

华夏银行 E 商宝电子支付业务 商户合作协议

甲 方：_____

住 所：_____

法定代表人：_____ 电 话：_____

联系人：_____ 联系人电话：_____

乙 方：华夏银行_____

住 所：_____

法定代表人 / 主要负责人：_____ 电 话：_____

联系人：_____ 电 话：_____

为更好地提供电子化金融服务，乙方设计并推出了华夏银行 E 商宝电子支付业务。该业务主要通过系统对接或通过企业网银方式，为甲方及客户提供在线支付结算服务。为规范双方的权利义务，甲乙双方依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国商业银行法》、《人民币银行结算账户管理办法》、《非金融机构支付服务管理办法》、《支付机构客户备付金存管办法》等法律法规和规章，本着自愿、平等、互利的原则，就华夏银行 E 商宝电子支付业务合作达成以下协议（以下简称“本协议”）：

一、定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

（一）E 商宝系统：指乙方以通讯网络为媒介，根据甲方或客户发送的电子付款指令，为甲方或客户办理人民币账户之间资金转账的电子支付服务和资金结算系统。

（二）网上商城：指甲方或卖方建立的网上商务应用系统，并采用乙方 E 商宝系统作为支付手段。

（三）华夏银行卡：指由华夏银行发行的借贷记卡，其功能、特点、种类和使用方法以华夏银行制订的管理办法为准。

（四）商户：指包括甲方在内的，与乙方合作为客户提供支付服务的企事业单位、非金融支付机构。

（五）非金融支付机构：是指符合《非金融机构支付服务管理办法》，并取得了《支付业务许可证》的第三方支付机构。

(六) 客户：指在网上商城购买商品或服务的华夏银行卡持卡人。

(七) 卖方：通过网上商城销售商品或提供服务的一方。

(八) 网上支付：指客户在网上商城提交订单后，通过乙方 E 商宝系统支付网关进行验证后支付的电子支付方式，具体包括一般支付、预授权类（含预授权、预授权撤销、预授权完成、预授权完成撤销）、冻结类（含冻结、解冻、解冻支付、自动扣款）等交易类型。

(九) 协议支付：指乙方通过与客户签订服务协议，将客户在乙方开立的银行账户与客户在甲方注册的用户 ID 进行绑定，并生成协议号，乙方在收到甲方发送的以协议号标识的交易指令后完成支付，从而实现客户在乙方网站的直接付款业务的电子支付方式。

(十) 快捷支付：指客户首先通过甲方将客户的基本信息发送到乙方，通过乙方验证后，客户再在甲方发起支付交易指令，由乙方根据交易指令直接扣划客户款项的电子支付方式。

(十一) 受托代扣：指甲方将客户的转账信息发送到乙方后，乙方直接扣划客户款项的电子支付方式。

(十二) 手机支付：指客户在网上商城提交订单，通过乙方移动银行进行验证后，通过 E 商宝系统告知甲方交易成功的电子支付方式。

(十三) 电话支付：指客户在网上商城提交订单，由乙方电话银行进行验证后，通过 E 商宝系统告知甲方交易成功的电子支付方式。

(十四) 打款：指甲方将客户的收款账户信息或协议号信息发送到乙方后，乙方直接扣划甲方指定账户资金至客户账户的电子支付方式。

(十五) 撤销支付：指甲方发起的原交易在未经乙方清算前（一般为当天）进行的冲正，撤销支付只能全额撤销，且不扣收甲方手续费。支持的业务类型包括网上支付中的一般支付、协议支付、快捷支付、受托代扣、电话支付等。

(十六) 退款：指甲方发起的原交易已经乙方清算，在乙方规定的时间范围内发起的退货交易。退款在原订单金额范围内可多次、部分进行。退款交易的原始交易如为按笔收取手续费，则不退手续费；如原交易按金额百分比收取，在退款前又改为按笔收取的，则不退还手续费；如原交易按金额百分比收取，在退款前未更改手续费标准的，则按原交易手续费标准退还手续费；如原交易按金额百分比收取，在退款前更改了手续费标准但仍按金额百分比收取的，则按更改后的手续费标准退还手续费。退款交易支持的业务类型包括网上支付中的一般支付、协议支付、快捷支付、受托代扣、电话支付等。

(十七) 异常：指客户通过乙方 E 商宝系统向卖方支付款项的过程中，非因乙方原因出现的金额、订单号或打款号、收款人等与甲方记录不符等情况。

二、合作方式

(一) 甲乙双方共同合作实现双方网站(包括甲方指定的第三方网站)之间的可靠链接，为客户提供以下第_____种服务：

1、网上支付 2、协议支付 3、快捷支付 4、受托代扣 5、手机支付 6、电话支

付 7、打款

甲乙双方合作“协议支付”的，还需按照本协议附件 1 签订补充协议；甲乙双方合作“快捷支付”的，还需按照本协议附件 2 签订补充协议；甲乙双方合作“受托代扣”的，还需按照本协议附件 3 签订补充协议。

双方签署的补充协议为本协议不可分割的一部分，具有与本协议同等的法律效力。

(二) 甲乙双方在各自的网页上载明对方网站的链接，甲方在其网站销售网页或网上虚拟收银台中加入乙方 E 商宝系统的链接。

(三) 甲乙双方本着互惠互利原则，共同合作开展电子支付以及网上商务应用的宣传和推广工作，任何一方在宣传过程中不得损害对方的声誉，各方宣传和推广产生的费用由各方自行承担。

三、甲方的权利和义务

(一) 甲方有权对乙方承诺的服务进行监督和投诉。

(二) 甲方有权要求乙方对甲方人员进行业务和加密机等机具使用的培训。

(三) 甲方有权要求查询交易款项，并可要求对甲方、乙方共同确认的错误款项进行改正。

(四) 甲方在乙方开立实体结算账户（以下简称“指定账户”）用于电子支付资金的清算。甲方为非金融支付机构的，应按照《支付机构客户备付金存管办法》的有关规定开立备付金专用存款账户，并按要求对客户备付金进行存储、使用、划转等操作。

