

# 中国银行股份有限公司网上银行个人客户服务协议

## (BOCNET)

甲方：

乙方：中国银行股份有限公司 分行

为明确甲乙双方权利与义务关系，规范双方行为，甲乙双方就中国银行网上银行服务相关事宜达成协议如下。

**第一条** 本协议中使用的术语定义如下：

**“网上银行服务”**：指客户通过网络或电子终端所享受到的中国银行为客户提供的各项金融服务。

**“客户安全证书”**：是用于存放客户身份标识，并对客户发送的网上银行敏感信息进行数字签名的电子文件。

**“动态口令”**：又称动态密码，是在客户登录时依据客户私人身份信息并引入不确定因素产生随机变化的口令，使客户每次使用的密码具有动态变化性和不可预知性。

**“网上银行交易指令”**：指客户以注册卡号、用户名、客户安全证书或动态口令以及相应密码，通过网上银行渠道向中国银发出的查询、转账、投资、理财和支付结算等请求。

**第二条** 甲方权利与义务

1. 甲方自愿申请注册乙方网上银行，完全接受《中国银行股份有限公司电子银行章程》（以下简称章程）并遵守乙方相关业务规则和业务规定，经乙方审核通过同意后，有权根据注册项目享受相应的网上银行服务。
2. 甲方对乙方网上银行服务如有疑问、建议或意见，可拨打乙方客服电话“95566”、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。
3. 甲方在注册期内有权办理个人网上银行注销手续。
4. 甲方必须保证其用于申请开办银行业务的资料均属真实、准确和完整，对于甲方未提供真实、准确、完整的资料或资料发生任何重大变更而没有及时通知乙方而造成的风险和损失由甲方承担。
5. 甲方已完全了解乙方提供的网上银行服务是乙方应用因特网方式提供的金融服务，甲方通过因特网使用网银服务可能会出现信息传送中断、停顿、延误、传送数据错误或存在一定的时差等情况，一切在乙方控制以外有关通讯设备故障引致的消息谬误或讯息未能适时传达，乙方不负赔偿责任。因上述情况造成网上银行服务未被送达无法办理或者被取消、暂停或终止，甲方应自行采取其它途径完成相关交易。
6. 甲方办理银行业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.boc.cn>），而不要通过邮件或其他网站提供的链接登录。
7. 甲方必须妥善保管用户名、密码、银行卡号、存折账号、动态口令及客户安全证书等信息，并对通过以上信息完成网上银行交易负责。网上银行交易指令一经确认，甲方不得要求变更或撤销。
8. 甲方应在乙方规定的服务时间内使用网上银行服务。甲方的交易情况，均以乙方电脑记录的资料为准，双方均承认乙方电脑记录资料的真实性、准确性和合法性。
9. 甲方利用网上银行进行外汇、黄金、国债、基金、证券等投资理财交易应同意与乙方在网上签署网上银行投资服务协议等相关协议。甲方应充分认识到投资类业务的风险，并对其网上银行投资类交易活动产生的结果承担全部责任。

**第三条** 乙方权利与义务

1. 乙方具有对网上银行系统进行升级、改造的权利。因乙方对网上银行系统进行升级、改造而引起的服务取消、暂停或者客户账号、服务内容、项目、方式等变化，乙方将通过适当方式提前公告，不再逐一通知客户。

2. 乙方有权以公告方式修改本协议条款和章程、相关业务规定、业务规则，不再逐一通知客户，甲方如拒绝此修改，应在公告规定的合理时间内注销乙方网上银行服务，若甲方于生效日期后仍使用乙方网上银行服务，即视为接纳相关修改。
3. 乙方有权规定、更改网上银行日常服务时间，以及所提供服务或交易的每日截止时间，在每日截止时间之后收到的网上银行交易指令，乙方将视为下一营业日收到。在中华人民共和国（除香港、澳门、台湾地区）开户并申请使用网上银行服务的每日截止时间以北京时间为准。上述服务时间及截止时间的调整，乙方将通过适当方式公告，不再逐一通知客户。
4. 乙方有权规定并调整网上银行相关服务的单笔及每日累计交易金额。
5. 乙方有权基于预防网上银行欺诈目的或外部有权机构的要求监控甲方通过乙方网上银行从事的操作以及交易。
6. 甲方违反本协议或章程及乙方相关规定、业务规则，乙方有权单方终止向甲方提供网上银行服务，并保留追究甲方责任权利。
7. 属乙方工作差错并导致支付结算处理延误对甲方造成损失的，乙方有责任按中国人民银行《支付结算办法》等有关规定赔偿。乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的网上银行交易指令，不承担任何责任：
  - 1) 甲方账户余额或信用额度不足；
  - 2) 甲方账户内资金被法定有权机构冻结或扣划；
  - 3) 甲方的行为出于欺诈等恶意目的；
  - 4) 甲方发出的交易指令缺乏必要的交易信息；
  - 5) 甲方未能正确依据网上银行业务规则或服务说明进行操作；
  - 6) 不可抗力或其他不可归因于乙方的原因。
8. 乙方应当保障网上银行系统设施设备以及安全控制设施设备的安全，对网上银行的重要设施设备和数据采取适当保护措施。在乙方履行上述合理义务前提下，因设备故障、通讯线路故障及断电、停电、病毒爆发或交易中偶发因素产生的不可预测、不可控制等因素，及不可抗力原因造成甲方损失时，乙方不承担任何经济和法律責任。
9. 乙方应对甲方提供的申请资料和账户信息等资料保密，但以下情况除外：
  - 1) 经客户同意或授权的；
  - 2) 依照国家法律法规规定或根据司法、行政机构等有权机构要求的；
  - 3) 出于公共利益的；
10. 为方便甲方的网上银行交易，乙方从第三方获取一些金融信息，并通过乙方网站和网上银行系统提供给甲方，但对从第三方获取的任何信息的真实性、有效性和完整性乙方不承担责任。
11. 乙方有权对本行提供网上银行服务的登录网址进行变更，乙方将通过适当方式提前公告，不再逐一通知客户。

#### **第四条 费用**

乙方有权制定、调整和修改网上银行业务收费标准、收费方式和收费周期，甲方须按乙方制定的上述收费标准缴纳相应的服务费用、身份认证工具费用、汇划手续费等相关费用。乙方上述收费标准、收费方式和收费周期的调整和修改将通过适当方式公告，不再逐一通知客户。

#### **第五条 差错处理**

甲方在确信本人网上银行交易指令错误发生后3个工作日内以书面方式通知乙方，并明确说明发生的可能原因、有关账号和交易金额等情况。乙方应在接到甲方通知之日起3个工作日内告知甲方调查结果。如乙方认为错误并未发生，应在调查结束后3个工作日内以书面方式告知甲方并做出解释。如乙方认为错误确已发生并系乙方原因，应在告知甲方调查结果后3个工作日内对错误加以纠正。

#### **第六条 争议解决**

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，任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

#### **第七条 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，涉及个人网上银行业务内容的，应以本协议为准。

#### **第八条 协议的中止与终止**

乙方提供的网上银行服务受甲方开立网上银行服务的卡（账户）状态的制约，如该卡（账户）因挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方卡（账户）状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

甲方完成乙方网上银行的注销手续时，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。

#### **第九条 协议的效力和生效**

本协议自甲乙双方签章且自乙方在甲方提供的网上银行系统中完成注册之日起生效。本协议生效后，本协议的任何条款如因法律原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。

本协议有效期为一年。在有效期满前 30 天，如任何一方未向对方提出终止协议的要求，本协议自动展期一年。上述展期不受次数限制。

甲方（签章）：

乙方（签章）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日