。

**第二章 组织管理体系**

第五条 开办新版手机银行业务的具体职责分工如下：

（一）本行电子银行部负责新版手机银行业务管理制度及操作流程的制定和完善；负责新版手机银行业务指导、业务宣传、市场策划及营销；负责指导和分析全行新版手机银行业务的开展，负责新版手机银行业务涉及资金变化的动态分析。

（二）本行计划财务部负责新版手机银行会计业务操作管理和培训。

（三）本行运营管理部负责新版手机银行会计业务差错的处理；负责动态口令牌等重要空白凭证的管理。

（四）本行信息科技部负责制定与实施应用级技术安全策略；负责本行新版手机银行数据的提供等技术工作。

（五）本行信贷管理部负责配合电子银行部做好新版手机银行业务的市场策划和营销；配合做好新版手机银行业务的功能创新。

（六）本行合规管理部负责对新版手机银行业务相关制度和操作流程的合规性、有效性进行审核。

（七）本行风险管理部负责新版手机银行业务的风险监测、识别、评估、控制管理工作。

（八）本行审计部负责对新版手机银行业务的运行、管理、内部控制等情况进行稽核监督。

（九）各营业网点承担新版手机银行业务的市场营销任务，负责新版手机银行各相关制度的贯彻执行；负责受理新版手机银行业务的签约/撤销等申请；负责客户新版手机银行操作员分配、动态密码器的管理及新版手机银行业务咨询等基本业务。

**第三章 系统维护操作**

第六条 新版手机银行操作员采用分级管理方式，各级、各类操作员的签发、注册、变更和注销应遵循“双人操作、换人复核”的原则。

（一）本行新版手机银行管理员

本行新版手机银行管理员由省联社新版手机银行主管部门操作人员设置、分配、管理。

（二）营业网点新版手机银行操作员

营业网点新版手机银行操作员由本行新版手机银行管理员进行设置、分配、管理。营业网点新版手机银行操作员新增、变更及注销需向本行电子银行部提交“江苏农村商业银行后台管理系统操作员（注册、变更、注销）申请表”（附件1）及操作员身份证复印件。

**第四章 服务对象与内容**

第七条 新版手机银行业务服务对象为拥有本行个人结算账户、具有民事行为能力的个人。本行根据不同的客户类型、注册方式和申请服务项目，为客户提供相应的新版手机银行服务。

第八条 新版手机银行业务服务范围和内容包括但不限于：查询、转账汇款、账单支付、缴费、信用卡服务等金融业务。服务范围和内容的变更将通过营业网点或江苏农信电子银行业务门户网站（http://www.js96008.com）进行公告。

**第五章 新版手机银行操作流程**

第九条 新版手机银行基本规定

（一）凡持有本行个人结算账户的客户，均可申请成为新版手机银行注册客户。注册、注销及新版手机银行信息变更业务必须由客户本人办理。

（二）新版手机银行客户相关资料和账户信息的注册登记等操作，均需通过后台管理系统实现，客户通过新版手机银行办理的相关业务纳入综合业务系统统一进行账务处理。

（三）客户填写的开户申请书及开户打印的申请回执单作为该笔业务的记账凭证的附件，其他非账务性打印资料附在操作员当日核心凭证的最后。

第十条 系统安装

江苏省农村信用社新版手机银行客户端分别支持ios、Andriod和Windows phone三大操作系统，下载安装方式如下：

1、苹果（ios）商城

通过Appstore苹果官方商店下载“江苏农信”新版手机银行客户端最新版本，下载完成后直接点击安装即可。

2、安卓（Andriod）商城

通过Andriod（安卓）官方网站直接下载“江苏农信”新版手机银行客户端最新版本，下载完成后直接安装即可。

3、Windows Phone商城

通过Windows phone 官方网站直接下载“江苏农信”新版手机银行客户端最新版本，下载完成后直接安装即可。

4、江苏农信电子银行门户网站

通过手机访问江苏农信电子银行门户网站（http://[www.js96008.com](http://www.js96008.com)）下载新版手机银行客户端最新版本进行安装，也可直接下载到电脑，并通过数据线连接手机进行安装。