(五) 甲方如更改签约信息，应按照乙方的业务流程进行处理；乙方对于未按乙方业务流程办理的信息变更所导致的支付不成功或错误不承担任何责任，若由此造成损失的，均由甲方承担。

(六) 甲方应接受客户使用乙方 E 商宝系统购买商品或服务，不得无故或借故拒绝受理。

(七) 甲方负责网上商城的日常运作和维护工作，并保证将客户的网上交易信息及时、准确、完整地向乙方发送。

(八) 甲方在向卖方提供客户转账交易数据时，应以乙方 E 商宝系统提供的客户转账交易数据为准。

(九) 甲方应利用其网站对乙方 E 商宝系统作必要宣传，在其网上付款说明以及网上业务宣传中应正确说明乙方 E 商宝系统的名称、标识、使用方法和乙方在本协议中所作的承诺。

(十) 甲方应负责处理客户使用 E 商宝系统时提出的退款请求，或负责协调卖方处理退款请求；甲方同意退款的，甲方应向乙方提交退款指令。

(十一) 甲方应妥善保管并正确使用乙方提供的软件及认证资料，不得授权或许可第三方使用，因甲方保管不当造成纠纷或乙方损失的，由甲方负责处理并承担相应费用，乙方因此遭受损失的，甲方还应赔偿乙方的损失。

(十二) 甲方在未经乙方事先书面同意的情况下不得冒用乙方名义向社会公众做出任何

承诺及暗示，也不得将乙方名称、标识、产品商标等用于非本合同项下约定的用途，否则，由此产生的各种损失由甲方赔偿。

(十三)甲方为非金融支付机构的，应向乙方报备与上送二级商户信息和交易明细信息，包括但不限于商户名称和商户 MCC，并由甲方承担二级商户发展和管理不善造成的风险损失。

(十四)甲方不得线上线下交易信息互相套用，禁止套用交易渠道、交易类型、异地收单、MCC 套用和层层转包等行为，一经发现乙方将有权立即停止与甲方合作，发生资金损失的，由甲方负责承担。

(十五)甲方应当确保本协议中所提供的联系信息真实有效并在联系信息变更后及时通知乙方。

(十六)甲方应加强客户教育，做好客户的风险提示等工作。

(十七)甲方不得留存非本机构的支付敏感信息（包括银行卡磁道或芯片信息、卡片验证码、卡片有效期、银行卡密码、网络支付交易密码等），确有必要留存的，应取得客户本人的授权。

四、乙方的权利和义务

(一)乙方有权根据系统升级或服务改进等需要暂时中止提供电子支付服务，但应提前在乙方网站进行公告，并在乙方认为必要时提前书面告知甲方，乙方对于因甲方未按照乙方公告所导致的支付不成功或错误不承担任何责任。

(二)乙方有权追索或拒绝支付甲方违反本协议的有关款项。

(三)乙方应将甲方按照本协议收取的交易款项（网上支付、协议支付、快捷支付、受托代扣、电话支付），在 T+1（T 日指交易指令成功发送至乙方之日）自然日划入甲方在乙方开立的指定账户。对于打款业务，乙方将实时扣划甲方在乙方开立的指定账户资金至收款方账户。

(四)乙方应将经甲方确认后的退款当日从甲方指定账户中划转给客户。如退款交易需退还手续费的，乙方在退款当日日末将手续费退回到甲方指定账户中。

(六)甲方有下列情形之一的，乙方有权立即终止本协议，并有权追偿因该情形所导致的损失：

- 1、从事非法交易或欺诈活动的；
- 2、与客户串通诈骗银行资金的；
- 3、故意诋毁或损害乙方声誉的。

(七)甲方与客户、甲方与卖方、客户与卖方之间因网上商务应用可能发生的各种纠纷，由产生纠纷的各方自行解决，与乙方无关；如需乙方协助，乙方可予以配合，但乙方配合产生的费用由提出协助要求的一方承担。

(八)乙方为甲方提供对账文件供甲方对账，所有数据以乙方提供的内容为准。

(九)乙方负责向甲方提供双方数据传输的接口技术标准以及有关软件使用的培训和相关资料。甲方必须按照乙方提供的接口技术标准进行开发,未按照或不完全按照乙方提供的接口技术标准进行开发的,乙方不承担任何责任,甲方进行上述开发产生的费用由其自行承担。

(十)乙方设立业务咨询、投诉电话“95577”,负责解答甲方在受理乙方电子支付业务中的疑问,及时解决双方在数据对账、资金清算过程中的有关问题。

(十一)乙方在其网页中应根据甲方向乙方提供的文件或信息正确说明甲方的名称、标识、使用方法和甲方在本协议中所作的承诺。

(十二)乙方按照《支付机构客户备付金存管办法》的有关规定,对属于非金融支付机构的甲方存放在乙方的客户备付金的使用情况进行监督,定期或不定期与甲方核对账务。发现客户备付金被挤占、挪用或有其他异常情况的,乙方有权要求及督促甲方及时采取措施进行纠正,并向甲方所在地中国人民银行分支机构及相应的备付金存管银行报告。

五、费用

双方按照以下约定向甲方收取相关费用。如法律、法规及部门规章对收费金额有规定的,则执行相关规定标准。

(一)甲乙双方合作“网上支付”的,按(在选择的费率方式前划√) _____实时费率
非实时费率收取。

1、按实时费率收取的,费率如下:

借记卡: _____元以下(含),按 _____%或 _____元/笔收取; 以上则按 _____%或 _____元/笔收取,封顶按 _____元。

信用卡: _____元以下(含),按 _____%或 _____元/笔收取; 以上则按 _____%或 _____元/笔收取,封顶 _____元。

2、按非实时费率收取的,费率如下:

_____元/年,于每年的 _____月 _____日一次性收取当年费用。

(二)甲乙双方合作“协议支付”的,按(在选择的费率方式前划√) _____实时费率
或 _____非实时费率收取。

1、按实时费率收取的,费率如下:

借记卡: _____元以下(含),按 _____%或 _____元/笔收取; 以上则按 _____%或 _____元/笔收取,封顶 _____元。

信用卡: _____元以下(含),按 _____%或 _____元/笔收取; 以上则按 _____%或 _____元/笔收取,封顶 _____元。

2、按非实时费率收取的,费率如下:

_____元/年,于每年的 _____月 _____日一次性收取当年费用。

(三)甲乙双方合作“快捷支付”的,按(在选择的费率方式前划√) _____实时费率
或 _____非实时费率收取。

1、按实时费率收取的,费率如下:

借记卡: _____元以下(含),按 _____%或 _____元/笔收取; 以上则按 _____%或 _____元/笔收取,封顶 _____元。

信用卡: _____元以下(含),按 _____%或 _____元/笔收取; 以上则按 _____%或 _____元/笔收取,封顶 _____元。

2、按非实时费率收取的，费率如下：

_____元/年，于每年的_____月_____日一次性收取当年费用。

(四) 甲乙双方合作“受托代扣”的，按（在选择的费率方式前划√）_____实时费率或_____非实时费率收取。

1、按实时费率收取的，费率如下：

借记卡：_____元以下（含），按_____%或_____元/笔收取；以上则按_____%或_____元/笔收取，封顶_____元。

信用卡：_____元以下（含），按_____%或_____元/笔收取；以上则按_____%或_____元/笔收取，封顶_____元。

2、按非实时费率收取的，费率如下：

_____元/年，于每年的_____月_____日一次性收取当年费用。

(五) 甲乙双方合作“手机支付”的，按（在选择的费率方式前划√）_____实时费率或_____非实时费率收取。

1、按实时费率收取的，费率如下：

借记卡：_____元以下（含），按_____%或_____元/笔收取；以上则按_____%或_____元/笔收取，封顶_____元。

信用卡：_____元以下（含），按_____%或_____元/笔收取；以上则按_____%或_____元/笔收取，封顶_____元。

2、按非实时费率收取的，费率如下：

_____元/年，于每年的_____月_____日一次性收取当年费用。

(六) 甲乙双方合作“电话支付”的，按（在选择的费率方式前划√）_____实时费率或_____非实时费率收取。

1、按实时费率收取的，费率如下：

借记卡：_____元以下（含），按_____%或_____元/笔收取；以上则按_____%或_____元/笔收取，封顶_____元。

信用卡：_____元以下（含），按_____%或_____元/笔收取；以上则按_____%或_____元/笔收取，封顶_____元。

2、按非实时费率收取的，费率如下：

_____元/年，于每年的_____月_____日一次性收取当年费用。

(七) 甲乙双方合作“打款”的，按以下标准收取。

1、借记卡

本行同城：_____元/笔；

本行异地：

_____元以下(含),收取_____元/笔；

_____元-_____元(含),收取_____元/笔；

_____元-_____元(含),收取_____元/笔；

_____元-_____元(含),收取_____元/笔；

_____元以上按_____%收取，封顶_____元。

2、信用卡：与借记卡“本行同城”标准收取。

如法律、法规、部门规章及监管规定对服务价格有新规定，或乙方根据业务发展对服务价格进行调整的，乙方将依照法律、法规的要求通过乙方官方网站和营业场所等渠道进行公示后执行。因乙方调整服务价格的，甲方可申请终止相关服务；也可由双方协商办理协议变更或签订补充协议。

六、安全和保密条款

甲乙双方交流过程中，甲方可能明确地或偶然地获得乙方的保密信息（保密信息的定义见以下内容）。双方希望签订协议，就甲方获取的保密信息的保护事宜予以界定，包括但不限于在本协议签订之时、之前或之后甲方已经或者行将获取的任何保密信息。

（一）保密信息的范围

甲方收到或接触到的乙方的技术信息或非技术商业信息均为保密信息，包括本合同及附件内容，但乙方自己公开的信息除外。

甲方同意，乙方的保密信息包括但不限于标明为保密的信息，所有与乙方业务相关的信息包括但不限于技术、财务、统计、客户、商业、人员以及依照法律规定或有关协议的约定，对外承担保密义务的事项等所有文件、数据、资料或口头披露的相关信息（包括乙方的业务、事务和计划及安排方面的任何信息以及由本项目实施而形成的所有文件、数据和资料等信息），除乙方书面声明甲方可以向外披露的信息外，均为乙方保密信息。未经乙方事先书面同意，甲方对所有上述信息均应承担保密义务，且仅限于双方在本协议项下合作的范围内使用。

（二）保密义务

甲方同意对其从乙方所获得的上述保密信息予以保护，并将：

1. 只限同时符合以下条件的甲方雇员获知并仅限于为甲乙双方合作之目的使用保密信息：

①被甲方告知保密信息机密性的；

②已签署书面的保密保证书约束接收信息的人员以本协议条款相同或类似的条款保护保密信息；

③有必要知道和使用保密信息用来讨论和作业，或协商与甲方潜在的商务关系。

2. 除非本协议中明确表示，否则无乙方的事先书面同意，甲方不能将保密信息披露或泄露给任何第三方，包括但不限于个人、法人及社团等。

3. 除有特殊必要，甲方不得复印、复制或抄写保密信息的任何部分，同时保证上述任何复印件、复制件和抄写本的所有权归乙方所有。

4. 甲方应在收到乙方的书面请求 30 日内向乙方归还保密信息原件，且不得保留其复印件或复制品；经乙方要求或本协议终止时，向乙方书面保证本协议全部条款已遵照执行。

5. 甲方承诺采取专人负责、专人监督等等一切可能和必要的保密手段接收、传递、保存和销毁保密信息；本协议终止时或有必要时，甲方应根据乙方的请求，销毁或归还所获取的乙方的保密信息，甲方销毁保密信息时，需向乙方出具正式的销毁书面证明。

（三）保密协议的期限

1. 双方签署本协议的签约日为生效时间。

2. 除非乙方特别书面声明，甲方对于甲乙双方合作中产生的保密信息永久保密。

（四）保密协议的违约责任

如甲方违反本协议规定的保密义务，乙方可要求按下列方式处理：

1. 由甲方承担费用按乙方的指示采取有效的方法对保密信息进行保密。

2. 甲方向乙方支付人民币 5 万元的违约金；如甲方将保密信息直接或间接提供、泄露给乙方的竞争对手，则应支付双倍（即人民币 10 万元）的违约金；如甲方支付的违约金不足以弥补乙方损失的，甲方还应赔偿乙方的全部损失。本协议所称损失应包括因违约行为所导致的乙方的实际损失以及可得利益损失，以及乙方为处理违约事件所发生的包括调查、仲裁、诉讼、律师等法律费用在内的费用和开支。

