

广东华兴银行企业网上银行客户服务协议

甲 方： 广东华兴银行股份有限公司

乙 方： _____

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，广东华兴银行股份有限公司（以下简称甲方或“广东华兴银行”）、广东华兴银行企业网上银行申请人（以下简称乙方或“客户”），本着自愿、平等、互惠、互利的原则，经甲、乙双方充分协商，就广东华兴银行网上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：

“网上银行”是甲方通过网络或电子终端为客户提供自助金融服务的银行电子系统。广东华兴银行通过网上银行等电子银行为客户提供查询、转账、支付结算和理财等资金管理服务。

“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。客户证书为中金金融认证中心有限公司发放的证书（简称 CFCA 证书）。

“企业”是指在甲方开立账户的企事业及其他单位。

“分支机构”指与乙方具有业务往来关系或行政隶属关系并在甲方开立账户的单位，包括分公司、子公司、业务合作伙伴、行政隶属机构等。

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

第二条 甲方权利和义务

一、权利

（一）甲方有权根据乙方资信情况，决定是否受理乙方的开户申请，并负责受理及审核乙方的网上银行申请，帮助乙方办理 USBKEY 证书的发放。

（二）甲方有权依据法律、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（在网站及营业网点）后施行，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。如果乙方不同意接受甲方的调整内容，乙方有权向甲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乙方使用甲方网上银行服务的，仍然应当遵守相关调整内容。乙方既不申请终止服务，又不遵守甲方调整内容的，甲方有权选择终止本协议。

（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，甲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）乙方存在未按时支付有关费用、不遵守甲方有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害甲方声誉等情况的，甲方有权单方终止对乙方提供网上银行服务，并保留追究乙方责任的权利。乙方利用甲方网上银行从事违反国家法律法规活动的，甲方将按照有权部门的要求停止为其办理网上银行业务。

（五）甲方根据乙方的网上银行业务指令办理业务，为乙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。对所有使用乙方用户名、密码或网银安全工具进行的操作均视为乙方本人所为，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。

（六）甲方因以下情况没有正确执行乙方提交的网上银行业务指令，不承担任何责任：

1. 甲方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等；
2. 乙方账户存款余额或信用额度不足；
3. 乙方账户内资金被依法冻结或扣划；
4. 乙方未能按照甲方的有关业务规定正确操作；
5. 不可抗力或其他不属甲方过失的情况。

（七）协议终止或在服务有效期内中止时，甲方不退还乙方已缴纳的有关费用。

（八）如乙方因甲方网上银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，甲方有权从乙方账户中扣划乙方的不当得利所得或暂停对乙方的网上银行服务。

二、义务

（一）甲方对于本方所使用的相关软件的合法性承担责任。

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

(三) 甲方负责向乙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) 甲方应在法律法规许可范围内使用乙方的资料和交易记录。甲方对乙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) 甲方同意乙方开户及证书申请后,由甲方完成 USBKEY 证书下载交付乙方使用。

(六) 在甲方系统正常运行情况下,甲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. 为乙方提供 24 小时网上查询服务。
2. 对乙方发出的本行同城支付指令即时处理,实时入账。
3. 对甲方发出的本行异地支付指令,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. 对乙方发出的跨行同城/异地支付指令,按人民银行有关规定处理。

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

(八) 因甲方工作失误导致乙方支付指令处理延误的,甲方按《支付结算办法》的有关规定赔偿。

第三条 乙方权利和义务

一、权利

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

(二) 在服务有效期内乙方有权办理网上银行注销手续。

(三) 因网络、通讯故障等原因,乙方不能通过甲方网上银行系统办理业务时,乙方可到甲方营业网点办理相应银行业务。

(四) 乙方对甲方网上银行服务如有疑问、建议或意见时,可拨打电话“4008308001”或到甲方各营业网点进行咨询和投诉。

二、义务

(一) 乙方办理电子银行业务，应遵守《广东华兴银行电子银行章程》和甲方网站公布的交易规则。

(二) 乙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。乙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，对于因乙方提供信息不真实或不完整所造成的损失由乙方承担。

(三) 乙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（减）账号等，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乙方承担。

(四) 乙方对所有使用网银用户、密码及网银安全工具进行的操作负责。乙方必须指定专人妥善保管和使用网银用户、密码及网银安全工具，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。

甲方接收并执行乙方通过安全程序发送的电子支付指令后，乙方不得要求变更或撤销电子支付指令。

(五) 乙方客户证书在有效期内损毁、锁码、遗失或密码泄露、遗忘，应及时到甲方营业网点办理更换、解锁、挂失或密码重置等手续。办妥上述手续之前所产生的一切后果由乙方承担。

(六) 乙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。

(七) 乙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，并对支付款项事由的真实性、合法性负责。

(八) 如乙方发现甲方对其电子银行业务指令的处理确有错误，应及时通知甲方。

(九) 乙方使用甲方网上银行服务，应按照广东华兴银行网上银行业务相关收费标准支付各项费用，同意甲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) 乙方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付甲方的款项。

(十一) 乙方不得有意诋毁、损害甲方声誉或恶意攻击甲方网上银行系统。

(十二) 乙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。

(十三) 乙方长期不使用电子银行,应主动申请办理注销手续。

第四条 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。

本协议是甲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

乙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“4008308001”或到营业网点通知甲方。甲方应积极调查并告知乙方调查结果。

因甲方工作失误导致乙方支付指令处理延误的,甲方按《支付结算办法》的有关规定赔偿。

甲、乙双方在履行本协议过程中,如发生争议,应协商解决。协商解决不成的,任何一方均可向甲方营业地人民法院提起诉讼。

第六条 协议的中止和终止

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

乙方电子银行注销手续办理完毕,本协议即为终止。

在乙方违反本协议规定或其他甲方业务规定的情况下,甲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。

第七条 协议的效力和生效

本协议壹式贰份，甲方持有壹份，乙方持有壹份。

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。

客户领取客户证书的，本协议自甲方向乙方交付客户证书和密码之日起生效。
客户不领取客户证书的，本协议自乙方办妥甲方注册开通手续之日起生效。

甲方(银行盖章):

乙方法人代表(授权代理人)签字或盖章:

单位公章:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日