第十一条 新版手机银行开通有两种方式：一是通过银行柜面开通，二是通过手机自助开通。

第十二条 客户若已开通本行个人网银，在办理新版手机银行动态口令牌（卡）绑定时，系统将默认个人网银动态口令牌（卡）为绑定设备，只需输入验证码直接进行绑定。

第十三条 新版手机银行客户注册流程

（一）柜面开通

1.客户持有效身份证件及复印件、银行卡等前往本行营业网点申请开通新版手机银行。

2.填写《江苏农村商业银行电子银行客户申请表》，签署《电子银行服务协议》。

3.营业网点操作员验证客户身份证件等资料信息的真实性，核对卡号、手机号码的准确性，并通过综合业务系统51209交易码验证客户账户和密码的真实性；

4.营业网点操作员通过后台管理系统为客户进行开户：

（1）进入后台管理系统，选择手机银行客户信息管理，手机银行开户；

（2）输入客户信息，客户全名、证件类型、证件号码，点击查询，输入补充信息；已开通个人网银的客户补充信息已存在，则审核补充信息是否准确；

（3）选择服务功能，添加客户签约账号；

（4）选择验证方式开通，是否使用动态口令牌（卡），由客户决定，新版手机银行操作员须告知客户未绑定动态口令牌（卡）的只可以进行小额账户交易，需要在网银后台中设置：手机银行用户管理、账号管理、签约账号管理、选择查询/转账。如客户需要使用动态口令牌（卡）则按凭证领用要求向主出纳申领。

（5）复核员在交易审核待审核交易中进行复核；

（6）复核员打印密码信封，网点操作员须提醒客户修改初始登录密码；

（7）开户完成；

5.客户通过Appstore、Andriod、Windows phone或江苏农信电子银行业务门户网站（http://[www.js96008.com](http://www.js96008.com)）下载新版手机银行最新客户端，安装成功后，使用手机号码及密码信封的初始密码登陆系统，完成设备绑定后，即可使用。

（二）自助开通

1.客户通过江苏农信电子银行业务门户网站 [（http://[www.js96008.com](http://www.js96008.com)）或Appstore](http://www.js96008.com或appstore/)、安卓商城、Windows phone官方网站下载江苏农信新版手机银行最新客户端，并通过互联网提出申请，在阅读知晓同意遵守《江苏省农村信用社电子银行个人客户手机银行服务协议》和其他业务管理规定的基础上，签署《江苏省农村信用社电子银行个人客户手机银行服务协议》。

2.客户须持有本行银行卡或存折等有效账户，输入身份证件、账户和支付密码。系统将于验证客户身份证件、账户和密码等信息的真实性后，为客户完成新版手机银行与客户手机、银行卡号（或存折账户账号等）的签约绑定，并开通相关业务功能。

3.客户自主决定交易中是否使用动态口令牌（卡），如选择使用，需到本行任一营业网点领取动态口令牌（卡），然后在系统中完成动态口令牌（卡）的绑定，也可在营业网点柜面直接绑定。

4.自助开通流程

（1）连接网络，客户自行下载新版手机银行客户端，打开“新版手机银行”导航菜单，点击“注册”按钮进入下一步；

（2）阅读“新版手机银行协议”进入下一步，可以选择“阅读详细内容”阅读全部新版手机银行协议内容；

（3）选择“我已阅读新版手机银行服务协议”，如不选择“我已阅读”选择框将无法确定进入下一步。点击“确定”按钮进入下一步；

（4）选择显示详细内容，即可将江苏省农村信用社电子银行个人客户新版手机银行协议全文，供客户了解阅读。当没有选择“我已阅读新版手机银行服务协议”之前，确定按钮为灰色状态，无法进入下一步。当选择“我已阅读新版手机银行服务协议”后，确定按钮为正常状态，并进入下一步；

（5）选择证件类型：身份证、军官证、文职干部证、警官证、护照、港澳居民往来通行证、户口簿、边民出入境通行证、外国人永久居留证、临时身份证、离休干部荣誉证等；

（6）输入证件号码：输入证件类型对应的证件号码；

（7）输入客户姓名：输入真实姓名，如果是英文名需切换英文输入法；

（8）拥有动态口令牌（卡）：（选择是或否），是指是否已有本行提供的动态口令牌（卡），如果没有，请选择“否”进入下一步；有则需要动态口令牌（卡）代码和验证码进入下一步；如已拥有个人网银动态口令牌（卡），则直接输入个人网银动态口令牌（卡）证码进入下一步；

（9）输入手机号码：输入11位手机号码（必输项）；

（10）输入邮政编码：输入6位邮政编码（非必输项）；

（11）输入电子邮箱：[输入格式如hongbin@163.com](mailto:输入格式如hongbin@163.com)（非必输项）；

（12）输入预留信息：输入预留信息，便于登录密码忘记找回密码（必输项）；

（13）输入账号：输入19位银行卡号或22位存折账号（必输项）；

（14）选择账号类型：选择账户类型（银行卡、存折、一证通、信用卡），已激活的信用卡方可注册；

（15）选择账号币种：根据在银行开户的账户币种进行相应选择，默认人民币；

（16）输入交易密码：交易密码即支付密码，通常为6位；

（17）输入登录密码：用户自行输入登录密码，使用登录新版手机银行客户端；

（18）输入重复密码：用户自行再输入登录密码，便于验证登录密码的两次是否一致，注册成功后只需输入一次登录密码；

（19）输入短信验证码：点击获取按钮获取短信验证码，获取后新版手机银行系统会采用短信方式通知短信验证码，查看官方短信验证码，并输入列表中；

（20）点击注册按钮：点击注册按钮进行下一步处理；

（21）弹出对话框，提示是否确定注册？选择确定即进行下一步，反之选择取消按钮即放弃当前操作；

（22）提示“数据验证中”；

（23）提示“注册成功”，注册完毕。登录新版手机银行客户端进行相关操作，需打开网络连接（3G或连接WLAN）方可进行相关操作，否则无法正常操作和显示相关内容信息。