（五）上述保密条款不适用于下列任何信息：

1. 已为公众所知的信息，但因甲方违反保密义务所导致的除外；

2. 甲方未利用本协议项下乙方披露或提供保密信息自行开发的信息；

3. 根据国家相关法律法规的强制性要求所必须披露的信息，甲方可按照法律要求的目的和范围来披露，但应事先通知乙方；

4. 甲方在事先征得有正当权限且不受保密义务制约的披露方同意的情况下披露的信息。

（六）非授权使用的通知

1. 甲方发现有保密信息的任何非授权使用或披露，或任何其它违反本协议的情形，应马上通知乙方；

2. 甲方应尽量以合理方式配合乙方，帮助乙方重新获得这些保密信息并防止进一步的非授权使用。

（七）一般条款

1. 衡平补偿

甲方承认保密信息是属于乙方的独特的和有价的财产。违反本协议的泄密将给乙方造成经济赔偿所无法补救的损害。

2. 不可转让性

甲方在未得到乙方预先的书面许可之前，不得转让其在本协议中的权利和义务。

3. 非合作关系

本协议并不意味着或解释成协议双方之间建立合营企业，也不意味着双方的合伙关系或其它任何形式的商业组织关系。

4. 弃权

乙方就甲方对本协议任何条款的违约未行使或延迟行使任何权利，不应视为乙方对甲方违反该条款的行为的权利的放弃，也不应视为乙方放弃其在本协议项下的其它任何权利。

（八）其他

对于因甲方原因给乙方和/或客户造成的损失，甲方应负赔偿责任，但乙方应对甲方采取的减少损失的措施予以积极协助；对于因乙方原因给甲方或客户造成的直接损失，乙方应

负赔偿责任，但甲方应对乙方采取的减少损失的措施予以积极协助；对于因客户对自己私人信息的安全防护不当导致账号或密码等泄密造成的任何损失，甲乙双方均不承担任何责任。

甲乙双方对在业务合作中所接触或者获知的对方商业秘密、客户信息等负有保密责任，除法定事由外不得对外泄露。

七、知识产权

(一) 在履行本协议期间，甲乙双方在使用对方授权的企业名称、商标、商号、品牌、域名和网站时，应当仅限于为双方在本协议中约定的内容服务；甲乙双方在其自身宣传材料、名片、市场宣传、网站建设以及其他任何方面使用对方授权的名称、域名和网站，都必须事先书面通知对方，并获得对方的许可后方可进行；否则一方有权随时以书面形式通知另一方终止协议，且由另一方承担由此产生的一切法律责任，并赔偿因此造成的一切损失。

(二) 甲乙双方及其职员承诺在履行本协议期间及在本协议期满后不对对方所拥有的商标、企业名称、域名等进行贬低或者其他任何损害，也不对对方互联网页面或者网站进行任何贬低、抄袭、歪曲、破坏或者其他损害。

(三) 本协议有效期内及本协议终止或者解除后，甲乙双方承诺不向任何第三方（包括但不限于与对方构成商业竞争关系的企业、商业机构或者组织）提供有关双方业务、技术等一切相关信息或者资料，否则由一方承担相应的责任，并赔偿另一方因此造成的一切损失。

八、禁止贿赂条款

(一) 一方保证不向另一方及与本合作有关的任何第三方的雇员或管理、工作人员（包括政府机构职员，以下同），直接或间接，在账外暗中支付任何佣金、报酬或给予回扣，或者提供任何礼品或款待，亦不向另一方及与本合作有关的任何第三方雇员或管理、工作人员就上述事项达成任何安排。

(二) 若一方违反了本条规定，则视为严重违约。违约方向守约方支付上述全部佣金、报酬、回扣款项或违反本条规定的礼品或招待费用款项（以下统称“回扣”）作为惩罚性违约金，且守约方有权以书面形式通知违约方单方终止本合同，同时保留依法采取进一步法律措施的权利，违约方应承担由此给守约方造成的一切损失。

九、违约责任

(一) 如因一方过错，导致另一方不能提供及时有效的支付服务时，有过错的一方应及时与另一方联系，双方应友好协商解决，并尽量满足客户的支付需要；甲乙双方未能达成一致意见的，双方均有权终止本协议，但需提前十五个银行工作日通知另一方，由有过错的一方负责赔偿另一方因此所遭受的直接损失。

(二) 对非甲乙双方过错所产生的损失，甲乙双方应按照公平合理的原则分担损失，并互有协助对方向第三方追偿的义务。

十、反洗钱条款

(一) 甲方如属于《中华人民共和国反洗钱法》中“按照规定应当履行反洗钱义务的特

定非金融机构”的，应按照《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律、法规、规章的要求应当依法采取预防、监控措施，建立健全客户身份识别制度、客户身份资料和交易记录保存制度、大额交易和可疑交易报告制度，履行反洗钱义务。发现洗钱活动，应及时向反洗钱行政主管部门或者公安机关举报。

（二）在业务关系存续期间，客户身份资料发生变更的，甲方应当及时更新客户身份资料。客户身份资料在业务关系结束后、客户交易信息在交易结束后，甲方应当至少保存五年。在办理业务中发现异常迹象或者对先前获得的客户身份资料的真实性、有效性、完整性有疑问的，甲方应当重新识别客户身份。甲方对获得的客户身份资料和交易信息，应当予以保密，非依法律规定，不得向任何单位和个人提供。

