

浙商银行电子银行（单位）业务协议

甲方（客户）自愿向乙方（浙商银行）申请注册电子银行（单位）业务，为明确双方的权利和义务，规范业务行为，甲、乙双方本着客观公正的原则，就相关事宜达成本协议：

第一条 本协议中相关术语含义

“电子银行”是指乙方利用利用计算机、手机、电话等终端设备和互联网，以及乙方为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向甲方提供的银行服务。包括但不限于乙方现有以及今后持续上线的网上银行（含非登录版）、手机银行、电话银行、信息服务（浙商 e 信）、微信银行和其他电子平台等，以及其他利用电子服务设备和网络，由客户通过自助服务方式完成交易的银行业务。

“电子银行密码”是指甲方使用乙方电子银行服务时用于校验身份的字符信息。包括但不限于浙商 e 密码、UKey 密码、电话银行登录密码、电话银行查询密码、手机银行交易密码、账户密码、手机动态密码（又称短信动态验证码）等。

“数字证书”是通过证书签名的形式，在电子银行交易时识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的电子文件（包括但不限于 UKey 证书、场景证书、云证书等电子签名），包含客户标识符、公钥、有效期等内容。

“主申请账户”是甲方在乙方注册电子银行时登记的账户，甲方委托乙方采用批量或实时扣款方式通过该账户缴纳电子银行包括但不限于证书工本费、证书年费、网上银行服务年费等。

“交易限额或笔数”是甲方使用乙方电子银行办理转账或支付业务的最高金额或最高笔数，超过该限额或笔数的转账或支付指令乙方不予受理。包括但不限于单笔限额、日累计限额、日累计笔数、年累计限额、对私转账限额、分行限额、系统限额等。

“电子交易指令”是指甲方以电子银行客户号、客户数字证书、电子银行密码以及甲方各类操作员的人脸、指纹、声纹等，通过网上银行、手机银行等电子银行渠道向乙方发出的办理各类业务和操作的交易指令。

第二条 甲方权利与义务

(一) 权利

1. 甲方自愿申请注册乙方的电子银行服务，经乙方同意后，将有权根据注册的项目享受相应的服务。甲方可根据乙方的业务规则，自助通过网上银行、手机银行等渠道办理相关业务或操作（包括注册时乙方已提供的业务、功能和产品，以及乙方今后上线的新业务、功能及产品），包括但不限于签署各类融资协议（如借款合同、银行承兑协议、信用证开证协议/合同、开立保函协议、应收款（其他外部平台应收

账款债权电子凭证) 转让/保兑相关业务协议、保理融资业务协议等), 签署各类担保协议, 以及签署或出具其他各类业务协议/函件, 增加或变更操作员, 申请开通、使用、变更或关闭基于网上银行、手机银行等电子银行的产品或者服务, 提交支付、转账或其他的业务指令等, 与甲方授权经办人员至乙方柜面办理具有同等效果。甲方自助通过网上银行、手机银行等渠道办理相关业务或操作均代表甲方真实意思表示, 甲方据此行为所产生的后果对其具有法律约束力。

2. 甲方有权办理电子银行业务变更及注销手续。

3. 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时, 可拨打乙方全国统一服务电话 95527、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询或投诉。

(二) 义务

1. 甲方办理电子银行业务, 须遵守《浙商银行电子银行章程》和乙方公布的相关交易规则, 及其不时的修订版本。甲方确认其在网上银行、手机银行等电子银行渠道指定的经办员、授权员等各类操作员均已取得甲方在乙方处办理电子银行服务办理业务的充分授权, 甲方确认其经办员、授权员等各类操作员的所有操作和行为均代表甲方真实意思表示, 甲方各类操作员的操作和行为所产生的后果对甲方具有法律约束力。

2. 甲方确认，凡使用数字证书及电子银行密码在乙方电子银行渠道办理的各项业务和操作（涵盖乙方现有以及今后持续上线的所有电子银行功能、业务、产品），以及由此形成、传输、存储的数据电文或电子缔约文件均符合中国法律、法规的规定，视为甲方的真实意思表示并对其具有法律约束力。

3. 甲方办理电子银行注册、注销、变更等手续，应保证提供的资料真实、准确、完整。因甲方未提供真实、准确、完整的资料或资料发生重大变化而没有及时通知乙方所造成的损失由甲方承担。

4. 甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.czbank.com>），不要通过其他网站或电子邮件提供的链接登录；甲方办理电话银行业务，应直接拨打乙方全国统一服务电话 95527；甲方使用手机银行业务，应通过从乙方指定网站（网址 <http://m.czbank.com>）或设备指定软件下载网站下载安装；甲方使用短信银行应将短信发送到 95527。