第十四条 新版手机银行业务变更、撤销

（一）变更新版手机银行业务

客户申请变更新版手机银行业务（包括变更客户信息、变更操作员信息等），需提交新版手机银行业务变更申请表及发生变更的相关客户资料，营业网点新版手机银行操作员需按新版手机银行开户要求，核对资料无误后留存相关资料复印件，并在相关业务菜单中完成变更操作。

（二）撤销新版手机银行业务

客户申请撤销新版手机银行业务，需提交撤销新版手机银行申请表及客户相关证件资料，营业网点手机银行操作员需按新版手机银行开户要求,核对资料无误后留存相关复印件，并在相关业务菜单中完成撤销操作。

（三）新版手机银行业务变更、撤销资料并入当日操作员交易凭证管理。

**第六章 收费处理**

第十五条 收费依据。按照本行公示的收费标准执行。

第十六条 收费方式。新版手机银行的收费方式采取系统自动扣收方式。

**第七章 动态口令牌（卡）管理**

第十七条 新版手机银行动态口令介质主要包括动态口令刮刮卡、动态口令牌等几种。

新版手机银行动态口令牌（卡）是指由专业公司提供，通过预置密钥和一定的算法，可以生成动态口令的一款电子产品，经客户与新版手机银行建立绑定关系后，在客户通过新版手机银行进行交易时可以用于识别客户身份。

第十八条 各营业网点须将动态口令牌(卡)作为重要空白凭证进行管理，严格执行分级权限管理制度和业务分离制度。手机银行复核员、操作员要严格在各自的权限范围内操作并强化岗位间的制约机制，执行空白介质（动态口令卡、动态口令牌等）保管与使用分离、审核与录入操作分离制度，严格办理相关使用登记手续。

（一）省联社电子银行部作为新版手机银行业务主管部门，负责管理厂商提供数据导入需要的密钥，并及时协调相关部门将厂商提供的动态口令牌（卡）相关配套数据导入动态口令管理服务器中，以便客户进行注册绑定、登录和交易等操作时校验身份。

（二）运营管理部根据业务发展需求，每季度初向省联社电子银行部申请订购动态口令牌（卡）计划。

（三）营业网点的操作员在客户注册新版手机银行时，根据客户要求提供动态口令牌（卡）。

第十九条 动态口令牌（卡）的挂失管理。

动态口令牌（卡）的挂失管理包括挂失和解挂失。客户凭有效身份证件可到注册营业网点办理动态口令牌（卡）挂失、解挂失手续。营业网点操作人员审核无误后完成相关操作。

在没有要求重新绑定新的动态口令牌（卡）前，客户可至注册营业网点对已挂失的动态口令牌（卡）进行解挂失。客户重新绑定新的动态口令牌（卡）时，操作员须先对旧的动态口令牌（卡）做解绑定，再做新动态口令牌（卡）的绑定。

第二十条 动态口令牌（卡）的解锁。

客户输入动态口令错误超过3次时，动态口令牌（卡）会进入锁定状态。客户可持有效证件在开户营业网点柜面申请对动态口令牌（卡）解锁。

第二十一条 动态口令牌（卡）的同步。

动态口令牌（卡）与动态口令后台管理不同步时，会出现虽然客户每次输入正确动态口令，但到后台验证时却不能够通过的现象。客户须持有效证件和动态口令牌（卡），至开户营业网点柜面做动态口令的同步处理。

第二十二条 客户应妥善保管动态口令卡(生成器)和密码；凡使用动态口令或密码进行的操作，均视为客户本人所为；如因保管不当,泄露密码或丢失动态口令牌（卡）等造成纠纷或资金损失，由客户自行负责。在客户动态口令牌（卡）有效期内，如客户的动态口令牌（卡）毁损，应及时办理补办手续，在更新生效前造成的资金损失由客户自行承担。

**第八章 业务处理相关规定**

第二十三条 新版手机银行业务注册经办机构指的是为客户开通新版手机银行业务的营业网点。自助开通客户的注册经办营业网点是指客户绑定的第一个账户所属营业网点（若客户已开立个人网银则优先所属个人网银开户营业网点）。新版手机银行业务发起机构指的是转出方客户发起交易的账户所属营业网点。

