

# 华夏银行网上企业银行和企业手机银行客户服务协议

甲方：

住所：

邮政编码：

电话：

联系人（必填）：

法定代表人：

传真：

联系人手机号码（必填）：

乙方：华夏银行股份有限公司\_\_\_\_\_

住所：

邮政编码：

法定代表人/主要负责人：

电话：

传真：

甲方自愿申请使用乙方提供的网上企业银行/企业手机银行服务，为明确双方的权利和义务，维护双方的合法权益，规范双方业务行为，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，本着平等互利的原则，特签订本服务协议。

## 第一条 定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

**网上企业银行：**是指通过互联网及相关技术，乙方为甲方提供账务管理、支付结算、集团结算、投资理财、供应链金融、电子商务、跨境金融、票据业务等服务的网上银行业务。网上企业银行分为证书版和查询版。证书版网上企业银行通过使用登录密码、数字证书、图形验证码等方式进行身份验证；查询版网上企业银行通过使用登录密码、图形验证码等方式进行身份验证。

**企业手机银行：**是乙方通过移动通讯网络、手机等移动通讯设备，为甲方提供的账户查询、转账支付、银企对账、银行理财、跨境金融、交易授权等服务。

**数字证书：**是指用于存放甲方身份标识，并对甲方发送的业务交易信息进行数字及电子签名的有效印鉴。乙方数字证书的存放介质是华夏盾。

**动态令牌：**是指企业手机银行用于保障交易安全的专用硬件安全介质。

**网上企业银行/企业手机银行交易指令：**指甲方合法登录乙方网上企业银行/企业手机银行系统后，通过网上企业银行/企业手机银行向乙方发出的符合要求的查询、转账等电子信息。

**管理员：**是指甲方指定的特别用户，具有通过网上企业银行维护甲方用户操作权限和授权级别、重置用户登录密码等权限。

## 第二条 甲方权利和义务

### 一、甲方权利

(一) 甲方自愿申请乙方网上企业银行 企业手机银行，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，甲方有权办理网上企业银行/企业手机银行注销手续。

(三) 因网络、通讯故障等原因，甲方不能通过乙方网上企业银行/企业手机银行办理业务时，甲方可到乙方营业网点办理相应银行业务，乙方不因此而承担责任。

(四) 甲方如需进行业务咨询及投诉，可拨打乙方客户服务电话“95577”、登录乙方官方网站（网址：<http://www.hxb.com.cn>）或到乙方营业网点办理。

(五) 甲方账户来往交易结果以乙方系统记录为准，可通过网上企业银行/企业手机银行查询交易结果。

(六) 因乙方调整服务价格或变更协议的，甲方可申请终止相应服务和本协议。

(七) 因法律法规、监管规定变化，因自然灾害、战争等不能预见、不能避免、不能克服的不可抗力事件，或非因甲方原因发生的系统故障、网络故障、通讯故障、电力故障等意外事件，导致甲方无法或延后履行本协议书的有关义务，进而可能导致乙方承担风险而产生损失的，甲方不承担责任，但甲方应以适当的方式通知乙方，并采取必要的补救措施以减少有关损失。

## 二、甲方义务

(一) 甲方办理网上企业银行/企业手机银行开通、注销、变更等手续，应按照乙方相关规定提供相关资料，填写相关申请书，并加盖预留印鉴和公章。甲方应保证所填写的申请书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。

(二) 甲方保证严格遵守支付结算业务相关法律法规，不得违反中国人民银行颁布的《贷款通则》“企业之间不得违反国家规定办理借贷或者变相借贷融资业务”及其他法律法规的规定；甲方保证通过网上企业银行/企业手机银行办理的相关交易及资金用途不涉及洗钱、逃税、欺诈或恐怖融资等违法犯罪行为。

(三) 甲方应在安全的环境使用网上企业银行/企业手机银行渠道，正确识别银行官方网站，不访问钓鱼站点，不点击来历不明的链接和图片，使用合法的相关软件，如因以上行为所产生的一切资金损失风险及后果，由甲方自行承担。

(四) 甲方必须指定专人妥善保管和使用网上企业银行/企业手机银行用户、登录密码、安全认证工具以及所绑定的手机、手机号，不得出租、出借、出售华夏盾等安全认证工具，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企业银行/企业手机银行用户、登录密码、网银安全工具以及绑定的手机、手机号进行的操作负责。乙方接收并执行甲方通过安全程序发送的网上企业银行/企业手机银行交易指令后，甲方不得要求变更或撤销。

(五) 甲方如开通管理员用户，需审慎指定专人使用。甲方对管理员使用网上企业银行线上进行的用户权限和授权级别设置、登录密码重置等操作负责；由于管理员没有严格按照网上企业银行系统的操作要求和甲方业务管理规定进行操作所引起的后果由甲方承担。

