

北京农商银行电子银行企业客户服务协议（1/2）

甲方：_____

乙方：北京农商银行_____

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方、乙方本着平等互利的原则，就电子银行服务相关事宜达成本协议。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为：

“电子银行”是指通过网络和电子终端为客户提供自助金融服务的虚拟银行。北京农商银行电子银行通过网上银行、手机银行、电话银行、自助服务终端等渠道为客户提供账务查询、转账汇款、代理缴费、电子商务等金融服务。

“客户证书”是指用于存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子数据。北京农商银行客户证书的存放介质为 USBKey 介质。

“密码”是指由客户自行设定，用于确认身份的数字或字符信息。

“企业”指在本行开立账户的企事业单位及其他法人单位。

“分支机构”是指在乙方开立账户，与甲方具有业务往来关系或行政隶属关系的单位，包括分公司、子公司、业务合作伙伴、行政隶属机构等。

“电子付款指令”指客户以注册的用户名（卡号）或客户证书及相应密码，通过网络向银行发出的查询、转账、汇款等金融服务要求。包括网上转账汇款结算指令、电话银行转账汇款指令、大额取款预约指令、电子商务业务指令等。

“账户查询、转账授权书”是指甲方的分支机构授权乙方为甲方提供其账户信息，或同时授权乙方按照甲方的电子银行业务指令从其账户中划转资金的书面证明文件。

第二条 甲方权利、义务

（一）权利

1. 甲方自愿申请注册乙方电子银行，经乙方同意后，有权根据注册项目享受相应服务。

2. 甲方有权对签署“账户查询、转账授权书”的分支机构，依据授权权限的不同，通过电子银行渠道查询其账户或从其账户划转资金。

3. 甲方在服务有效期内有权办理电子银行注销手续。

4. 协议终止或在服务有效期内中止时，甲方无须退回客户证书。

5. 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打客户服务热线 010-96198、登录乙方门户网站或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。

6. 因网络、通讯故障等原因，甲方不能通过乙方电子银行系统办理业务时，甲方或其分支机构可到乙方营业网点办理相应银行业务。

（二）义务

1. 甲方到乙方营业网点办理电子银行注册、注销、变更等手续，应提供相关资料，填写相关申请表，并加盖预留银行印鉴，签订服务协议应加盖单位公章。甲方向乙方提供的业务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或不完整所造成的损失由甲方承担。

2. 甲方办理网上银行业务应直接登录乙方门户网站（网址：<http://www.bjrcb.com>），不得通过邮件或其他网站提供的链接登录。办理电话银行业务直接拨打乙方电话银行（电话号码：010-96198）。

3. 甲方必须指定专人妥善保管和使用注册用户名、密码及客户证书，提升密码保护级别，不得提供给未指定的其他人使用，并对所有使用用户名、密码及客户证书进行的操作负责。由于密码泄露造成的后果由甲方承担。乙方执行通过安全程序的电子付款指令后，甲方不得要求变更或撤销指令。

4. 甲方客户证书在有效期内损毁、遗失、证书密码锁定或证书密码遗忘，应办理证书恢复或密码重置手续。办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

5. 甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的资料信息如有更改，例如追加（删除）本企业账号、追加（删除）分支机构账号、变更分支机构开户银行、账号、户名等，应及时办理有关手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

6. 甲方使用网上银行、手机银行进行工资、奖金支付的，付款账户应当为基本存款账户。甲方通过乙方电子银行办理支付结算业务，应严格遵守人民银行关于支付结算业务的相关法律法规，并对通过电子银行办理的对外支付款项事由的真实性、合法性负责。

7. 如甲方发现乙方对其电子银行业务指令的处理确有错误，应及时通知乙方。

8. 甲方使用乙方电子银行服务，应按照乙方电子银行业务相关收费标准支付各项费用，并同意乙方从其账户主动扣收。

9. 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。

10. 甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方电子银行系统。

11. 甲方办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则的须同时遵守。

12. 甲方长期不使用电子银行，应主动申请办理注销手续。

（三）用户告知

甲方确认并同意乙方将甲方所提交的个人信息用于向 CFCA（China Financial Certification Authority）申请数字证书，CFCA 将按照电子签名法等法律要求使用甲方的个人信息（姓名、身份证件号码、电话号码等）签发数字证书，并允许其在法定期限内存储甲方的个人信息。CFCA 联系电话：400-880-9888，官网链接：<http://www.cfca.com.cn>。