第二十四条 新版手机银行最多可绑定3部手机，没有动态口令或注册时选择不使用动态口令的客户，在登陆新版手机银行时只有选择绑定该手机方可登陆，不绑定该手机则无法登陆，客户如需要对已经绑定的手机进行解绑，可以在登陆客户端版后在账户管理模块设备管理功能中解绑该设备。

第二十五条 新版手机银行业务系统中账务性交易限额由各营业网点根据客户申请的限额在综合系统里进行设置，不得超过省联社限额设置范围。

第二十六条 新版手机银行业务的账务处理、资金清算纳入综合业务系统、贷记卡系统等原相关系统管理。江苏农信系统内部账户互转实时处理，客户资金即时到账。跨系统转账或汇兑业务，在正常营运期间按照相关规定处理。

第二十七条 各业务发起机构根据系统提示打印代用凭证或分科目清单，审核盖章轧平当日账务后作为当日会计记账依据订入传票作为会计档案统一保管。

第二十八条 新版手机银行根据注册客户的电子指令为其办理转账付款等业务。

（一）客户凭证打印。客户可通过新版手机银行提供的查询交易查询或通过营业网点柜面实现新版手机银行相关交易明细的查询打印。

（二）经办机构业务清单打印。经办机构每日营业终了，打印相关业务清单，专夹保管，视业务量情况按月、季、年装订，资料管理参照会计档案保管规定执行。

第二十九条 密码锁定与重置

新版手机银行客户当日连续输错3次手机银行登陆密码，系统自动锁定登陆功能半小时；新版手机银行客户连续输错6次手机银行登陆密码，系统自动锁定登陆功能，客户可通过客户端版“找回您的密码”功能或凭有效证件至柜面进行登陆密码重置。

新版手机银行客户当日连续输错3次手机银行支付密码，系统自动锁定涉及资金交易的业务，当日客户可凭有效证件至柜面进行支付密码重置，重置后当即恢复被锁定的业务功能。

**第九章 业务安全管理**

第三十条 经办营业网点负责审核客户申请注册及更改信息的真实性、准确性、完整性，审核客户注册资格，落实相关安全控制制度等。

第三十一条 与新版手机银行业务账务处理、资金清算相关的内部风险控制按照相关规定执行。

第三十二条 办理新版手机银行业务的营业网点应加强对新版手机银行操作员的管理，更换操作员时应及时办理有关手续。每个新版手机银行操作员对应的操作号必须本人专用。新版手机银行操作员应加强安全保密意识，妥善保管自己的密码，不定期修改密码，防止泄密，严禁用他人的操作号进行操作。

第三十三条 经办营业网点须妥善保管新版手机银行客户资料，不得擅自对外提供（法律另有规定除外），严格保障客户信息安全。

第三十四条 开办新版手机银行业务的营业网点应告知客户只能通过我行发布的网址下载客户端（江苏农村商业银行电子银行业务门户网站http://www.js96008.com[或Appstore](http://www.js96008.com或appstore/)、安卓商城、Windows phone官方网站），如有疑问可拨打我行客户服务热线96008。客户因下载错误客户端造成的资金损失与本行无关。

**第十章 重大事项处理**

第三十五条 新版手机银行业务重大事项包括服务中断、业务差错和风险事件。新版手机银行业务重大事项处理应在有效控制风险的前提下，提高应急处理效率，尽量缩小不良影响范围。

新版手机银行服务中断是指由于系统故障或者不可抗力等原因造成客户暂时无法办理新版手机银行业务。

新版手机银行业务差错是指由于系统故障、操作员操作失误等原因造成的错记、重记、漏记或少记客户账务等差错。

新版手机银行风险事件分为业务风险事件、技术风险事件、法律风险事件和声誉风险事件。其中，业务风险事件是指由于新版手机银行客户自身原因造成其信息或账户资金被非法窃取的各类事件；技术风险事件是指新版手机银行系统存在安全漏洞、遭到攻击或破坏的各类事件；法律风险事件是本行新版手机银行业务相关法律诉讼事件；声誉风险事件是指媒体负面报道、聚众滋事等影响本行新版手机银行声誉的各类事件。

第三十六条 营业网点出现新版手机银行重大事项后，应填写《江苏农村商业银行电子银行业务重大事项报告表》（附件4）、《江苏农村商业银行电子银行业务重大事项处理情况跟踪信息表》（附件5），按照规定履行报告职责，并对事项的处理情况实行动态管理。

第三十七条 服务中断处理。

营业网点均应根据上述业务规定及本单位实际情况制定详细的业务应急预案，在新版手机银行业务服务中断的情况下，按照预案组织应急处理，并做好客户解释工作。

（一）对于因系统故障等原因造成客户无法办理新版手机银行业务的，应建议客户到营业网点办理，或按约定的应急处理方式办理。短期内不能恢复服务的，要以电话、传真等方式通知重点客户按约定的应急处理方式办理业务。

