

# 企业电子银行服务协议

鉴于委托方（客户）向受托方（上海银行）申请使用企业电子银行业务，受托方经审查同意为委托方提供此项服务，为明确双方权利义务，经协商一致，特订立本协议。

## 第一条 定义

下列用语在本协议书中的含义为：

（一）电子银行服务是指受托方通过网络和电子终端等为委托方提供网上银行、手机银行与电话银行等金融服务，主要包括但不限于信息查询、支付结算、业务复核和理财等资金管理服务。

基于电子银行业务，受托方可通过移动通讯网络为委托方提供资金变动提醒等短信服务。

（二）单位数字证书：指用于存放委托方身份标识，并对委托方发送的电子银行交易信息进行数字签名，用于识别委托方用户的身份和权限的电子文件。

（三）电子银行业务交易指令：指委托方以操作员号、单位数字证书以及相应密码，使用企业网上银行通过 Internet 网络向银行发出的查询、转账等指示或要求，或以用户号及相应密码通过电话等声讯设备和电信网络向银行发出的查询等指示或要求。

（四）企业网上银行账户授权书：指委托方下属分支机构或其他单位授权受托方为委托方提供查询其账户信息服务，或同时授权受托方按照委托方的电子银行业务指令从其账户中划转资金等服务的书面证明文件。

（五）上海银行网站：[www.bankofshanghai.com](http://www.bankofshanghai.com)

（六）上海银行客户服务热线：021-95594

## 第二条 交易方式

（一）企业网银专业版采用数字交易方式，即以单位数字证书方式产生的数字签名为付款行为的有效合法印鉴，并在企业网上银行业务中使用数字签名作为支付的有效印鉴和查询等金融业务的有效认证；受托方根据有效数字签名及委托方在其权限内账户上的电子银行业务指令提供查询及转账交易服务。

双方同意在上海银行企业网上银行业务中由上海市电子商务安全证书管理中心有限公司（以下简称“SHECA”）为第三方鉴证人，接受并按规定使用 SHECA 发出的单位数字证书及密码，以保证网上交易的真实、安全、完整、保密和不可抵赖性，并认可由 SHECA 承担相应的举证责任。

（二）企业网银普通版采用操作员号及密码的认证方式。受托方根据有效的操作员号、密码及委托方在其权限内账户上的电子银行业务指令提供电子对账、查询交易等服务。

（三）企业手机银行采用操作员号及登录密码的认证方式。受托方根据有效的操作员号、登录密码、短信验证码及委托方在其权限内账户上的电子银行业务指令提供查询及转账交易服务。

（四）企业电话银行采用用户号及密码的认证方式。受托方根据有效的用户号及密码及委托方在其权限内账户上的电子银行业务指令提供查询交易服务。

（五）企业短信服务采用手机号及关联账户的认证方式。受托方依据委托方指定手机号码提供相应权限账户的短信服务。

## 第三条 委托方的权利和义务

（一）委托方自愿申请注册受托方企业电子银行，经受托方同意后，将有权根据申请项目的不同享受相应的服务，但仅限于为本协议目的使用受托方的电子银行系统，并保证遵守本协议约定、受托方电子银行系统的操作规章、规则等以及相关申请功能协议约定，如上海

银行电子对账服务协议、上海银行代理发放业务合作协议等。

(二) 委托方确认对于电子银行网络、电讯的有效性和安全性以及电子交易风险有充分的认识，因委托方的差错、遗漏或重复发送任何交易指令所造成的任何风险和损失由委托方自行承担。

(三) 委托方不应在受托方电子银行系统内发送与电子银行业务无关或破坏性信息。

(四) 委托方有权对已经签署企业网上银行账户授权书的委托方下属分支机构或其他单位，依据其授权的权限不同，通过企业网上银行渠道对授权账户进行查询或转账等操作。

(五) 在企业电子银行服务有效期内委托方有权办理企业电子银行注销和协议终止手续，协议终止后，委托方无须退回单位数字证书，受托方亦不退还其工本费。

(六) 委托方接受短信服务的手机等移动终端丢失或手机停机、手机号码变更等情况，应立即至受托方营业网点办理相关信息变更手续，保证接受短信服务手机号码的准确性。

(七) 因网络、通讯故障等原因，委托方不能通过受托方电子银行系统办理业务时，委托方可到受托方营业网点办理相应银行业务。

(八) 委托方对受托方企业电子银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打上海银行客户服务热线、登录上海银行网站或到受托方营业网点进行咨询和投诉。