(六) 甲方认可其在乙方网上企业银行/企业手机银行业务中采用的电子签名方式的有效性、合法性和安全性，确认乙方根据甲方电子指令所做的交易和交易记录以及由此产生的记账凭证的真实性、有效性和合法性；通过乙方电子签名验证办理的网上企业银行/企业手机银行业务，均视同甲方企业行为，由此产生的电子信息记录均具有法律效力。

(七) 甲方如果遇到登录密码和加载数字证书的华夏盾丢失或损坏、手机设备遗失、手机号码变更、操作人员工作变动、所提供的资料信息变更等，应按乙方规定的程序及时办理有关手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

(八) 甲方使用乙方网上企业银行/企业手机银行，应按照华夏银行相关收费标准及要求支付各项费用，并同意乙方从其账户主动扣收。具体服务项目价格和收费方式见附件。

(九) 甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方网上企业银行/企业手机银行系统。

(十) 甲方使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则的需同时遵守。

(十一) 甲方办理企业手机银行业务应使用乙方网站(网址: www.hxb.com.cn)公布的下载方式下载安装企业手机银行程序;甲方不得通过邮件或其他网站提供的链接下载。

(十二) 如甲方发现乙方对其网上企业银行/企业手机银行交易指令的处理确有错误,应及时通知乙方。

(十三) 甲、乙双方通过网上企业银行/企业手机银行提交或收到的申请、通知、确认等单据及其电子信息记录均为提交方的真实意思表示,与加盖有效印章的纸质文件的法律效力相同(双方另有约定的除外)。通过华夏银行网上企业银行/企业手机银行传递的相关单据及其电子信息自系统实时接收后自动生效,协议双方应及时通过华夏银行网上企业银行/企业手机银行接收相关单据及其电子信息。

(十四) 甲方知悉并同意,对于采用线上申请、线下邮递申请资料方式办理网上企业银行/企业手机银行功能线上签约的业务,因快递传递丢失、快递资料被篡改、伪造等原因产生的责任和风险由甲方承担。

(十五) 甲方及其成员单位、关联单位如是境内上市公司,甲方必须遵守证监会《关于规范上市公司与关联方资金往来及上市公司对外担保若干问题的通知》等监管文件要求,不得借助乙方网上企业银行和企业手机银行违规划拨上市公司资金。

(十六) 甲方在协议终止前已提交的未完成处理的网上企业银行/企业手机银行交易指令继续适用于本协议。

(十七) 甲方不得以其与第三方发生纠纷为理由拒绝履行本协议下的义务。

### 第三条 乙方权利和义务

#### 一、乙方权利

(一) 乙方有权根据甲方资信情况,决定是否受理甲方的网上企业银行/企业手机银行开通申请,并负责受理及审核甲方的申请。

(二) 乙方有权依据法律、法规、规章或业务需要对网上企业银行/企业手机银行的服务内容、操作流程和业务收费标准等进行调整,涉及收费或其他权利义务变更的调整,按照监管规定提前进行公告(网站、网上企业银行、企业手机银行及营业网点),在新增实行市场调节价的服务收费项目、提高实行市场调节价的服务价格、以及在政府规定浮动范围内调整执行价格标准时,至少于实行前3个月公告。自公告施行之日公告内容构成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企业银行/企业手机银行业务,但在申请终止网上企业银行/企业手机银行业务之前甲方使用乙方网上企业银行/企业手机银行的,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,乙方有权选择终止本协议,甲方要提前做好资金安排。

(三) 为了不断改进网上企业银行/企业手机银行服务,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企业银行/企业手机银行系统进行维护、升级、改造,有权主动向甲方提供新的网上企业银行/企业手机银行服务或功能。升级、改造期间乙方有权暂停网上企业银行/企业手机银行服务,乙方将根据法律、法规及监管规定在其官方网站或营业网点进行公告。

(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、恶意操作、诋毁、损害乙方声誉、被列入严重违法失信企业名单、被撤并/解散/宣告破产或关闭、注销/被吊销营业执照以及存在信息不安全等其他不适合继续办理网上企业银行/企业手机银行业务情况的,乙方有权单方中止或终止对甲方提供网上企业银行/企业手机银行服务,并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方网上企业银行/企业手机银行从

事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求中止或终止为其提供网上企业银行/企业手机银行服务。

(五) 乙方根据甲方的网上企业银行/企业手机银行交易指令办理业务，为甲方办理转账等业务的时间以乙方在网上企业银行/企业手机银行系统中处理的时间为准。对所有使用甲方用户名、登录密码或安全介质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企业银行/企业手机银行业务的有效凭据。因网上企业银行/企业手机银行交易指令中收款人信息有误造成的资金损失或到账延迟，乙方不承担责任。对于在交易过程中，因暂时网络通讯故障或其他原因造成的错账现象，乙方有权根据实际交易情况进行账务处理。

(六) 乙方对因以下情况造成的资金划转延迟或拒绝执行甲方网上企业银行/企业手机银行交易指令等造成的后果，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) 乙方有权在法律法规、监管规定、有权机关规定的期限内对甲方提供的信息进行留存（超过上述期限的，乙方有权销毁），并有权将甲方提供的信息用于核实甲方身份信息或与业务审核及服务相关的事项；有权根据法律法规、监管规定、司法机关的强制命令提供甲方提供的信息。