5. 甲方必须妥善保管本单位数字证书、电子银行密码以及甲方各类操作员的人脸、指纹、声纹等。甲方以数字证书、电子银行密码以及甲方各类操作员的人脸、指纹、声纹等办理的各项业务操作，均视为甲方行为并代表甲方真实意思表示。

6. 甲方应避免使用单位证件号码及姓名、生日、电话号码等与操作员本人明显相关的信息作为密码；不得将数字证书、密码、甲方各类操作员的人脸、指纹、声纹等信息提供其他任何人；甲方应采取其他合理措施，防止数字证书、电子银行密码、甲方各类操作员的人脸、指纹、声纹等信息被窃取；因保管或使用不当而导致的损失由甲方承担。

7. 如出现数字证书、电子银行密码以及甲方各类操作员的人脸、指纹、声纹等信息泄漏、损毁或丢失等，甲方有义务立即通知乙方并办理相关证书冻结、补办等手续。办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

8. 甲方不得转卖或转让给第三方使用电子银行业务的资质。否则，产生的一切后果由甲方承担。

9. 甲方通过乙方电子银行交易时与交易对手或第三方发生的纠纷及投诉，甲方应积极处理，避免造成负面舆情，由此所产生的相关损失及后果由甲方承担，与乙方无关，但乙方将尽力提供相关协助。

10. 甲方不得以与第三方发生纠纷为由拒绝支付应付乙方的款项。

11. 甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方电子银行系统。

12. 甲方通过乙方电子银行办理的支付业务应符合国家支付结算法律法规的要求。否则，产生的相关责任和后果由甲方自行承担。

13. 甲方办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则的，则须同时遵守相关业务的规定或规则。

14. 甲方应按照乙方制定的电子银行业务收费标准，授权乙方从主申请账户中直接扣划相关费用，并且保证在该账户中保留足够余额。

第三条 乙方权利与义务

(一) 权利

1. 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。

2. 乙方有权制定电子银行业务收费标准，并在网站及营业网点进行公布。

3. 乙方具有对电子银行系统进行升级、改造、功能扩展和业务控制的权利。

4. 对甲方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、损害乙方声誉等行为的，乙方有权单方终止向甲方提供电子银行服务，并保留追究甲方责任的权利。

5. 乙方根据甲方的电子交易指令办理业务, 对所有使用甲方注册客户号、账号、电子银行密码、数字证书及甲方各类操作员的人脸、指纹、声纹等进行的操作均视为甲方所为, 该操作所产生的电子信息记录均为乙方处理电子银行业务的有效凭据(证据)。

6. 乙方有权对甲方的电子交易指令进行风险监测和识别, 如发现违反相关法律规定, 乙方可采取止付、黑名单限制或其他控制措施。

7. 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子交易指令, 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) 甲方账户可用存款余额或借款额度不足。

(3) 甲方账户状态异常。

(4) 超过交易限额或笔数。

(5) 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。

(6) 不可抗力或其他不属乙方原因的情况。

(7) 甲方操作员变更或其他自身原因导致的不当交易。

8. 协议终止或服务有效期内中止时, 乙方不退回甲方已支付的有关费用。

9. 如甲方因乙方电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的, 甲方授权乙方从甲方账户中扣划甲方的不当

得利所得或暂停对甲方的电子银行服务，乙方将通知甲方上述事项。

10. 乙方若修改本协议内容或调整相关收费及服务标准，将通过网站或营业网点进行公告，公告期 30 日。如甲方不同意乙方作出的变更，有权在公告期满前注销相关电子银行服务。公告期满，甲方未提出注销申请的，视为同意本协议的修改或收费及服务标准的调整。

（二）义务

1. 乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

2. 乙方负责及时为甲方办理电子银行业务注册及业务变更手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的电子银行服务。

3. 乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。

4. 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、规章另有规定的除外。

5. 因乙方工作失误导致支付结算处理延误，乙方按中国人民银行《支付结算办法》的有关规定赔偿。

6. 乙方对电子银行系统进行升级、改造，应在乙方网站或网点提前公告。

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，涉及电子银行业务内容的，应以本协议为准。

第五条 争议的解决

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，任何一方均可向乙方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第六条 协议的中止和终止

乙方提供的部分电子银行服务受甲方账户状态的制约，如甲方账户因冻结、止付等原因不能使用的，相关电子银行服务自动中止。待甲方账户状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

甲方完成乙方电子银行的注销手续时，本协议即为终止。

甲方违反本协议规定或乙方其他业务规定的，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。

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。本协议自甲方点击“同意”或以其他双方认可的方式签署本协议，且乙方在电子银行系统为甲方完成注册起生效。

第八条 提示

乙方提请甲方注意对本协议各条款，尤其是涉及权利义务、责任限制、免责条款及黑体部分作全面、准确的理解，甲方一旦点击“同意”或以其他双方认可的方式签署本协议，即视为甲方已认真阅读并充分理解本协议所有条款，同意本协议的全部内容并受其约束。