

湘西土家族苗族自治州住房公积金管理中心

个人电子公积金服务协议

协议编号：

甲方：湘西土家族苗族自治州住房公积金管理中心

乙方：

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲乙双方本着平等互利的原则，就电子公积金服务相关事宜达成本协议。

第一条 定义

电子公积金服务：指甲方通过面向社会公众开放的个人网上平台、手机 APP 系统、微信系统、自助机具（以下统称电子渠道），为乙方提供离柜住房公积金（包括补充住房公积金、按月住房补贴）查询、缴存、提取、贷款等业务办理服务。

身份认证要素：指在电子公积金服务中甲方用于识别乙方身份的信息要素，如身份证号码、个人代码、业务查询密码、签约设置的主叫手机号码、手机动态验证码等。

业务查询密码：指乙方注册成为电子公积金用户时设置的查询密码，查询密码是客户登录公积金电子渠道的不可缺少的认证要素之一。

第二条 电子公积金服务的开通及服务内容

一、 查询类业务的开通及服务内容

乙方通过电子渠道注册成功，可享受甲方提供的查询类业务。具体以实际提供的为准，包括但不限于：职工个人账务信息查询、职工

个人明细账查询、职工个人缴交明细查询、职工个人提取明细查询、还款凭证查询打印、还款计划查询打印、贷款办理进度查询等。

二、 办理类业务的开通及服务内容

乙方通过到甲方营业网点签约或通过乙方认可的其他渠道认证签约后,可使用甲方提供的公积金提取、缴存、还贷等办理类业务服务,具体以实际提供的为准。

第三条 甲方权利和义务

一、 主要权利

(一)为不断改进电子公积金服务,提高服务的安全性、可靠性、便利性,甲方有权定期或不定期对电子公积金服务系统进行维护、改造和升级。

(二)为保障甲方资金安全,甲方有权根据身份认证要素、业务办理风险度等因素的不同设置不同的安全策略,不同安全策略对于客户身份认证措施、交易限额等可能有不同要求,乙方应当遵守。甲方对安全策略进行调整并涉及权利义务变更的,应通过甲方营业网点、电子渠道予以公告。

(三)对于下列原因造成的错误的发生,甲方不承担责任:

1. 乙方帐户内资金被法定有权机构冻结或扣划。
2. 乙方的行为出于欺诈等恶意目的。
3. 甲方收到的业务办理指令不符合要求或缺乏必要的业务信息。
4. 因移动运营商原因或其他非甲方原因造成甲方迟收或未收到

业务办理通知。

二、主要义务

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

（二）对于乙方就相关业务规则、流程等的咨询，甲方应及时予以解答并提供查询通道。

（三）甲方应对乙方资料进行保密，但法律法规及监管机构另有规定、甲方与乙方另有约定的除外。

（四）甲方根据服务项目或服务内容将相关业务规则、咨询（投诉）联系方式等信息通过甲方营业网点、电子渠道以公告的形式向乙方明示。甲方公告内容构成本协议不可分割的一部分，与本协议具有同等效力。乙方应在充分知晓、理解有关公告内容后签署本协议。

（五）在甲方系统正常运行的情况下，甲方应向乙方提供相应的电子公积金服务，并有义务及时准确执行乙方的业务办理指令。

第四条 乙方权利和义务

一、 主要权利

（一）乙方申请开通相应电子公积金服务后，有权依本协议享受甲方提供的服务。

（二）乙方有权在本协议有效期内根据甲方相关业务规则对本协议下电子公积金服务提出变更或终止申请。

（三）乙方通过甲方电子渠道办理相关业务后，有权在规定的时限内通过自助机具或到甲方营业网点查询业务办理流水或打印相关

凭证。

（四）乙方在申请或使用甲方电子渠道服务时如有疑问、建议，可拨打甲方客户服务热线或到甲方各营业网点进行咨询、反馈。

二、主要义务

（一）乙方接受湘西土家族苗族自治州住房公积金管理中心网上服务时，即全部知悉本协议内容，并接受本协议。

（二）乙方办理电子公积金业务应直接登录甲方官方网站，或从官方网站上下载并安装手机 APP 系统，或关注甲方微信公众号。乙方不应通过邮件或其他网站提供的链接登录。

（三）乙方在使用甲方提供的电子公积金服务时，应当遵守本协议以及甲方不定期通过其营业网点或电子渠道发布的相关业务规定及要求。

（四）乙方应保证提供的个人资料（如手机号码、证件信息等）的真实、完整、有效，提供的手机号码应为本人所有。如有变更，应按甲方要求及时到甲方各营业网点办理变更手续。

（五）乙方身份认证要素（具体见本协议第一条的相关规定）是甲方在提供电子公积金服务时识别乙方的依据，乙方必须妥善保管，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（包括甲方工作人员）使用。使用上述身份认证要素发出的业务办理指令或完成的业务办理操作均视为本人所为，乙方应对由此产生的后果负责。

