

哈尔滨银行网络银行企业会员服务协议

甲方：_____

乙方：哈尔滨银行股份有限公司_____

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方（客户）、乙方（银行）本着平等互利的原则，就网络银行服务相关事宜达成本协议。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为：

网络银行是指通过网络和电子终端为客户提供自助金融服务的虚拟银行。哈尔滨银行网络银行主要通过电话银行、网上银行等为客户提供查询、转账、理财和支付结算等服务，具体包括企业网上营业厅、会员中心等。

数字证书是指由中国金融认证中心（CFCA）颁发和认证，包含了申请人特征信息、申请人公钥等有关要素，能确认申请人唯一身份的一组电子信息。

企业是指在我行开立单位银行结算账户、外汇账户的境内企事业及其他单位，及开立 NRA 账户的境外企业及其他单位。

企业会员是指通过与哈尔滨银行签约或注册，使用哈尔滨银行网络银行服务的企业用户群体。

网络银行业务指令是指客户通过网络银行凭借相关的身份认证要素发起的交易请求的统称。

第二条 甲方权利、义务

一、权利

(一) 甲方自愿申请注册乙方网络银行业务，经乙方同意后，有权根据注册项目的不同享受相应的服务。

(二) 服务有效期内甲方有权办理网络银行注销手续。

(三) 因网络、通讯故障等原因，甲方不能通过乙方网络银行系统办理业务时，甲方可到乙方营业机构办理相应银行业务。

(四) 甲方对乙方网络银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打客服电话 95537/4006095537 或其他乙方公告的客户服务电话、登录乙方网站或到乙方各营业机构进行咨询和投诉。

二、义务

(一) 甲方应在乙方开设单位银行结算账户或对公外汇账户或 NRA 账户，并符合人民银行和国家外汇管理局的有关规定。

(二) 甲方办理网络银行业务，应遵守中华人民共和国法律，不得以此从事违法或损害他人利益、国家利益的活动。

(三) 甲方办理网络银行业务，应遵守《哈尔滨银行网络银行章程》和乙方公布的交易规则，按照乙方的有关操作规则、提示及条款正确操作，并对发出的交易指令承担责任。

(四) 甲方到乙方营业机构办理网络银行注册、注销、变更等手续，应按乙方要求提供相关申请资料，甲方应对所

申请事项签章确认。甲方签章确认的业务申请资料是本协议不可分割的组成部分。甲方应保证所提供资料的真实、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。

（五）甲方申请 CFCA 所发放证书的，应同时认真阅读并遵守《数字证书服务协议》（以上文件公布在 <http://www.cfca.com.cn> 上）。若甲方使用 CFCA 所发放证书进行交易遭受损失，乙方仅在本方过错范围内承担相关法律责任。

（六）甲方领取数字证书，应对所有使用数字证书、用户名及相应密码进行的操作负责，并对通过以上信息完成的金融交易负责。不得出租、出借、出售已注册的数字证书、网络会员及注册账户等，否则将按照中华人民共和国国家法律法规规定依法承担法律责任、承受相应惩戒。甲方须指定专人妥善保管和使用数字证书、用户名及相应密码，不得提供给未指定的其他人，同时应根据自身内部控制的要求合理设置数字证书的操作权限和操作限额。

乙方执行通过安全程序和经过甲方数字证书等安全认证措施确认的电子交易支付指令后，甲方不得要求变更或撤销电子支付指令，由此引发的一切风险均与乙方无关。

甲方应充分了解并清楚知晓出租、出借、出售、购买账户的相关法律责任和惩戒措施，承诺依法依规开立和使用账户。否则将按照中华人民共和国国家法律法规规定依法承担法律责任。对市级及以上公安机关认定的出租、出借、出售、购买银行账户或者支付账户的单位和个人及相关组织者，假

冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户或者支付账户的单位和个人，乙方将暂停其银行账户非柜面业务、支付账户所有业务。惩戒期满后，乙方将加大其办理新开立账户业务的审核力度。如存在甲方银行账户被用于为非法平台收款等违规情形，乙方享有对所涉账户采取暂停非柜面业务等限制措施的权利。

（七）甲方领取的数字证书介质在有效期内损毁、锁码、遗失或密码泄露、遗忘，应及时到营业机构办理密码重置、介质更换等手续。办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

（八）甲方可向乙方提交书面授权书委托代理人领取数字证书介质及密码信封等重要资料，当甲方有权代理人从乙方签收领取数字证书介质、密码信封等至将其交与甲方指定人员过程中，出现泄漏、被盗等情况，所产生的一切后果均由甲方自行承担。

（九）甲方在使用网络银行服务过程中，所提供的资料信息如有更改，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。