（三）乙方有权随时掌握了解甲方的反洗钱措施及其实施情况，要求甲方提供客户身份资料和交易记录、单证，大额交易和可疑交易的信息等相关资料，甲方要予以协助和配合。

（四）甲方如未按本协议中反洗钱相关条款要求履行反洗钱义务，乙方有权单方终止代理合同，甲方要赔偿乙方由此造成的一切损失。

十一、特殊约定

如本协议履行中，协议的部分条款与法律、法规或规章的规定相抵触时，有关的权利和义务应按法律、法规或规章的规定履行。

十二、免责条款

因战争、自然灾害等不可抗力或者非甲方、非乙方责任所导致的通讯网络故障等原因而使甲方、乙方不能履行本协议规定的义务，甲方、乙方应本着公平合理的原则协商解决，并及时地将处理方案告知有利害关系的第三方。

十三、纠纷处理

甲乙双方在履行本协议的过程中，如发生纠纷，双方应友好协商解决；协商不成时，任何一方均有权将争议提交至乙方所在地人民法院进行诉讼。

十四、协议终止

除本协议对单方终止本协议有明确约定外，任何一方要求提前终止本协议，必须提前三十日书面通知对方，经双方协商一致，方可终止。协议的终止并不影响甲方或乙方要求对方赔偿有关损失或履行未尽的义务。

十五、法律适用

因本协议产生的争议适用中华人民共和国有关法律的规定。

十六、合同期限

本协议自双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章之日起生效。本协议生效一年后，任何一方可提前 30 天向对方发出书面通知终止本协议，否则本协议持续有效。双方在本协议项下仍有未履行完毕的业务，本协议顺延至相关业务办理完毕时终止。

十七、其他

本协议未尽事宜，经双方协商可另行签订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。补充协议由双方根据本协议第二条第一款约定签署，具体文本见附件。

本协议一式二份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

附件 1：华夏银行 E 商宝电子支付业务商户合作协议补充协议（适用于“协议支付”）（可选）

附件 2：华夏银行 E 商宝电子支付业务商户合作协议补充协议（适用于“快捷支付”）（可选）

附件 3：华夏银行 E 商宝电子支付业务商户合作协议补充协议（适用于“受托代扣”）（可选）

甲方(盖章)：

乙方(盖章)：

法定代表人（或授权代理人）签字：

法定代表人（或授权代理人）签字：

签约时间： 年 月 日

签约时间： 年 月 日

附件 1

华夏银行 E 商宝电子支付业务商户合作协议补充协议 (适用于“协议支付”)

甲 方： _____

住 所： _____

法定代表人： _____ 电 话： _____

联系人： _____ 联系人电话： _____

乙 方： 华夏银行 _____

住 所： _____

法定代表人 / 主要负责人： _____ 电 话： _____

联系人： _____ 电 话： _____

为深化甲乙双方在电子支付领域的合作，促进双方业务的共同发展，本着自愿、平等、互利的原则，甲乙双方经充分协商，特就双方签订的《华夏银行 E 商宝电子支付业务商户合作协议》（以下简称“合作协议”）达成如下补充协议（以下简称“补充协议”）。

一、甲方声明与保证

甲方保证采用严格的客户身份认证与交易安全机制，防止伪冒交易风险。

二、合作内容

甲乙双方合作为客户提供的协议支付指以客户在乙方开立的银行账户与在甲方注册的用户 ID 进行绑定，乙方仅以甲方发送的协议号为标识的交易指令进行资金划转处理。甲方应对客户登录甲方网站的身份进行有效识别，并保证交易指令的真实性、准确性、合法性，并将交易指令安全、完整地传输到乙方 E 商宝系统。

三、权利与义务

1. 甲方有义务对乙方发送的客户协议支付签约指令进行严格核对，保证与客户银行账户绑定的用户信息无误；在客户进行协议支付过程中，甲方应对客户身份进行严格核实，保证提交支付指令的用户信息与客户绑定的用户信息一致。由于甲方未能核实提交支付指令者身份造成客户资金损失的，甲方应承担全部责任。客户由于前述资金损失向乙方追偿的，甲方应赔偿由此给乙方带来的一切损失。

2. 甲方有义务采用严格的身份认证及交易安全机制保证协议支付的安全，对于因甲方网站安全漏洞或交易机制不健全，导致包括但不限于客户信息及客户登陆甲方网上交易系统密码被非法窃取等事件发生，从而给客户带来资金损失的，甲方应承担全部责任。客户由于前

述资金损失向乙方追偿的，甲方应赔偿由此给乙方带来的一切损失。

四、风险备付

1. 甲方应在乙方签约支行缴纳风险保证金，最低为[]（大写金额： ）万元人民币，甲方须在本协议签订后 30 日内一次性缴纳完毕。

2. 合作协议或本补充协议终止日后 3 个月后，若不存在甲方违法、违约行为或因甲方原因导致的客户投诉的，乙方将保证金余额退还甲方。

3. 如发生下列情况，乙方可以直接扣除上述保证金：

（1）在确认交易中，如甲方违反法律、法规、政策或违反其对在合作协议或本补充协议中的承诺而给乙方用户造成损失的，乙方有权根据实际情况，直接使用保证金对乙方用户进行赔付。

（2）如甲方违反合作协议或本补充协议有关规定，并给乙方造成任何损失，乙方有权直接从保证金中扣除相应的损失金额。

在上述情况下，甲方应承担全部赔偿责任，如保证金不足以赔偿的，甲方应按乙方的要求及时补足保证金。

五、其他

1. 本补充协议一式二份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

2. 本补充协议自双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章之日起生效，有效期与合作协议一致。

3. 本补充协议作为合作协议不可分割的组成部分，与其具有同等法律效力，本补充协议与合作协议冲突的部分，以本补充协议为准。

（以下无正文）

甲方(盖章)：

乙方(盖章)：

法定代表人（或授权代理人）签字：

法定代表人（或授权代理人）签字：

签约时间： 年 月 日

签约时间： 年 月 日

附件 2

华夏银行 E 商宝电子支付业务商户合作协议补充协议 (适用于“快捷支付”)

甲 方： _____

住 所： _____

法定代表人： _____ 电 话： _____

联系人： _____ 联系人电话： _____

乙 方： 华夏银行 _____

住 所： _____

法定代表人 / 主要负责人： _____ 电 话： _____

联系人： _____ 电 话： _____

为深化甲乙双方在电子支付领域的合作，促进双方业务的共同发展，本着自愿、平等、互利的原则，甲乙双方经充分协商，特就双方签订的《华夏银行 E 商宝电子支付业务商户合作协议》（以下简称“合作协议”）达成如下补充协议（以下简称“补充协议”）：