(九) 委托方及其下属分支机构加入受托方企业电子银行系统的各账户仍可在上海银行分支机构营业柜台办理各项业务，其账户原有性质不变。

(十) 委托方应按照受托方提供的企业电子银行业务申请表，据实填写并提供有关申请材料。如申请材料中的委托方所提供的信息发生变化，委托方应及时书面通知受托方，并按受托方的要求办理有关手续，否则由此引起的损失和风险由委托方承担。

**（十一）企业网上银行账户授权书是本协议不可分割的组成部分。委托方应确保其所列示的全部委托方下属分支机构或其他单位均签署企业网上银行账户授权书，并且保证授权书的真实、合法、有效，否则受托方有权拒绝提供与此相关网上银行服务内容。**

**（十二）委托方必须建立完善的财务管理制度，在上海银行网上银行系统进行交易时必须双人汇同、实行换人复核制度，否则由此引起的损失和风险由委托方承担。**

**（十三）委托方在使用电子银行服务过程中，若必须增加、注销、补发、挂失单位数字证书，均应及时以书面形式通知受托方，并接受受托方规定的程序办理有关手续，否则由此发生的损失和风险由委托方承担。**

**（十四）委托方同意由受托方代 SHECA 发放的单位数字证书和密码是委托方进入受托方企业网上银行系统办理业务时确认委托方身份的唯一有效凭证，并放弃一切抗辩权。无论委托方是否将单位数字证书和密码提供给他人使用，均须对使用该单位数字证书和密码完成的一切金融交易负责，委托方并且保证不因受托方接收并执行了该他人的交易指令而对受托方提出任何索赔要求。**

**（十五）委托方应妥善保管单位数字证书、操作员号（用户号）、密码及签约受托方企业手机银行及短信服务涉及的手机号、手机等移动终端，并保证不将上述资料或物品提供或泄露给任何第三方，对因自身提供、泄露、被窃、遗失等原因造成上述资料或物品被他人使用的，该行为视为委托方本人的行为，委托方应对该使用行为的后果承担一切责任，不得要求变更或撤销上述业务指令，受托方亦不承担任何责任。如单位数字证书或密码遗失、被盗，应及时到开户银行办理书面挂失手续。挂失手续办妥前发生的风险和损失由委托方自行承担。如发生签约受托方手机银行的移动终端丢失情况，应立即至受托**

方营业网点或通过企业网银普通版、专业版办理关闭手机银行渠道的操作。

(十六) 委托方同意受托方从委托方账户主动扣收办理电子银行业务应支付的有关费用。

(十七) 委托方使用的单位数字证书有效期满后,如需继续使用,应在到期前5个工作日之前到受理点办理延期手续,并支付下一年的单位数字证书年服务费。

(十八) 委托方如需暂时停止使用或恢复使用受托方电子银行系统,均应至少提前7个银行工作日以书面形式通知受托方,受托方应按委托方要求暂停或恢复委托方对受托方电子银行系统的使用。

(十九) 委托方如需全部终止使用受托方电子银行服务,应至少提前7个工作日以书面形式通知受托方。在受托方接到通知后,电子银行服务停止,同时本协议即行终止。但协议终止并不表示终止前未完成电子银行业务交易指令的撤销,也不能消除协议终止前的交易所带来的法律后果。

(二十) 为使用受托方电子银行系统而发生的单位数字证书及委托方在使用企业手机银行业务等产生的相关费用由委托方自行承担。

(二十一) 委托方应从受托方认可的应用商店或网站下载客户端软件。通过短信、彩信、邮件或其他网站提供的链接地址登录或下载客户端软件所产生的不利后果由委托方自行承担。

#### 第四条 受托方的权利和义务

(一) 受托方有权根据委托方资信情况,决定是否受理委托方的企业电子银行业务申请。

(二) 受托方有权制定企业电子银行业务收费标准,并在上海银行网站及其营业网点进行公告。委托方在使用受托方的企业电子银行服务后,应向受托方交纳相应的服务费、电汇费等费用。受托方有权以上海银行网站公告、在其营业网点张贴公告或媒体公告等方式公

布其对收费标准的变更。在受托方以上述方式之一就变更收费安排做出公告后，委托方仍然使用相应企业电子银行服务的，视为委托方接受受托方公布的变更后收费标准。对于申请企业网上银行的，该费用由受托方从委托方账户中直接扣收，委托方保证在开户申请后 20 个工作日内该账户中保留足够余额，否则受托方有权单方面拒绝提供企业网上银行服务，自行销毁相关申请材料，并保留追究委托方责任的权利。对于申请企业电话银行的，该费用由委托方在办理开户申请时向受托方交纳。