（六）乙方知悉：乙方在移动运营商的手机号码销号并不会终止

已开通的电子公积金服务；乙方如需终止相关电子公积金服务，应在甲方提供的电子渠道或营业网点办理。乙方发出的业务办理指令经甲方执行后，乙方不得变更或撤销。

（七）乙方严格按照甲方电子渠道用户操作手册选定业务办理种类（详见本协议第二条第二款约定的办理类业务），准确输入或确认业务办理金额，发出业务办理指令。乙方发出的业务办理指令经甲方执行后，乙方不得变更或撤销。

（八）乙方发现公积金帐户变动与本人的实际操作不符的，应自发生该种不符后 15 日内向甲方作出书面错误通知并应说明发生的可能原因、有关的帐号、金额等情况。对乙方发出的错误通知，甲方将及时受理并进行调查。如甲方认为错误已发生并系甲方的原因，甲方及时对错误加以纠正。

（九）如因甲方系统或其他原因致使业务错误的，乙方应配合甲方更正业务；乙方多提取住房公积金的，乙方应当将多提取的部分退回至甲方管理的乙方住房公积金帐户。

（十）乙方使用电子公积金服务时应当遵守甲方住房公积金业务的相关规定和操作流程，不得在电子公积金服务系统发布违反国家法律法规的信息，不得蓄意干扰、侵害电子公积金服务系统的正常运行。

第五条 协议的生效、变更、中止和终止

一、乙方通过甲方电子渠道申请电子公积金服务的，本协议自乙方通过电子渠道开通电子公积金服务时生效；乙方通过甲方营业网点

或甲方认可的其他渠道申请电子公积金服务的，本协议自甲方同意其申请并在甲方系统中设置成功后生效。

二、乙方变更或终止电子公积金服务，须根据甲方相关业务规定通过甲方营业网点、电子渠道或甲方认可的其他渠道办理。

三、乙方通过甲方电子渠道终止电子公积金服务的，本协议自乙方终止指令进入甲方系统时终止。乙方通过甲方营业网点或甲方认可的其他渠道终止电子公积金服务的，本协议自甲方同意其终止申请并在甲方系统中设置成功后终止。

四、因乙方储蓄卡挂失、冻结等原因造成业务办理无法执行的，相关电子公积金服务亦相应中止，等帐户可正常使用后恢复相关电子公积金服务。乙方住房公积金帐户销户的，该帐户相关的电子公积金服务以及本协议亦相应终止。

五、发生下列任何一种情形，湘西州住房公积金中心有权随时中断或终止向用户提供本协议项下的网络服务而无需通知乙方：

1. 用户提供的注册资料不真实；
2. 用户未按要求通过验证；
3. 用户违反本协议中规定的使用规则。

六、本协议部分条款无效，不影响其他条款效力。

第六条 隐私保护

保护用户隐私是湘西土家族苗族自治州住房公积金管理中心的一项基本原则，湘西土家族苗族自治州住房公积金网保证不对外公开提

供用户注册资料，但下列情况除外：

- （一）事先获得用户的明确授权；
- （二）根据有关的法律法规要求；
- （三）按照相关政府主管部门的要求；
- （四）为维护社会公众的利益；
- （五）为维护湘西土家族苗族自治州住房公积金网的合法权益；
- （六）湘西土家族苗族自治州住房公积金网有权对整个用户数据库进行用户实名制身份认证及与市政府相关机构的业务协作。

第七条 其他约定事项

一、甲方不介入乙方与第三方之间的业务办理纠纷，但可协助乙方查明业务办理情况。

二、除有相反证据外，电子公积金服务中产生的凭证和业务办理记录是确定业务办理真实有效和业务办理具体内容的依据。

三、鉴于网络服务的特殊性，湘西土家族苗族自治州住房公积金管理中心保留在不可抗力（包括但不限于乙方不能预见、不能避免并不能克服的战争、暴动、严重火灾、水灾、台风、地震、政府行为、禁令、或供电、通讯、黑客攻击等客观情况）及其他因素作用下变更、中断或终止部分或全部网络服务的权利。对于所有服务中断或终止而造成的任何损失，湘西州住房公积金管理中心将视情况给予甲方必要的帮助，而无需对乙方或任何第三方承担任何责任。

四、本协议适用中华人民共和国法律。

五、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，任何一方可向乙方住所地人民法院提起诉讼。

六、乙方在甲方营业网点或甲方认可的其他渠道办理电子公积金签约、变更、注销业务时签字确认的相关资料、文档是本协议不可分割的一部分。

第八条 内容所有权

湘西土家族苗族自治州住房公积金管理中心定义的网络服务内容受版权、商标、标签和其它财产所有权法律的保护。所以，用户只能在湘西土家族苗族自治州住房公积金网或其授权安装的客户端才能使用这些内容，而不能擅自复制、再造这些内容，或创造与内容有关的派生产品。