一、合作内容及业务流程

甲乙双方共同向客户提供“快捷支付”服务，“快捷支付”是指客户通过网站、电话、手机客户端及其他终端等方式进行网络支付时，首次向甲方提供借记卡或信用卡信息、银行预留的手机号码及/或身份信息，并在线签署快捷支付服务相关协议，由甲方将上述信息发送至乙方且通过乙方验证后，即可完成快捷支付签约及/或支付。签约后，客户再次使用快捷支付时，仅需甲方对客户在甲方注册的用户 ID 进行安全校验并获得通过后，即可完成快捷支付。

二、双方的权利和义务

- (一) 甲乙双方对在业务合作中所接触或者获知的对方商业机密等信息负有保密责任。
- (二) 除法律法规另有规定或客户授权之外，双方承诺不将对方的客户、银行卡有关信息出售或透露给第三方。
- (三) 甲方保证如实向乙方发送客户向甲方提供的信息(包括但不限于客户姓名、卡号、手机号码、身份证等)。
- (四) 双方采用风险系数的方式来控制整体风险,即每个季度由于系统安全原因产生资金损失的金额不能超过交易金额的十万分之一。如果风险系数超出标准、出现新型欺诈手段影响交易安全或其他严重交易安全风险事件，双方应采取包括但不限于：控制支付限额、控制

应用场景、暂停合作快捷支付等多种方式来对风险进行有效控制。如经双方一致确认须暂停快捷支付的，双方应提前共同出具公告，以便做好解释工作。暂停合作快捷支付后，如果双方一致认为风险控制措施改进后可以重新运营时再重新运营快捷支付业务。

（五）一旦发生客户反映交易非本人交易，一方接到客户投诉方应及时通知另一方，同时，双方应积极相互配合进行案件调查及资金风险控制等相关措施，尽量为客户减少或挽回损失，防止再次被盗。案件调查过程中，由甲方负责与客户进行沟通及收集相关资料。针对盗卡情况发生时，双方针对风险补偿及责任承担具体问题，详见本补充协议附件一《盗卡、拒付风险补偿及责任承担业务流程》。

对于出现客户诉讼、监管机构投诉或媒体等重大投诉的，甲乙双方应积极沟通，加快处理流程。如出现有损甲乙双方任何一方声誉的投诉，必要时任何一方有权发起并经双方沟通后，可简化相关流程及时处理。

（六）甲乙双方应在执行《盗卡、拒付风险补偿及责任承担业务流程》的过程中，根据对方提出的协查要求，积极提供己方所掌握的相关数据及客户信息。

（七）甲方权利义务

1、甲方应建立风险基金池，并在十五个工作日内赔偿由于甲方原因造成的客户全部资金损失。初期风险基金池金额为（大写）_____（小写：）万元人民币，若出现客户资金损失累计超出该风险基金池的情形，甲方有权单方决定是否暂停合作，但甲方需提前五个工作日书面通知乙方，甲乙双方应做好客户后续服务等相关处理。

2、由于甲方内部员工道德风险、甲方发送乙方的交易信息被篡改以及甲方系统漏洞等原因造成乙方名誉受损，甲方承担全部赔偿责任。

3、甲方有权完全依据自身业务数据分析情况对可疑的用卡行为采取包括但不限于拒绝受理等措施。

4、甲方有权依据附件一《盗卡、拒付风险补偿及责任承担业务流程》履行过程中获得的信息建立黑名单制度，凡是甲方认为非合理拒付或/及有其他风险的客户，甲方有权拒绝为其提供快捷支付服务。

双方可在满足业务需求的情况下，共享此类风险信息，以降低双方业务运营的风险。

（八）乙方权利义务

1、乙方应负责验证甲方客户提交至乙方的相关信息是否正确，并将验证结果如实地告知甲方。

2、在甲方提供原订单号、原交易流水号、原交易日期等信息到乙方的情况下，乙方应协助查询，并将查询结果及时反馈至甲方，查询内容包括支付及退款情况明细。

三、风险备付

1、甲方应向乙方签约支行缴纳风险保证金，最低 []万元人民币（大写金额 _____），甲方须在本协议签订日后 30 日内一次性缴纳完毕。

2、合作协议或本补充协议终止3个月后,若不存在甲方违法、违约行为或因甲方而导致的客户投诉的,乙方将保证金余额退还甲方。

3、如发生下列情况,乙方可以直接扣除上述保证金:

(1)在交易中,如甲方违反法律、法规、政策或违反其在合作协议及本补充协议中对乙方作出的承诺而给客户造成损失的,乙方有权根据实际情况,直接使用保证金对客户进行赔付。

(2)如甲方违反合作协议或本补充协议有关规定,并给乙方造成任何损失,乙方有权直接从保证金中扣除相应的损失金额。

在上述情况下,甲方应承担全部赔偿责任,如保证金不足以赔偿的,甲方应按乙方的要求及时补足保证金。

四、其他

(一)本补充协议一式二份,甲乙双方各执一份,具有同等法律效力。

(二)本补充协议自双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章之日起生效,有效期与合作协议一致。

(三)本补充协议附件为协议有效组成部分。本补充协议附件有:

附件一《盗卡、拒付风险补偿及责任承担业务流程》

附件二《退款函》

附件三《风险补偿申请函》

附件四《快捷支付否认函》

(四)本补充协议作为合作协议不可分割的组成部分,与其具有同等法律效力,本补充协议与合作协议冲突的部分,以本补充协议为准。

(以下无正文)

甲方(盖章):

乙方(盖章):

法定代表人(或授权代理人)签字:

法定代表人(或授权代理人)签字:

签约时间: 年 月 日

签约时间: 年 月 日

《华夏银行E商宝电子支付业务商户合作协议补充协议》(适用于“快捷支付”)

附件(1)