（二）经办营业网点对需要进行应急处理的业务要逐笔详细登记，每日营业终了，会计主管须将应急业务登记簿和手工凭证及附件进行核对。

第三十八条 业务差错处理。

新版手机银行业务差错处理应遵守据实、准确和及时的原则。营业网点应指定人员负责新版手机银行业务差错处理工作，并明确权限和职责。

（一）系统原因造成的业务差错，营业网点按照规定进行账务处理。因自身系统、内控制度或为其提供服务的第三方机构原因，造成电子支付指令无法按约定时间传递、传递不完整或被篡改，并造成客户损失的，营业网点应及时做好客户安抚工作，并及时汇报本单位领导和电子银行部，以便尽快处理，减少损失和负面影响，营业网点还应根据与第三方服务机构的协议对其进行追偿。

（二）由于客户自身原因造成的电子支付指令未执行、未适当执行、延迟执行等业务差错，营业网点应主动通知客户改正或配合客户采取补救措施。

（三）客户通过新版手机银行办理异地汇款业务，款项汇出后若由于账号、户名不符、汇款无人领取等原因需要汇入行退回的，按柜面汇入行主动退汇的处理手续处理。

（四）营业网点对新版手机银行业务差错应详细备案登记，记录内容应包括差错时间、差错内容、处理部门、处理人员姓名、客户资料、差错影响或损失、差错原因、处理结果等。

第三十九条 新版手机银行风险事件的处理应遵守审慎、高效、保密的原则。电子银行部为新版手机银行风险事件处理的牵头部门与协作部门，妥善处理好风险事件。

（一）营业网点负责处理本单位新版手机银行风险事件并按规定履行报告职责；安全保卫部负责就新版手机银行风险事件向公安机关报案，配合公安机关的调查工作；组织开展对客户的安全教育工作；信息科技部负责技术分析，研究制定有关技术应对方案，提供新版手机银行风险事件涉及的交易信息查询等技术支持工作。

（二）营业网点发现内部人员利用从事新版手机银行工作之便窃取客户信息或账户资金的事件，应立即向营业网点负责人和电子银行部汇报。

**第十一章 附则**

第四十条 本办法由电子银行部负责解释和修订。

第四十一条 本办法自印发之日起执行。

**附件：**

1.江苏农村商业银行后台管理系统操作员（注册、变更、注销）申请表

2.江苏农村商业银行电子银行客户申请表

3.电子银行服务协议

4.江苏农村商业银行电子银行业务重大事项报告表

5.江苏农村商业银行电子银行业务重大事项处理情况跟踪信息表

附件1：

**江苏农村商业银行**

**后台管理系统操作员（注册、变更、注销）申请表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请类别 | 1.注册 2.变更 3.注销 | | | | |
| 操作员基本信息 | 姓名 | 身份证号码 | 手机号码 | 职务 | 角色 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 本单位现（申请／变更／撤销）操作员信息，并保证以上填写内容完全属实。  联 系 人：  联系电话：  申请单位（签章）：  申请日期： | | | | | |

