

## 东航集团财务有限责任公司 网上银行服务协议

甲方：\_\_\_\_\_

乙方：东航集团财务有限责任公司

鉴于：

1、 甲方向乙方申请企业网上银行服务，乙方经审查同意为甲方提供此项服务；

2、 甲方已审阅《东航集团财务有限责任公司网上银行业务章程》、相关业务规则、指导手册及有关文件，并已充分了解乙方网上银行业务的各项情况。

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，就网上银行服务相关事宜达成本协议。

### 第一条 定义

除另有说明外，下列用语在本协议中的含义为：

“网上银行”指乙方专门开发的通过局域网或互联网向甲方提供金融服务的特别系统，甲方通过此系统可实现查询、转账等功能。

“数字证书”指乙方代理上海市电子商务安全证书管理中心为甲方制作颁发的、可有效识别甲方身份的工具，即甲方网上银行身份证明。

“客户指令”指甲方通过网上银行客户端发出的意思表示。

“交易密码”指乙方为执行甲方客户指令而要求甲方输入的密码。

“网上账户”指甲方在乙方开立并经双方约定乙方为甲方办理查询、转账等网上银行业务的账户。

## **第二条 甲方权利、义务**

### **一、权利**

(一) 甲方自愿申请注册乙方网上银行，经乙方同意后将有权享受相应服务。

(二) 甲方有权对网上账户通过网上银行渠道查询其账户或从其账户划转资金。甲方可授权乙方办理授权范围内的转账事宜。

(三) 服务有效期内甲方有权办理网上银行注销手续。

(四) 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，甲方可到乙方营业场所办理相应业务。

(五) 甲方对乙方网上银行服务如有疑问、建议或意见时，可通过乙方提供的渠道如通过财务公司服务中心QQ服务群、拨打乙方网站上公布的客服电话、登录乙方网站或到乙方营业场所等进行咨询和投诉。

### **二、义务**

(一) 甲方办理网上银行业务，应遵守《东航集团财务有限责任公司网上银行业务章程》和乙方公布的交易规则。

(二) 甲方办理网上银行注册、注销等手续，应提供相关资料，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。

(三) 甲方领取数字证书时, 须确认并交回网上银行用户数字证书签收单。协议终止时, 甲方须退回数字证书。

(四) 甲方对所有使用数字证书及相应密码进行的操作负责。甲方必须指定专人妥善保管和使用数字证书及相应密码, 不得提供给未指定的其他人。

(五) 甲方不得变更或撤销正确提交的客户指令。

(六) 甲方数字证书在有效期内损毁、锁码、遗失或密码泄露、遗忘, 应及时向乙方办理更换、解锁、挂失或密码重置手续。办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

(七) 甲方在使用网上银行服务过程中, 资料信息如有更改, 例如增(删)账号、变更账号、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。

(八) 甲方应保证网上账户的支付能力, 并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。

(九) 如甲方发现乙方对其客户指令的处理确有错误, 应及时通知乙方。

(十) 甲方使用乙方网上银行服务, 应按照东航集团财务有限责任公司网上银行业务相关收费标准支付各项费用(乙方按照有关规定暂时免收的除外), 并同意乙方从其账户主动扣收。

(十一) 甲方不得恶意攻击乙方网上银行系统。

(十二) 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规定或规则的须同时遵守。

(十三) 甲方长期不使用网上银行, 应主动申请办理注销手续。

### **第三条 乙方权利、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注册申请。

(二) 乙方有权制定网上银行业务收费标准, 并在网站及营业场所等适当地方进行公布。

(三) 乙方具有对网上银行系统进行升级、改造的权利。

(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损害乙方合法权益等情况的, 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, 乙方将按照有关部门的要求停止为其办理网上银行业务。

(五) 乙方不负责为甲方提供未经授权的网上银行服务。

(六) 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网上银行系统时间为准。对所有使用甲方数字证书、交易密码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。

(七) 乙方因以下情况没有正确执行客户指令, 不承担任何责任:

1、乙方接收到的指令信息不明、不完整或未遵守有关交易指令格式等;

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。

(八) 协议终止或在服务有效期内中止时, 乙方不退还根据本协议甲方已缴纳的有关费用。

## 二、义务

(一) 乙方对于网上银行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注册手续, 并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, 并在乙方网站公布业务介绍、热点解答、交易规则等内容。

(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) 乙方同意甲方申请后, 应及时将数字证书及密码交付给甲方, 并保证在数字证书交付之前该数字证书均处于无权限业务操作状态。

(六) 在乙方系统正常运行情况下, 乙方负责及时准确地处理甲方客户指令。提供服务如下:

- 1、为甲方提供24小时网上查询服务;
- 2、为甲方提供营业时间内的委托付款单转账支付服务;
- 3、为甲方提供系统内各项业务申请服务。

(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) 乙方负责为甲方提供网上银行业务培训。

(九) 乙方负责及时为甲方提供网上账户的纸质业务回单和对账单。

(十) 乙方在收到甲方的数字证书的有效挂失申请后, 应立即采取有效措施, 中止甲方网上账户的支付。

#### **第四条 适用法律条款**

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。

#### **第五条 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或其他方式通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果，在条件许可的情况下采取补救措施妥善解决。

因乙方工作失误导致甲方支付指令处理延误的，乙方应立即采取补救措施，造成甲方损失的乙方按《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。

#### **第六条 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，如该账户冻结、止付、销户等原因不能使用，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。

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。

本协议经双方法定代表人或被授权人签章和加盖公章后生效。

本协议一式两份，甲乙双方各执壹份。

甲方法人代表(授权代理人)

乙方法人代表(授权代理人)

签字或盖章:

签字或盖章:

单位公章:

单位公章:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日