（十）甲方应保证办理网络银行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。

（十一）甲方提交网络银行电子支付指令时，应保证所提交的指令信息真实、完整、准确。甲方应对支付款项事由的真实性、合法性负责。

(十二) 如甲方发现乙方对其网络银行电子支付指令的处理确有错误, 应及时通知乙方; 因甲方通知不及时造成损失的, 甲方应承担相应责任。

(十三) 甲方使用乙方网络银行服务, 并授权乙方按照哈尔滨银行网络银行业务相关收费标准从其账户扣收各项费用。

(十四) 甲方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付乙方的款项。

(十五) 甲方不得诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方网络银行系统。

(十六) 甲方长期不使用网络银行, 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) 乙方有权制定或变更网络银行业务收费标准, 并通过网站或营业机构进行公布。

(三) 乙方具有对网络银行系统进行升级、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、诋毁、损害乙方声誉等情况的, 乙方有权单方终止对甲方提供网络银行服务, 并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方网络银行从事违反中华人民共和国

和国国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理网络银行业务。

（五）乙方根据甲方的网络银行电子支付指令办理业务，为甲方办理转账等业务的时间以乙方在网络银行系统中处理时间为准。甲方领取数字证书，乙方对所有使用甲方客户账号、密码或数字证书进行的操作均视为甲方所为，由此产生的电子信息记录均作为处理网络银行业务的有效凭据。

（六）乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的网络银行电子支付指令，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. 发生不可抗力事件（包括但不限于自然灾害、疫情、金融市场危机、战争或国家政策变化等不能预见、不能避免、不能克服的不可抗力事件）或其他不属乙方过失的情况。

（七）协议终止或在服务有效期内中止时，乙方不退还甲方已缴纳的有关费用。

（八）如甲方因乙方网络银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，甲方有义务返还不当得利，乙方可采取与甲方协商主动返还或甲方授权乙方从甲方账户中划回甲方不当得利所得等方式履行返还请求权。

（九）对于甲方出现不符合《人民币银行结算账户管理办法》《境内外汇账户管理规定》《境外机构人民币银行结算账户管理办法》《国家外汇管理局关于境外机构境内外汇账户管理有关问题的通知》等国家现行相关制度及规定的账户使用情况的，乙方有权停止甲方网络银行对外支付功能。

（十）根据《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等国家现行相关制度及规定，甲方未在规定期限内更新已过期身份证件或其他身份证明文件且未提出合理理由的，乙方有权停止为甲方办理网络银行新业务、关闭网络银行对外支付功能，造成的损失由甲方承担。

（十一）甲方存在违反《哈尔滨银行网络银行章程》规定或出现乙方所规定的哈尔滨银行有权暂停或终止客户网络银行服务的情况时，乙方有权暂停或终止对客户的网络银行服务。

二、义务

（一）乙方对于网络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络银行注册、变更等手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的网络银行服务。

（三）乙方负责向甲方提供网络银行业务咨询服务，并在乙方网站公布业务介绍、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) 甲方申请领取数字证书，乙方在同意甲方申请后应及时将数字证书及密码交付给甲方，并保证在交付之前该数字证书均处于未启用状态。

(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发送的网络银行电子支付指令。提供服务如下：

1. 为甲方提供 24 小时网上查询服务；
2. 对甲方发出的系统内同城/异地交易支付指令即时处理，实时入账；
3. 对甲方发出的系统外同城/异地/跨境支付指令，按人民银行和国家外汇管理局有关规定处理。

(七) 乙方收到甲方对网络银行业务的问题反馈时，应及时进行调查并告知甲方调查结果。

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（港、澳、台法律除外）；法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。

本协议是双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，涉及网络银行业务的，应以本协议为准。

第五条 收费方式和标准

(一) 甲方同意按照乙方制定并公示的网络银行收费标准支付相应费用。

(二) 甲方同意乙方在甲方账户中主动扣收相应费用。

(三) 在中华人民共和国国家规定收费标准发生变动时，乙方有权利对该项收费标准进行调整。

第六条 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络银行业务指令未执行的，造成的损失由甲方承担。同时，甲方应及时通过拨打客服电话 95537/4006095537 或到营业机构通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

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。

因乙方工作失误导致甲方交易支付指令处理延误的，乙方按《支付结算办法》的有关规定赔偿。涉及外汇业务的情况，则赔偿数额按当日中间价进行折算。

第七条 协议的中止和终止

乙方提供的网络银行服务受甲方注册账户情况的制约，如该账户挂失、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。

甲方网络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。

第八条 协议的效力和生效

本协议一式三份，甲方一份，乙方两份，具有同等法律效力。

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。

本协议自甲方加盖企业公章并由其法定代表人（负责人）或授权代理人签字、以及乙方加盖公章或合同专用章之日起生效。

本协议中的所有条款甲方已经与乙方进行了充分的协商。乙方已提请甲方特别注意有关双方权利义务的全部条款，甲方对其有全面、准确的理解。乙方已经应甲方的要求对上述条款做出相应的说明。签约各方对本合同条款的理解完全一致。

甲方（企业公章）：

乙方（银行盖章）：

法定代表人（负责人）

负责人：

/授权代理人签字：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日