

辽沈银行企业网上银行客户服务协议

重要提示：为维护您的权益，请在签署本协议前仔细阅读本协议各项条款，关注您在本协议项下的权利、义务及责任。如您对本协议有任何疑问，请向经办行咨询。

甲方：

乙方：辽沈银行股份有限公司 分行 支行

甲乙双方遵守法律、行政法规以及《人民币银行结算账户管理办法》《人民币银行结算账户管理办法实施细则》《电子银行业务管理办法》《电子支付指引》等法律、法规及有关规定，经充分协商一致，在平等自愿的基础上，订立本协议，就网上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：

“网上银行”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。辽沈银行网上银行为客户提供查询、转账、支付结算等资金管理服务。

“客户证书”指用于存放客户身份标识，并对客户发送的网上银行交易信息进行数字签名的电子文件。客户证书的有效期为5年，自开办之日开始计算，有效期满后，客户如需继续使用网上银行业务，应及时到辽沈银行营业网点办理展期等手续。

“企业”指在乙方开立账户的企事业及其他单位。

“分支机构”是指甲方在财务上能有效控制、支配或管理的，在乙方开立账户的分公司、子公司、办事处、销售网点、代表处或其他相关机构。

“网上银行业务指令”指客户以客户编号（卡号、账号）或客户证书以及相应密码，通过网络向银行发出的查询、转账等要求。

“账户查询、转账授权书”是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网上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网上银行，经乙方同意后，将有权根据注册项目的不同享受相应的服务。

2.甲方有权对签署“账户查询、转账授权书”的分支机构，依据分支机构授权的权限不同，通过网上银行渠道查询其账户或从其账户划转资金。

3.服务有效期内甲方有权办理网上银行注销手续。

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.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，甲方或其分支机构可到乙方营业网点办理相应银行业务。

6.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“024-96688”、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。

(二) 义务

1.甲方办理网上银行业务，应遵守《辽沈银行企业网上银行业务管理办法》和乙方网站公布的相关交易规则。

2.甲方办理网上银行注册、注销、变更等手续，应按照乙方要求提供相关资料，填写相关申请表，并加盖预留印鉴。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，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，乙方有权中止或终止为甲方提供的网上银行服务。

3.甲方领取客户证书时，须按乙方规定完成交接手续。甲方申请办理需要乙方另行审批的电子银行业务时，需向乙方提供必要的资料，并经乙方审批后方可开通。

4.甲方领取客户证书的，对所有使用客户编号（卡号、账号）、密码及客户证书进行的操作负责。建议甲方领取客户证书时，安排2人到乙方营业网点分别领取客户证书和密码信封。甲方必须指定专人妥善保管和使用客户编号（卡号、账号）、密码及客户证书，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。乙

方执行通过安全程序的电子支付指令后，甲方不得要求变更或撤销电子支付指令。非因乙方原因泄露甲方资料产生的风险及损失由甲方承担相应责任。

5.甲方客户证书在有效期内损毁、锁码、遗失或密码泄露、遗忘，应及时到营业网点办理更换、解锁或密码重置手续。办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

6.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、增加（撤销）分支机构、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。

7.甲方应保证办理网上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。

8.甲方提交网上银行业务指令时，应保证所提交的指令信息真实、完整、准确。甲方从其单位银行结算账户向个人银行结算账户支付款项单笔超过5万元人民币的，应注明付款用途等事由。甲方应对支付款项事由的真实性、合法性负责。如存在疑义，乙方有权拒绝办理业务，并有权将存在洗钱嫌疑的事件向有关部门上报。

9.如甲方发现乙方对其网上银行业务指令的处理确有错误，应及时通知乙方。

10.甲方使用乙方网上银行服务，应按照辽沈银行网上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。

11.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。

12.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。

13.甲方知悉并同意在享受乙方提供的网上银行服务时，遵守本协议以及乙方不定期通过网点、网站或网上银行渠道公布的相关业务规则等要求。甲方办理网上银行业务时，如其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。

