

宁波通商银行电子银行企业客户服务协议

(202607070 版)

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，甲方(宁波通商银行企业网上银行签约客户，以下简称“客户”)、乙方(宁波通商银行股份有限公司，以下简称“宁波通商银行”)，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。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”是指通过通过面向社会公众开放的通讯通道或公共通讯网络，以及通过特定自助服务设施或客户建立的专用网络等设备，为甲方提供金融交易和服务的网络银行。宁波通商银行电子银行通过网上银行、手机银行 APP 等渠道为客户提供查询、转账、支付结算和理财等资金管理服务。

“USBKEY 证书”是指用于存放用户身份标识，并对用户发送的电子银行交易信息进行数字签名的有效印鉴。宁波通商银行的数字证书的存放介质是“USBKEY”，由中金金融认证中心有限公司发放的证书（以下简称“CFCA 证书”）。

“电子银行业务指令”指客户合法登录银行网上银行系统后，通过网上银行系统向银行发出的符合要求的查询、转账等电子信息。

“企业”是指在我行开立账户的企事业及其他单位。

第二条 网上银行服务的开通及服务内容

（一）网上银行服务的开通

甲方须提供本协议、网银用户申请表(加盖公章及预留银行印鉴)、法人代表证明书、法人授权委托书、经办人身份证件及复印件，通过乙方的网点柜台申请注册开通网上银行服务。

（二）网上银行服务内容

乙方网上银行向客户提供多种金融服务功能，包括但不限于：查询、转账、代发业务、电子票据、国际业务、银企对账等。

客户享受上述网上银行服务还须具备相关电子设备能接入相应的网上银行系统的网络等前提条件。

第三条 甲方权利和义务

一、权利

（一）甲方自愿申请甲方网上银行服务，经乙方同意后，将有权根据申请项目的不同享受相应的服务。

（二）在服务有效期内甲方有权办理网上银行注销手续。

（三）因网络、通讯故障等原因，甲方不能通过乙方网

上银行系统办理业务时，甲方可到乙方营业网点办理相应银行业务。

（四）甲方对乙方网上银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打电话 400-916-6666 或到乙方营业网点进行咨询和投诉。

二、义务

（一）甲方办理电子银行业务，应遵守《宁波通商银行电子银行业务章程》和乙方官方网站公布的交易规则。

（二）甲方办理网上银行开户、销户、修改资料等手续，应提供相关资料，填写相关申请表，并加盖预留印鉴和公章。甲方应保证所填写的申请表和所提供的资料真实有效、完整合规，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。

（三）甲方在使用网上银行服务过程中，所提供的资料信息如有更改，例如基本注册信息变更、增(删)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。

（四）甲方在申请领取使用 USBKEY 时，即明确与 CFCA 的电子认证服务权责。甲方在申请 USBKEY 证书时，应同时阅读和遵守《CFCA 数字证书服务协议》，充分知晓并认可对应协议全部内容。CFCA 将为甲方核发具备法定效力的数字证书用于电子签名业务。甲方必须严格遵守申请信息真实完整、

信息变更及时告知、证书私钥安全管控义务，证书不得用于《电子签名法》规定的禁用场景。具体电子认证协议可见<http://www.cfca.com.cn>。若甲方使用 CFCA 证书进行交易遭受损失，乙方仅在过错范围内承担相关法律责任。

（五）甲方必须指定专人妥善保管和使用网银用户、密码及 USBKEY 证书，不得提供给未指定的其他人，同时应明确使用人员的权限设置，明确各项操作授权的控制，以防范内部风险、保护账户资金安全。甲方对所有使用网上银行用户、密码及 USBKEY 证书进行的操作负责。乙方接收并执行甲方通过安全程序发送的电子支付指令后，甲方不得要求变更或撤销电子支付指令。

（六）甲方用户 USBKEY 证书在有效期内毁损或遗失，请及时到乙方营业网点办理 USBKEY 证书恢复或注销手续；USBKEY 证书密码泄露或遗忘，请到乙方营业网点办理密码重置手续。在此之前所产生的一切后果由甲方承担。

（七）甲方应保证办理电子支付业务账户的支付能力，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。

（八）甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（（网址：<http://www.ncbank.cn>））。通过浏览器或或其他网站提供的链接地址等其他方式登录所产生的不利后果由甲方自行承担。

（九）乙方网上银行以用户名、密码以及相应的安全认证工具（即数字证书）作为交易指令的有效合法印鉴，是乙方系统确认甲方在网上银行服务中金额发身份的有效依据，而无需加盖甲方的预留印鉴，乙方按甲方通过网上银行系统发出的电子指令进行相关业务操作，以签约甲方发出的电子交易指令作为转账、付款等网上交易的唯一合法有效依据。根据甲方电子交易指令生成的交易凭证或交易数据为合法、有效的记账凭证。甲方必须妥善保管用户名、密码、银行账号以及数字证书等信息，并对以上信息完成的一切网上银行交易负责。网上银行交易指令一经乙方系统处理，对非乙方原因造成的错误，甲方不得要求变更或撤销。