填写说明：操作员角色分为：操作员、审核员。

附件2：

**江苏农村商业银行电子银行客户申请表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 个人客户填写 | | 姓 名 | | |  | | | | | 性 别 | | | |  | | | | |
| 证件类型 | | |  | | | | | 证件号码 | | | |  | | | | |
| 手机号码 | | |  | | | | | 电话号码 | | | |  | | | | |
| 电子邮件 | | |  | | | | | 邮 编 | | | |  | | | | |
| 联系地址 | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| 网银预留信息 | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| 企业客户填写 | | 企业名称 | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| 工商登记号/组织机构代码 | | | | |  | | | | | | 法人代表 | | | |  | |
| 经办人证件类型 | | | | |  | | | | | | 经办人证件号码 | | | |  | |
| 单位电话 | | | | |  | | | | | | 传 真 | | | |  | |
| 联系人 | | | | |  | | | | | | 联系人电话 | | | |  | |
| 企业地址 | | | | |  | | | | | | | | | | | |
| 邮 编 | | | | |  | | | | | | 电子邮件 | | | |  | |
| 企业客户操作人员信息（网上银行、短信银行必填） | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姓 名 | 证件类型 | | | 证件号码 | | | 网上银行 | | | | | | | | | 短信银行 |
| 财务主管/  一般操作员 | | | 操作员/审核员/  授权员编号 | | | | | | 手机号码 |
|  |  | | |  | | |  | | |  | | | | | |  |
|  |  | | |  | | |  | | |  | | | | | |  |
|  |  | | |  | | |  | | |  | | | | | |  |
|  |  | | |  | | |  | | |  | | | | | |  |
| 账户类型 | 账 号 | | | | | | 账户名称 | | | | | | | | | 币 别 |
|  |  | | | | | |  | | | | | | | | |  |
| 预  留  印  鉴 |  | | | | | | 电话银行必填 | | | | | | | 短信银行必填 | | |
| 授权电话银行操作员编号  （最多5个） | | | | | | | 接收短信手机号码  （最多2个） | | |
| 经办人签字： 财务主管签字：  年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 账户开通电子银行后，您可以使用该账户在相应的电子渠道办理转账、查询、缴费、支付等资金交易。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 注册账户信息 | 账号及户名 | | | 网上银行 | | | | 网上支付 | | | 短信银行 | | | | 电话银行 | | | 手机银行 |
|  | | | □令牌解锁  □令牌解挂  □信息变更  □令牌挂失  □登录密码重置  □关闭  □令牌重新申请  □开通  □令牌同步 | | | | □网上支付密  码重置  □关闭  □开通  □信息变更 | | | □关闭  □开通  □信息变更 | | | | □关闭  □开通  □信息变更 | | | □关闭  □开通  □信息变更 |
| 单笔限额 | | |  | | | |  | | |  | | | |  | | |  |
| 当日限额 | | |  | | | |  | | |  | | | |  | | |  |
| 本人（单位）自愿申请（开通／信息变更／关闭等）使用电子银行提供的金融服务，并已阅读知晓同意遵守《电子银行服务协议》，保证以上填写的内容完全属实，同意从本人（单位）签约账户扣划应付费用。  申请人（单位）签字（章）： 银行签章：  日期： 年 月 日 日期： 年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**说明**：1.申请开通、变更电子银行业务的个人客户需提供有效身份证件原件及复印件。

2.申请开通、变更电子银行业务的企业客户需提供企业证件（营业执照副本、事业单位法人证书或组织机构代码证副本）及复印件、经办人有效身份证件原件及复印件，授权书（如单位介绍信或单位证明等）等。

3.网银预留信息是指在网银客户登录网上银行后呈现在页面上的个性化信息。

附件3：

**电子银行服务协议**

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，改善客户服务，本着平等互利的原则，电子银行客户服务申请人或申请企业（以下均简称“甲方”）与（以下简称“乙方”）提供的电子银行服务相关事宜达成本协议，协议双方应予遵守。

**第一条 定义**

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

电子银行服务：指乙方借助国际互联网、公共通讯、电话集成线路等方式为甲方提供的支付结算服务、客户理财服务及信息类服务。根据服务渠道的不同，可分为网上银行服务、电话银行服务、手机银行服务、短信银行服务等。

身份认证要素：指在电子银行交易中乙方用于识别甲方身份的信息要素，如客户号（用户名、证件号码等）、密码、动态口令、签约设置的手机SIM卡等。

密码：指甲方在电子银行服务中使用的各种密码，如登录密码、交易密码、账户密码等。

交易指令：指甲方通过电子银行渠道向乙方发出的查询、转账等指示。

错误：指乙方未能执行、未能及时执行或未能正确执行甲方交易指令的情况。

**第二条 电子银行服务的开通及服务内容**

（一）网上银行服务的开通及服务内容

甲方可在乙方营业网点柜台或通过乙方提供的其他电子渠道申请开通网上银行，并办理注册手续后，成为网上银行普通注册客户。普通注册客户可享受的服务包括：查询、转账、理财、缴费、信用卡还款等服务。

（二）电话银行服务的开通及服务内容

甲方可在乙方营业网点柜台或通过乙方提供的其他电子渠道申请开通电话银行服务，并办理签约手续，成为电话银行的客户。电话银行客户可享受的服务包括：查询、转账、缴费等金融交易服务，咨询、投诉、建议、口头挂失等增值信息服务。

（三）手机银行服务的开通及服务内容

甲方可在乙方营业网点柜台或通过乙方提供的其他电子渠道申请开通手机银行服务，并办理签约手续，成为手机银行的客户。手机银行客户可享受的服务包括：查询、转账、缴费、信用卡等服务。

（四）短信银行服务的开通及服务内容

甲方可在乙方营业网点柜台或通过乙方提供的其他电子渠道申请开通短信银行服务，并办理签约手续，成为短信银行的客户。短信银行客户可享受的服务包括：金融信息通知、查询、交易提醒等服务。