14.甲方长期不使用网上银行，须主动申请办理注销手续。甲方可以委托他人代办注销手续，但应向被委托人出具书面委托书。

15.甲方通过乙方网上银行办理挂失手续视同临时挂失，乙方应在临时挂失

失效前到营业网点办理正式挂失业务, 未及时办理正式挂失业务所产生的后果由甲方承担。

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. 乙方有权制定网上银行业务收费标准, 并在网站及营业网点进行公布。乙方有权根据电子银行收费标准向甲方收取相应的服务费用。

3. 乙方具有对网上银行系统进行升级、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、损害乙方声誉或利用各种手段蓄意诈骗银行资金等情况的, 乙方有权单方终止对甲方提供网上银行服务, 并保留追究甲方责任的权利。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。

5. 如甲方的某些分支机构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网上银行服务。

6. 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, 以乙方在网上银行系统中处理的时间为准。对所有使用甲方客户编号(卡号、账号)、密码或客户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。

7. 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、信息不完整、密码或证书错误等;

(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) 甲方的行为出于欺诈等恶意目的或其他甲方违约的情况发生;

(6) 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。

9.如甲方因乙方网上银行系统差错、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对甲方的网上银行服务。

10.当甲方签约账户已转为睡眠、久悬、营业外状态时，乙方有权终止为甲方的企业网上银行服务。

11.因甲方发生的在线支付行为引起的一切甲方与特约商户或者与相关第三人发生的纠纷，乙方不承担任何责任。

12.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。

13.甲方若涉嫌或违反《中华人民共和国反洗钱法》《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》等相关制度规定的，乙方有权单方面中止或暂停甲方网上银行业务。

(二) 义务

1.乙方对于网上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网上银行注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的网上银行服务。

3.乙方负责向甲方提供网上银行业务咨询服务，并在乙方网站公布业务介绍、热点解答、交易规则等内容。

4.乙方应在法律法规许可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，但以下情况除外：

(1) 经客户同意或授权的；

(2) 依照国家法律法规规定或根据司法、行政机构等有权机构要求的。

5.甲方申请领取客户证书的，乙方在同意甲方申请后应及时将客户证书及密码交付给甲方，并保证在交付之前该客户证书均处于锁定状态。

6.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网上银行业务指令。提供服务如下：

(1) 为甲方提供 24 小时查询服务。

(2) 对甲方发出的系统内同城支付指令即时处理，实时入账。

(3) 对甲方发出的系统内异地支付指令，加急指令即时处理，2 小时内入

账；普通指令当天处理，次工作日内入账。

(4) 对甲方发出的系统外同城/异地支付指令，按人民银行有关规定处理。

7.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。

第四条 电子银行转账限额要求

(一) 甲方应根据自身经营实际，与乙方共同协商设置单笔转账限额、单日转账限额及笔数、年累计转账限额。超出转账限额的交易，甲方应到乙方柜面办理。

(二) 甲方承诺通过电子银行向个人支付款项单笔支付金额不超过5万元人民币，并承担留存付款依据和保证付款依据有效性的责任。甲方超过5万元向个人转款的，乙方有权要求甲方提供有效付款依据，如甲方未按乙方要求提供或乙方认为甲方提供付款依据有误，乙方可暂停甲方享有的电子银行服务。

第五条 不可抗力及其他免责事由

凡因自然灾害、意外事件、政府管制、法规改变、黑客入侵、病毒爆发或其他当事方不可控制的因素造成一方不能履行本协议，当事方不承担违约责任，但遭受不可抗力或有其它免责事由的一方应及时书面通知对方不能履行的理由。

第六条 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，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，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。

第七条 差错和争议的解决

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“024-96688”或到营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

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》的有关规定赔偿。

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。

第八条 协议的中止和终止

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、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。当甲方注册账户处于睡眠、久悬或营业外状态，网上银行服务协议自动终止，乙方有权终止甲方的企业网银服务。待甲方注册账户状态恢复正常时，可重新向乙方提交开通网上银行服务的申请。

甲方网上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。

第九条 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和密码之日起生效。

甲方法定代表人或授权代理人：

乙方：

(签字或盖章)

(银行盖章)

单位公章/合同专用章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日