第三条 乙方权利、义务

（一）权利

1. 乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的注册申请。

2. 乙方有权制定电子银行业务收费标准，并在门户网站及营业网点进行公布。相关收费标准变更时，乙方提前 10 个工作日在门户网站及营业网点予以通告，不再逐一通知。

北京农商银行电子银行企业客户服务协议（2/2）

3. 乙方具有对本方电子银行系统进行升级、改造的权利。

4. 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，乙方有权单方终止对甲方提供电子银行服务，并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的或出现乙方因业务需要须按照相关行业协会要求采取维权措施等情况的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理电子银行业务。乙方有权根据甲方风险级别、企业电子银行业务实际使用等情况，对甲方企业电子银行业务进行限制处理，包括但不限于限额调整、交易限制、冻结、停止办理电子银行业务等。

5. 如甲方的某些分支机构账号已在甲方相关申请表中列示但并未签署《账户查询、转账授权书》的，乙方不负责为甲方提供未经授权的电子银行服务。

6. 乙方根据甲方的电子付款指令办理业务，为甲方办理转账等业务的时间以乙方在电子银行系统中处理的时间为准。对所有使用甲方用户名、密码及客户证书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作为处理电子银行业务的有效合法凭据。

7. 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子银行业务指令，不承担任何责任：

- (1) 乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等；
- (2) 甲方账户存款余额不足；
- (3) 甲方账户内资金被依法冻结或扣划；
- (4) 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作；
- (5) 不可抗力或其他不属乙方过失的情况。

8. 协议终止或在服务有效期内中止时，乙方不退还甲方已缴纳的有关费用。

（二）义务

1. 乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

2. 乙方负责及时为甲方办理电子银行注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的电子银行服务。

3. 乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方门户网站公布业务介绍、热点解答等内容。

4. 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负有保密的义务，但法律法规另有规定的除外。

5. 在乙方电子银行和资金清算等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付款指令。提供服务如下：

- (1) 为甲方提供 24 小时线上查询服务。
- (2) 对甲方发出的本行内支付指令即时处理，实时入账。
- (3) 对甲方发出的系统外同城/异地支付指令，按人民银行有关结算规定处理。

第四条 法律适用条款

本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国法律；法律无明文规定的，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，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及电子银行业务的，应以本协议为准。

第五条 差错和争议的解决

（一）甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成电子付款指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打乙方客户服务热线 010-96198 或到乙方营业网点通知乙方。乙方应积极调查并向甲方反馈调查结果。

（二）因乙方电子银行系统存在安全隐患被不法分子攻破、系统故障、内部人员违规操作或法律法规规定银行负有责任的其他原因所造成的甲方账户资金损失由乙方承担责任；由于甲方未尽到防范风险的义务或其他非乙方原因而导致的甲方损失，乙方不承担责任。

双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应协商解决。协商不成的，任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

第六条 协议的变更、中止和终止

乙方针对系统升级、功能更新等情况，保留变更本协议与条款的权利，有关变更将在乙方门户网站与营业网点通告，不再逐一通知。如甲方在公告、通告期满后继续使用电子账户服务，视为接受上述变更，本协议相关条款根据该变更自动作相应修改，双方无须另行签订书面协议。甲方如对上述变更有异议的，可申请销户。

乙方提供的电子银行服务受甲方注册账号状态的制约，如该账号因挂失、止付、清户等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方注册账号状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

甲方银行注销手续办理完毕，本协议即为终止。

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。协议终止并不意味着终止前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除因终止前的交易所带来的任何法律后果。

第七条 协议的效力和生效

本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。

本协议自乙方向甲方交付客户证书之日起生效。

本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方法定代表人（授权代理人）签字或盖章：

乙 方（银行盖章）：

单位公章：

日 期： 年 月 日

日 期： 年 月 日