（十）甲方使用乙方网上银行服务，应按照宁波通商银行网上银行业务相关服务价格收费标准支付各项费用，同意乙方从其账户主动扣收，并且保证在该账户中保留足够余额。

（十一）甲方保证使用转账汇划交易服务进行资金汇划具有真实业务交易背景，否则因此产生的一切经济纠纷或损失均由甲方自行承担。

（十二）甲方应根据自身内部控制要求合理设置操作员权限。甲方操作员因离职调岗等原因不再代表甲方进行网上银行业务操作时，甲方必须及时注销或更换相应操作员。

（十三）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。

(十四) 甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方网上银行系统。

(十五) 甲方办理网上银行业务时，如其使用的服务功能涉及到甲方其他业务规定或规则的需同时遵守。甲方对于本方所使用的相关软件的合法性承担责任。

(十六) 甲方长期不使用电子银行的，应主动申请办理注销手续。

第四条 乙方权利和义务

一、权利

(一) 乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的开户申请，并负责受理及审核甲方的网上银行申请，协助甲方办理数字证书 USBKEY 的发放。

(二) 乙方有权依据法律、法规、规章或业务需要对网上银行服务系统的服务内容、操作流程或业务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(在网站及乙方营业网点) 载明的执行日起施行，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网上银行服务，但在申请终止网上银行服务之前甲方使用乙方网上银行服务的，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，乙方有权单方终止本协议。

（三）为了不断的改进网上银行服务，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网上银行系统进行维护、升级、改造。

（四）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网上银行服务，并保留追究法律责任的权利。甲方利用乙方网上银行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网上银行业务。

（五）乙方根据甲方的网上银行业务指令办理业务，为甲方办理转账等业务的时间以甲方在网上银行系统中处理的时间为准。对所有使用甲方用户名、密码或 USBKEY 证书
进行的操作均视为甲方本人所为，由此产生的电子信息记录
均作为处理网上银行业务的有效凭据。

删除[liangchong]: 乙方

删除[liangchong]: 乙方

（六）乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的网上银行业务指令，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、甲方账户存款余额或信用额度不足；
- 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。

（七）协议终止或在服务有效期内中止时，乙方不退还

甲方已支付的有关费用。

二、义务

（一）乙方对于本方所使用的相关软件的合法性承担责任。

（二）乙方负责及时为甲方办理网上银行开户手续，并按甲方申请功能的不同为甲方提供相应的网上银行服务。

（三）乙方负责向甲方提供网上银行业务咨询服务，并在甲方网站公布业务介绍、操作指南、帮助信息等内容。

（四）乙方应在法律法规许可范围以及与甲方约定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。

（五）乙方同意甲方开户及证书申请后，应及时将数字证书 USBKEY 和密码交付给甲方，并保证在交付之前数字证书均处于冻结状态。

（六）在乙方系统正常运行情况下，乙方负责及时准确地处理乙方发送的网上银行业务指令。提供服务如下：

- 1、为甲方提供 24 小时网上银行查询服务。
- 2、对甲方发出的行内支付指令即时处理，及时入账。
- 3、对甲方发出的同城跨行/异地支付指令，按人民银行有关规定处理。

（七）乙方收到甲方对网上银行业务的问题反映时，应及时进行调查并告知甲方调查结果。

（八）因乙方工作失误导致甲方支付指令处理延迟的，乙方按《支付结算管理办法》的有关规定定额赔偿。

（九）乙方严格履行国家有关法律所赋予银行的审查义务。因司法机关介入、监管机构以及银行内部控制等要求，对于甲方有关账户进行业务监控或业务审核的，乙方有权单方面在网上银行系统中对上述账户进行特殊设置，对上述账户的网上银行交易进行相关审核后发送后台处理。同时，一旦发现甲方有洗钱、逃税等违法犯罪嫌疑，乙方即可视情况单方面采取向相关机构报告、暂停、关闭甲方网上银行服务等措施。

第五条 法律适用条款

（一）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，可适用通行的金融惯例。

（二）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，涉及网上银行业务的，应以本协议为准。

第六条 差错与争议的处理

（一）甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成网上银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打服务热线 400-916-6666 或到乙方营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

(二) 因乙方工作失误导致甲方支付指令处理延误的, 乙方按《支付结算办法》的有关规定定额赔偿。

(三) 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, 任何一方均应向乙方所在地人民法院提起诉讼。

第七条 协议的中止和终止

(一) 乙方提供的网上银行服务受甲方注册账户情况的制约, 如该账户挂失、止付、法律冻结等原因不能使用, 相关服务自动中止。甲方注册账户状态恢复正常时, 乙方重新提供相应服务。

(二) 甲方网上银行注销手续办理完毕, 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。

第八条 协议的效力和生效

(一) 本协议自甲乙双方有权人签章并加盖公章且乙方在网上银行系统为甲方完成签约之日起生效, 对甲乙双方以及向乙方提交授权书及业务申请表(如有)加入本协议的各方具有同等约束力。

(二) 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。