（三）受托方具有对电子银行系统进行升级、改造的权利。

（四）委托方利用受托方电子银行业务从事违反国家法律法规活动的，受托方将按照有权部门的要求停止为其提供企业电子银行服务。

（五）如委托方下属分支机构或其他单位已在委托方相关申请表中列示但并未签署企业网上银行账户授权书的，受托方不负责为委托方提供未经授权的企业网上银行服务。

（六）受托方及时正确地执行委托方按受托方规定程序发送的电子银行业务交易指令办理业务，交易指令是否发送成功及其发送时间以受托方电子银行系统的提示为准。对所有使用委托方操作员号、单位数字证书进行数字签名、密码或使用委托方单位用户号、密码等进行的有效操作均视为委托方本人所为，由此产生的电子信息记录均作为处理企业电子银行业务的唯一有效凭据。

（七）在委托方使用电子银行的过程中，若委托方不遵守本协议进行操作，受托方有权随时终止本协议并取消委托方使用电子银行服务资格。

（八）受托方因以下情形未能正确执行委托方提交的电子银行业务交易指令，不承担任何责任：

1、受托方接收到的电子银行业务交易指令信息不明、存在乱码、

不完整或有其他不符合受托方规定的情形等；

2、委托方账户存款余额或相关额度不足；

3、委托方账户内资金被依法冻结或扣划；

4、委托方未能按照受托方的有关业务规定正确操作；

5、受托方遇到不可抗力、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其它不可归因于受托方的情况时。

6、法律、法规或监管部门规定的其他情况。

（九）受托方应对委托方提供的申请材料和账户信息材料等保密，未经委托方许可，不得擅自提供给第三方，但国家法律法规及监管部门另有规定或双方另有约定的除外。

（十）对于申请企业电话银行的，受托方同意委托方申请后，应让委托方设置密码。对于申请企业网上银行的，受托方同意委托方申请后，应及时将密码交付给委托方，并将单位数字证书一并交付给委托方，并保证在交付之前该证书和密码均处于安全状态。受托方可协助企业网上银行软硬件的安装、调试和日常维护，使委托方能顺利地使用单位数字证书。

（十一）受托方有义务及时准确的执行委托方发送的电子付款指令，在系统正常运行的情况下，受托方为委托方提供下列服务：

1、为委托方提供全年 7\*24 小时查询服务；

2、在受托方工作日的对公营业时间之内为委托方提供电子付款指令转账付款服务，非营业时间的电子支付指令将于下一个工作日执行；

3、如委托方发现受托方执行其电子支付指令确有错误，应当在知道或应当知道错误发生之日起立即以书面形式通知受托方，并在通知中说明怀疑错误发生的原因、有关账户、金额等情况。受托方应在接到通知之日起的 5 个工作日内告知委托方调查结果。如错误确系受

托方原因，受托方应当告知委托方调查结果并对错误加以纠正。

(十二)若因受托方过错导致受托方延迟执行或错误执行委托方指令时，由受托方承担相关责任。但无论在任何情况下，受托方对委托方由于使用电子银行或与电子银行相关的服务而遭受的任何间接损失不承担责任。

前款所述间接损失包括但不限于委托方因利用受托方电子银行服务所可以期待得到的利益或利润及任何商誉损害。

#### 第五条 协议解除

出现下列任一情形，本协议解除，但委托方在协议解除前所发送的交易指令仍为有效指令，委托方应承担其法律后果：

(一)双方均有权随时要求解除本协议，但须提前7个工作日以书面形式通知对方，协议自书面通知中确定的日期解除；

(二)发生委托方未按本协议约定使用电子银行系统或其他任何违反本协议约定的情形，受托方除有权解除协议(自受托方解除协议的书面通知到达委托方时解除)外，并有权暂停提供电子银行服务，还有权采取法律法规规定的其它救济措施。

争议解决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，应提交受托方所在地人民法院解决。

#### 第六条 特别约定

(一)双方充分理解数据传输可能因通信繁忙出现延迟，或因其他原因出现中断、停顿或数据不完全、数据错误等情况，从而使电子交易出现延迟、停顿或中断。如果造成上述情况出现的原因非受托方所能控制，受托方不承担任何责任。

(二)电子银行服务中发生的电子交易记录是证明该项交易的真实、有效凭据。

#### 第七条 法律适用条款

本协议书的成立、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，可适用通行的交易惯例。

#### 第八条 其他

本协议自双方签订且委托方企业电子银行系统服务开通之日起生效。

**重要提示：**委托方已通读上述条款，并全面、准确地理解条款内容，双方对本协议条款内容均无疑义，并对双方权利义务和责任限制、免除责任条款的法律含义有准确无误的理解。