盗卡、拒付风险补偿及责任承担业务流程

一、案件受理

1、甲方与乙方风险人员应预留手机号码、办公电话、电子邮件通讯方式。当乙方接到持卡人反映交易非本人支付或卡被盗的情况下,乙方指定的接口人必须及时将相关信息邮件发送给甲方。甲方邮箱地址:_____,乙方邮箱地址:_____ ; 邮件内容应包括:持卡人姓名、所在地区、交易日期、华夏银行卡号、金额、该卡在银行的预留手机号及现持卡人的联系方式(详见附件三《风险补偿申明函》)。双方通过上述邮件发送的关于持卡人或交易争议相关信息、电子函件申明或申请与盖有乙方业务公章的纸质函件具有同等法律效力。

2、对于客户否认交易或主张华夏银行卡被盗的情况下,甲方在接到乙方通知后,在可拦截的情况下,应先行进行资金拦截,再进行调查确认。

3、乙方发送协查邮件,甲方应指定风险管理部专人实时受理。非工作时间或情况比较紧急的,乙方接口人可先拨打甲方接口人联系电话,随后再发协查邮件。

4、本合作风险补偿处理流程具体经办部门为双方风险部门。

甲方风险人员信息:

姓名_____手机号码:_____

办公电话:_____电子邮件:_____

乙方风险人员信息:

姓名_____手机号码:_____

办公电话:_____电子邮件:_____

若上述风险人员信息需调整,调整方需提前2个工作日通知对方,否则因此可能导致的所有损失及补偿均由调整方承担。

二、补偿原则

关于持卡人否认交易或主张相关华夏银行卡被盗的情形下,除本补充协议另有约定外,甲方和乙方双方达成一致如下:

甲方承诺在无论是客户先行联系乙方,后经乙方转甲方处理或是客户直接联系甲方的情况下,甲方在客户配合提供银行卡号(以及开户支行信息)、支付金额及该卡的银行预留手机号(如需要还须提供持卡人身份证影印件及公安机关报案回执)等系列材料后的3个工作日内,负责对持卡人主张的事实进行核实。

如甲方核实认为持卡人所述情况属实,在持卡人本人签署并提供《快捷支付否认函》(详见附件四)及司法部门报案回执、乙方提供《风险补偿申请函》的情况下,则甲方无条件予以补偿,因此支付的所有费用均由甲方承担,与乙方无关。针对持卡人虽否认交易或主张相关华夏银行卡被盗,但持卡人无法获得司法部门报案回执的,在排除道德风险前提下(见交易争议道德风险范围)并由持卡人本人提供《快捷支付否认函》的情况下,甲方承担由此产生的全部损失。

若甲方核实后认为交易争议不存在或无法排除道德风险的情况下,则双方都无须补偿,具体事宜由甲方负责处理。

为促使乙方积极推进解决客户问题,乙方需保证在收到持卡人的上述主张 20 个工作日内,将该交易争议转交甲方处理;否则一经发现甲方有权拒绝承担任何责任。

三、以下任一情况甲乙双方将不予补偿,也不承担任何损失:

1、交易订单超过 180 天的。

2、交易争议道德风险范围:

(1) 经甲方核查确认为持卡人本人所为或持卡人与他人协同所为的,或甲方未按照本规定流程操作的。

(2) 经甲方核查确认,为持卡人直系亲属作案的(包括但不限于公安等司法机关认定系其亲属使用该卡、或通过技术手段发现该笔交易款项支付时的 IP 地址与持卡人通常使用的 IP 地址一致等情况)。

针对甲方调查认定的涉及交易争议道德风险范围的两种情况,由甲方负责与客户进行后续处理,同时向乙方提供客户涉及交易争议道德风险的证据进行备案。

3、如不属于本协议第三条第 1、2 款中列明的情形条件的,甲方将与乙方本着信誉第一的原则,协商处理。

四、案件处理

1、交易争议金额退款处理:

针对乙方反馈的交易争议资金拦截且拦截金额大于涉案金额,并需要退回持卡人的银行卡的:

乙方向甲方提交《退款函》(见附件二),甲方在收到《退款函》(包括复印件或传真件、邮件形式)后 10 个工作日内将交易款项退回原交易账户;如因原交易账户销户等原因无法将交易款项退回至交易账户的,则甲方应将交易款项退回至《退款函》指定的持卡人在乙方开立的其名下其他有效账户。

为加快退款速度,乙方可先提供退款函复印件或传真件,再将原件邮寄到甲方,邮寄地址: _____,

收件人: _____, 邮编: _____, 传真号: _____。

2、交易争议金额补偿处理:

针对乙方反馈的交易争议资金拦截不成功的情况；且需要对持卡人提起的交易争议金额进行补偿的：

乙方向甲方提出《风险补偿申请函》（附件三），甲方经过核实认定交易争议真实存在的，甲方在收到持卡人本人签署的《快捷支付否认函》（附件四）的情况下，甲方负责无条件全额补偿。

甲方在收到《风险补偿申请函》原件以及持卡人身份证影印件、公安机关的报案回执（如有）、《快捷支付否认函》后的 10 个工作日内，将交易争议款项补偿至原交易账户；如因原交易账户销户等原因无法将交易争议款项补偿至原交易账户的，则甲方应将交易争议款项补偿至《风险补偿申请函》指定的持卡人在乙方开立的其名下其他有效账户。

资料原件邮寄地址：_____，收件人：_____，邮编：_____。

针对乙方反馈的交易争议资金部分拦截的情况，且需要对持卡人提起的交易争议金额进行处理的，对于成功拦截的部分资金按照上述“交易争议金额退款处理”方式进行退款处理；对于未成功拦截的部分资金按照上述“交易争议金额补偿处理”方式进行补偿处理。

《华夏银行E商宝电子支付业务商户合作协议补充协议》(适用于“快捷支付”)

附件(2)

退款函

_____ (甲方名称):

华夏银行卡持卡人_____, 称卡内资金_____元被他人盗用。经我行查询, 以下所列我行交易是通过快捷支付服务完成的, 款项已经支付给贵公司。

订单号:

交易日期:

金额:

持卡人姓名:

卡号:

开户银行:

持卡人向我行反映其银行卡属于被他人盗用进行上述交易的情形, 我行确认持卡人身份属实。现应持卡人要求, 请贵公司在收到本函后10个工作日内将上述订单号涉及的款项退回至持卡人的上述银行卡账户。如因贵司未按时足额向持卡人退还款项造成的后果及损失, 由贵公司自行承担。

(支行或信用卡中心印章)

年 月 日

《华夏银行E商宝电子支付业务商户合作协议补充协议》(适用于“快捷支付”)

附件(3)

风险补偿申请函

华夏银行受理日期:

| 华夏银行填写: | | | |
|--|-------|--------|--|
| 交易日期 | | 订单号 | |
| 持卡人姓名 | | 卡号 | |
| 身份证号码 | | 交易金额 | |
| 卡开户银行名称 | | 申请补偿金额 | |
| (甲方名称): | | | |
| (支行或信用卡中心印章) | | | |
| _____年___月___日 | | | |
| 经办人姓名: | 联系电话: | 电子邮箱: | |
| 甲方填写: | | | |
| 受理日期 | | 补偿金额 | |
| 经办人姓名: 联系电话: 电子邮箱: | | | |
| 甲方处理结果: | | | |
| | | | |
| 甲方处理完成日期: _____年___月___日 | | | |

一式两联,甲乙双方各留存一联。

《华夏银行E商宝电子支付业务商户合作协议补充协议》(适用于“快捷支付”)

附件(4)

快捷支付否认声明函
(华夏银行)

持卡人资料
姓名 _____ (请用正楷)
证件类型 _____ 证件号码 _____
卡号 _____
电话 _____
电子邮箱 _____ 传真 _____
其他联系人及其联系电话 _____

争端交易(如超过6笔交易,请填写新的表格)

| 交易日期 | 交易时间 | 交易金额 | 交易卡号 |
|-------|-------|-------|-------|
| _____ | _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ | _____ |

争端原因:请在相应项目前打“√”

- 所争议的交易非我本人授权或参与的交易;
- 我本人从来没有对该笔交易使用快捷支付服务,争议交易也非我本人授权或参与的交易
- 补充说明/其他投诉 _____

报案情况
 已经报案,并提供报案回执
 无法提供报案回执,原因 _____
 其他情况, _____

声明

本人向华夏银行(“贵行”)提供的上述资料完整属实。如经核查上述事实与本人所述不符,本人同意无条件即时偿还交易款项、利息等,并承担相关的经济责任及法律责任。

签名: _____ (须与卡背签名相同)

日期: _____

注意事项

尊敬的持卡人,为了帮助您解决以上交易争端,请务必留下您的联系电话或其他联系方式,

并随表附上您持有的华夏银行卡正反面复印件以及您本人的身份证件正反面复印件

如有问题，请在工作日的工作时间内与我们联系。

联系电话：_____

资料传真：_____（传真资料后请务必来电确认）

附件 3

华夏银行 E 商宝电子支付业务商户合作协议补充协议 (适用于“受托代扣”)

甲 方：_____

住 所：_____

法定代表人：_____ 电 话：_____

联系人：_____ 联系人电话：_____

乙 方：华夏银行_____

住 所：_____

法定代表人 / 主要负责人：_____ 电 话：_____

联系人：_____ 电 话：_____

为深化甲乙双方在电子支付领域的合作，促进双方业务的共同发展，本着自愿、平等、互利的原则，甲乙双方经充分协商，特就双方签订的《华夏银行 E 商宝电子支付业务商户合作协议》（以下简称“合作协议”）达成如下补充协议（以下简称“补充协议”）：

一、甲方声明与保证

甲方保证采用严格的客户身份认证与交易安全机制，防止伪冒交易风险。

二、合作内容

甲乙双方合作为客户提供的受托代扣，指以甲方发送至乙方的客户账户信息（包括但不限于姓名、卡号、证件类型、证件号码、手机号等）为准，乙方按照甲方发送的转账信息从客户账户将资金划转到甲方指定账户。甲方应保证发送至乙方的交易指令的真实性、准确性、合法性，并安全传输到乙方 E 商宝系统。

三、权利与义务

1. 甲方有义务对乙方发送的客户账户信息进行严格核对，保证客户的银行账户是其本人账户。由于甲方未能核实提交支付指令者身份造成客户资金损失的，甲方应承担全部责任。客户由于前述资金损失向乙方追偿的，甲方应赔偿由此给乙方带来的一切损失。

2. 甲方有义务采用严格的身份认证及交易安全机制保证受托代扣的支付安全，对于因甲方网站安全漏洞或交易机制不健全，导致包括但不限于客户信息及客户登陆甲方网上交易系统密码被非法窃取等事件发生，从而给客户带来资金损失的，甲方应承担全部责任。客户由于前述资金损失向乙方追偿的，甲方应赔偿由此给乙方带来的一切损失。

四、风险备付

1. 甲方应向乙方签约支行缴纳风险保证金，最低[]（大写金额 ）万元人民币，甲方须在本协议签订后 30 日内一次性缴纳完毕。

2、在合作协议或本补充协议终止 3 个月后，若不存在甲方违法、违约行为或因甲方而导致的客户投诉的，乙方将保证金余额退还甲方。

3、如发生下列任一情况，乙方可以直接扣除上述保证金：

（1）在交易中，如甲方违反法律、法规、政策或违反其在合作协议及本补充协议中对乙方的承诺而给客户造成损失的，乙方有权根据实际情况，直接使用保证金对客户进行赔付。

（2）如甲方违反合作协议或本补充协议有关规定，并给乙方造成任何损失，乙方有权直接从保证金中扣除相应的损失金额。

在上述情况下，甲方应承担全部赔偿责任，如保证金不足以赔偿的，甲方应按乙方的要求及时补足保证金。

五、其他

1. 本补充协议一式二份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

2. 本补充协议自双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章之日起生效，有效期与合作协议一致。

3. 本补充协议作为合作协议不可分割的组成部分，与其具有同等法律效力，本补充协议与合作协议冲突的部分，以本补充协议为准。

（以下无正文）

甲方(盖章)：

乙方(盖章)：

签约时间： 年 月 日 签约时间： 年 月 日