(八) 甲方未能按乙方要求提供其有效存续的证明文件且经乙方告知后甲方仍未提出合理理由的，或乙方怀疑甲方账户涉嫌洗钱、诈骗或违反国家法律法规、监管政策及银行合规政策并拒绝配合了解情况的，乙方有权直接终止网上企业银行/企业手机银行服务而无需事先通知甲方，由此带来的损失由甲方自行承担。

(九) 对于按周期收费的项目，甲方在服务有效期内提前终止协议时，乙方有权按实际服务周期收取相应费用。

## 二、乙方义务

(一) 乙方负责及时为甲方办理网上企业银行/企业手机银行业务开通、注销、变更手续，并按甲方申请功能的不同为甲方提供相应的网上企业银行/企业手机银行服务。

(二) 乙方通过乙方网站公布收费项目和收费标准。

(三) 乙方负责向甲方提供网上企业银行/企业手机银行业务咨询服务，并在乙方网站公布产品介绍、开通流程、帮助说明等内容。

(四) 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，但法律法规另有规定的除外。

(五) 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企业银行/企业手机银行交易指令。提供服务如下：

- 1、为甲方提供 24 小时查询服务。
- 2、对甲方发出的行内支付指令及时处理。
- 3、对甲方发出的跨行支付指令，按人民银行有关规定处理。

(六) 乙方收到甲方对网上企业银行/企业手机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。

(七)因乙方工作差错导致甲方网上企业银行/企业手机银行支付指令处理延误,影响甲方资金使用的,乙方应按照人民银行《支付结算办法》的有关规定赔偿。

(八)乙方履行消费者权益保护的法定义务,保护甲方知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、信息安全权等合法权益。

#### 第四条 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企业银行/企业手机银行交易指令未执行、未适当执行、延迟执行的,应及时通过拨打服务热线 95577 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。

(二)乙方提供的网上企业银行/企业手机银行业务存在第三方向甲方提供的服务时,甲方与第三方的权利义务关系取决于甲方与第三方签署的协议/合同。如甲方与第三方发生纠纷,甲方与第三方自行解决,与乙方无关,但乙方可协助甲方查明交易情况;因甲方与第三方间纠纷造成乙方损失的,甲方应向乙方承担赔偿责任。

(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,任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

#### 第五条 其他事项

(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,涉及网上企业银行/企业手机银行业务的,应以本协议为准。

(三)乙方提供的网上企业银行/企业手机银行服务受甲方签约账户情况的制约,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。

(四)甲方网上企业银行/企业手机银行业务注销手续办理完毕,本协议即为终止。甲、乙双方对本协议终止前的交易所导致的后果承担本协议规定的相应责任。

(五)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。

(六)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。

(七)本协议壹式贰份,甲方持有壹份,乙方持有壹份。

(八)本协议自双方法定代表人/主要负责人或其授权的委托代理人签名或盖章并加盖公章之日起生效;甲方通过乙方网上企业银行系统申请开通企业手机银行服务的,本协议自甲方在乙方网上企业银行系统确认同意并签约成功之日起生效。

(九)在签署本协议时,乙方已采取合理方式提请甲方注意本协议项下免除或减轻乙方责任等与甲方有重大利害关系的条款,并按甲方要求对有关条款予以充分说明;甲、乙双方对本协议所有条款内容的理解不存在异议。

附件:服务项目价格和收费方式

(以下无正文)

(本页无正文，为《华夏银行网上企业银行和企业手机银行客户服务协议》签署页)

甲方：

(盖章)

乙方：

(盖章)

法定代表人或委托代理人(签名或盖章)：

法定代表人/主要负责人或委托代理人(签名或盖章)：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附件：服务项目价格和收费方式

服务项目	服务价格		优惠方案	收费方式
网络金融业务 结算服务	行内	免费		/
	跨行	1 万元以下(含 1 万元), 收取 5 元; 1-10 万元(含 10 万元), 收取 10 元; 10-50 万元(含 50 万元), 收取 15 元; 50-100 万元(含 100 万元), 收取 20 元; 100 万元以上按万分之 0.2 收取, 最高收取 200 元。	七折优惠, 最高收取 140 元。	<input type="checkbox"/> 账户划扣
网络金融业务 服务	网上银行企业 客户	200 元/户/年	免费	/
网络金融安全 认证服务	企业客户安全 认证	200 元/个/年	免费	/
网络金融安全 介质工本费	二代华夏盾	40 元/支		<input type="checkbox"/> 账户划扣 <input type="checkbox"/> 现金支付 <input type="checkbox"/> 支票 <input type="checkbox"/> 其他_____
动态令牌工本 费		25 元/个		<input type="checkbox"/> 账户划扣 <input type="checkbox"/> 现金支付 <input type="checkbox"/> 支票 <input type="checkbox"/> 其他_____