(五)客户享受上述电子银行服务还须具备相关电子设备、能接入相应电子银行系统的网络等前提条件。

**第三条 甲方主要权利与义务**

一、主要权利

（一）甲方申请开通相应电子银行服务后，有权依本协议享受乙方提供的服务。

（二）甲方有权在本协议生效期间根据乙方相关业务规则对本协议项下电子银行服务提出变更或终止申请。

（三）甲方通过电子银行渠道办理相关交易后，有权在规定的时限内到乙方营业网点补登存折或补打交易凭证。

二、主要义务

（一）甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：http://www.js96008.com），而不要通过邮件或其他网站提供的链接等方式登录。甲方在中国大陆地区办理电话银行业务，应直接拨打乙方客户服务电话96008，而不要拨打任何其他电话。

（二）甲方在享受乙方提供的电子银行服务时，应当遵守本协议以及乙方不定期通过营业网点、网站或电子银行等渠道公布的相关业务规则等要求。甲方通过电子银行渠道办理银行业务时，还应同时遵守通过普通渠道（如银行柜台渠道等）办理该业务所需遵循的乙方相应规定，但乙方有特殊要求的除外。

（三）甲方应保证其提供的个人资料的真实、完整、有效，如有变更，应及时书面通知乙方并按照乙方要求办理变更手续，通过乙方电子银行服务渠道能够更改的个人资料，甲方可自行通过电子银行服务渠道变更，因甲方个人资料不真实、不正确、不完整等原因而发生的风险和责任由甲方承担。

（四）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进行。短信银行服务中所有短信内容不得含有客户号、密码等关键信息。

（五）甲方身份认证要素（具体内容请见本协议第一条的相关规定）是乙方在提供电子银行服务过程中识别甲方的依据，甲方必须妥善保管，不得将身份认证要素提供给任何第三方（包括乙方工作人员）或交于任何第三方（包括乙方工作人员）使用。使用上述身份认证要素所完成的一切交易操作均视为甲方本人所为，甲方应对由此产生的后果负责。

（六）如甲方的身份认证要素（具体内容请见本协议第一条的相关规定）发生遗失、被盗、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等可能导致甲方账户安全性降低的情形,甲方应立即对账户进行挂失或对相关电子银行渠道进行终止，在挂失或终止生效之前发生的损失均由甲方承担。

（七）甲方在移动运营商的手机号码销号与其在手机银行系统、短信银行服务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。

（八）甲方应对其发出的所有交易指令承担全部责任。

（九）甲方发出的指令经乙方执行后，甲方不得要求变更或撤销。甲方发现账户变动与本人的实际交易操作不符的，甲方应自发生该种不符后15日内向乙方作出书面错误通知并应说明错误发生的可能原因、有关的账号、金额等情况。对甲方发出的错误通知，乙方将及时受理并进行调查。如乙方认为错误确已发生并系乙方的原因，乙方将及时对错误加以纠正。

（十）甲方应采取安装防病毒软件、及时安装电脑系统安全补丁等合理措施，防止身份认证要素（具体内容请见本协议第一条的相关规定）被盗或泄漏；甲方同时应尽到合理注意义务，在安全的环境使用相关电子银行渠道。对于自设密码，甲方应设置安全性较高的密码，避免使用简单易记的密码或容易被他人猜到的密码。对于申请开通电子银行服务时受技术条件限制只能设置数字密码的，甲方应于开通电子银行服务后及时将其更换为安全性更高的密码。

（十一）甲方应当按照乙方公布的电子银行客户服务收费项目及标准支付相关费用。

**第四条 乙方主要权利与义务**

一、主要权利

（一）为不断改进电子银行服务，提高服务的安全性、可靠性、方便性，乙方有权定期或不定期对电子银行系统进行维护、升级和改造。

（二）为保障甲方资金安全，乙方有权根据客户类别、身份认证措施、交易风险度等因素的不同设定不同的安全策略，不同安全策略对于客户身份认证措施、交易限额、操作流程等可能有不同要求，甲方应当遵守。乙方对涉及客户权利义务变更的安全策略调整，应当通过营业网点、网站或电子银行等渠道公布或按照本协议约定予以公告。

（三）乙方有权依据法律、法规、规章或业务需要对电子银行服务系统的服务内容、操作流程或收费标准等进行调整，涉及收费或其他客户权利义务变更的调整，将于正式对外公告后施行，自公告施行之日公告内容构成对本协议的有效修改和补充。如果甲方不同意接受乙方的调整内容，甲方有权向乙方申请终止相关电子银行服务，但在申请终止相关电子银行服务之前甲方使用乙方电子银行服务的，仍然应当遵守相关调整内容。甲方既不申请终止服务，又不遵守乙方调整内容的，乙方有权选择终止本协议。

（四）乙方有权按照所公布的电子银行客户服务收费项目及标准从甲方在乙方开立的账户中扣收相关费用。已收取的费用在相关电子服务渠道终止、本协议变更或终止等情形下均不予退还。

（五）对于因下列原因所导致的错误的发生，乙方不承担责任。

1.甲方账户余额或信用额度不足；2.账户内资金被法定有权机构冻结或扣划；3.甲方的行为出于欺诈等恶意目的；4.乙方收到的交易指令不符合要求或缺乏必要的交易信息；5.甲方未能正确依据电子银行服务的说明操作；6.不可抗力或其他不可归因于乙方的原因。

二、主要义务

（一）乙方应及时受理甲方相关电子银行服务的申请，经审查符合条件的，应及时为甲方办理相关手续、提供相应服务。

（二）对于甲方就相关业务规则的咨询，乙方应及时予以解答或向其提供查询渠道。

（三）乙方应对甲方资料进行保密，但法律法规及金融监管机构另有规定、甲方与乙方另有约定或在乙方内部使用的除外。

（四）在乙方系统正常运行的情况下，乙方应向甲方提供甲方所申请的相应电子银行服务（部分服务须经甲方另行开通方能享受的，待甲方开通后乙方予以提供），并有义务及时准确地执行甲方的交易指令。

（五）乙方为甲方办理支付结算业务，确因乙方系统缺陷导致甲方资金损失的，乙方应按有关规定计付赔偿金。

**第五条 协议的生效、变更、中止和终止**

（一）甲方通过乙方柜台申请电子银行服务的，本协议自乙方同意其申请并在乙方系统中设置成功后生效。

（二）甲方变更或终止电子银行服务，须根据乙方相关业务规定通过乙方营业网点办理。甲方终止电子银行服务前应偿清所有应付款项。

（三）甲方通过乙方柜台终止电子银行服务的，本协议自乙方同意其终止申请并在乙方系统中设置成功后终止。

（四）甲方不遵守本协议或乙方相关业务规则（包括调整后的业务规则）或存在其他损害乙方利益的行为时，乙方有权终止本协议。如乙方因此遭受损失的，甲方应负赔偿责任。

（五）因挂失、冻结等原因导致账户暂不能使用的，相关电子银行服务亦相应中止，待账户可以正常使用后恢复相关电子银行服务。账户销户的，该账户相关的电子银行服务以及本协议中的相关内容亦相应终止。

（六）本协议部分条款无效，不影响其他条款的效力。

**第六条 其他约定事项**

（一）乙方不介入甲方与第三方之间的交易纠纷，但可协助甲方查明交易情况。

（二）除有相反证据证明外，电子银行服务中产生的凭证和银行交易记录是确定交易真实有效和交易具体内容的依据。

（三）如非特别指明，本协议条款均适用于网上银行客户、电话银行客户、手机银行客户、短信银行客户。

（四）本协议中未尽事宜应依照国家法律法规、规章、金融惯例以及乙方相关业务规定办理。

**第七条 协议的适用法律及争议解决方式**

（一）本协议适用中华人民共和国法律。

（二）凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，应通过协商解决；协商不成的，任何一方均可向乙方住所地人民法院提起诉讼。

附件4：

江苏农村商业银行电子银行业务重大事项报告表

编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 填报单位 |  | 发生事件地点 |  |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| Email信箱 |  | | |
| 事件类型 | 业务风险事件□ 法律风险事件□ 声誉风险事件□  业务差错□ 服务中断□ 其他： | | |
| 事件发生时间 |  | 上报时间 |  |
| 涉及金额 |  | 客户损失金额 |  |
| 银行赔偿金额 |  | 业务风险事件类型 | 内部□  外部□ |
| 交易类别 | 内部转账□ 对外转账□ 缴费□  网上支付□ 其他： | | |
| 事件调查  情 况 和  处理结果 |  | | |
| 部门公章：  经办人： 负责人： 日期： | | | |

**填表说明：**1．编号为各营业网点机构码加事件类型（1为内部业务风险事件、2为外部业务风险事件、3为法律风险事件、4为声誉风险事件、5为业务差错、6为服务中断、7为其他）；

2．此页填满，可另附A4纸填写。

附件5：

江苏农村商业银行

电子银行业务重大事项处理情况跟踪信息表

填报时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 填报单位 |  | 本行尚未处理完毕的重大事项数量 | | | 起 |
| 后  续  处  理  情  况 | 重大事项编号 |  | 情况说明 |  | |
| 重大事项编号 |  | 情况说明 |  | |
| 重大事项编号 |  | 情况说明 |  | |
| 重大事项编号 |  | 情况说明 |  | |
| 重大事项编号 |  | 情况说明 |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
| 部门公章：  经办人： 负责人： 日期： | | | | | |

**填表说明：**1．本表中“后续处理情况”是指当月有新的进展情况的重大事项。“重大事

项编号”应与已上报的《江苏农村商业银行电子业务重大事项报告表》编号相一致，有关内容须对应前面的重大事项进行填写。

2．此页填满，可另附A4纸填写。