



“常票便利店”服务协议

重要提示：

请甲方认真阅读本协议各条款，特别是字体加粗部分。如有疑问，请及时提请乙方予以说明或致电本行客服热线（956020）。

甲方（企业客户）：_____

乙方：江苏常熟农村商业银行股份有限公司及其分支机构

甲方向乙方申请常票便利店服务，甲乙双方本着平等互利的原则，就常票便利店服务相关事宜达成本协议。

第一条 定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

- 1、“常票便利店”是指乙方借助国际互联网络、公共通讯、电话集成线路等方式为甲方提供查询、电子票据交易等自助金融服务。
- 2、“客户证书”指用于存放客户身份标识，并对客户发送的电子票据交易协议信息进行数字签名的电子文件。客户证书使用中国金融认证中心（中金金融认证中心有限公司）发放的证书（简称“CFCA 证书”）。
- 3、“企业”指在常票便利店完成信息认证的法人、非法人组织、以及个体工商户。
- 4、“交易指令”指甲方通过常票便利店微信小程序渠道向乙方发出的查询、交易等指示。
- 5、“错误”指乙方未能执行、未能及时执行或未能正确执行甲方指令的情况。

第二条 常票便利店服务的开通及服务内容

1、常票便利店服务的开通

1.1 甲方申请开通常票便利店业务的，应当同时签约乙方企业网上银行。甲方可通过乙方柜面或企业网上银行渠道，申请签约并办理相关注册开通手续，成为常票便利店用户。

1.2 常票便利店用户操作员的确定、变更或注销

1.2.1 常票便利店用户操作员，由甲方在柜面或企业网上银行签约时确定，以柜面或者企业网上银行常票便利店记录的签约信息为准。甲方应当确保提供信息准确、有效、完整。

1.2.2 常票便利店用户操作员发生调整的，甲方通过柜面或企业网上银行自助进行操作员信息的调整（包括新增、变更）操作，操作提交成功即表示调整正式生效，自此调整后的操作员可使用常票便利店服务，进行相关操作。

1.2.3 甲方如需注销常票便利店用户操作员的，可以通过柜面、企业网上银行或“常票便利店”微信小程序进行注销操作，操作提交成功即表示注销生效，自此被注销的操作员，无法再使



用常票便利店服务。

1.3 常票便利店各项业务规则以及服务规则，以乙方公示为准。

2、常票便利店的服务内容

常票便利店的服务包括：移动办公、电票结算等信息服务和相关金融服务、最新的票据活动信息推送、积分、权益信息展示等服务。

第三条 甲方权利和义务

（一）权利

1、甲方自愿申请注册乙方常票便利店，经乙方同意后，将有权根据注册项目的不同享受相应的服务。

2、甲方有权在本协议生效期间根据乙方相关业务规则对本协议项下常票便利店服务提出变更或终止申请。

3、因系统故障等原因，甲方不能通过乙方常票便利店系统办理业务时，甲方可到企业网上银行或企业手机银行办理相应银行业务。

4、甲方对乙方常票便利店服务如有疑问、建议或意见时，可拨打电话 956020、登录乙方官网或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。

（二）义务

1、甲方（包括甲方操作员）办理常票便利店业务，应当遵守《常熟农商银行电子银行章程》、本协议以及乙方不定期通过其营业网点、网站等渠道公布的相关交易规则和上海票据交易所公布的规则。

2、如因 CFCA 证书原因导致甲方遭受损失，乙方可协助甲方向 CFCA 中国金融认证中心有限公司要求其承诺的赔偿，乙方不承担相关法律责任。

3、甲方应保证其向乙方提供的信息资料真实、完整、有效，如有变更，应及时通知乙方并按照乙方要求办理相关变更手续，在上述手续办妥之前或因甲方提供资料不真实、不完整、不正确等原因而发生的风险和损失，由甲方承担。

4、甲方应妥善保管和正确使用操作密码、短信验证码等安全认证要素。无论甲方实际上是否将上述安全认证要素提供给他人使用，均须对该安全认证要素项下的一切金融交易负责，并保证不因乙方接受并执行了前述交易指令而对乙方提起任何索赔要求。乙方执行通过安全程序的交易指令后，甲方不得再要求变更或撤销该交易指令。客户的操作密码被锁码、遗失或密码泄露、遗忘，甲方应及时到乙方营业网点办理更换、解锁、挂失或密码重置手续，办妥上述手续之前发生的风险和损失由甲方承担。

5、甲方提交交易指令时，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。

6、甲方应尽到合理注意义务，安装防病毒软件、下载系统安全补丁，并按照乙方电子银行服务的提示和说明正确操作，因操作不当造成的风险和损失由甲方自行承担。



7、甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方常票便利店系统，否则，由此造成的风险和损失由甲方承担。

8、甲方使用乙方常票便利店服务，应按照乙方收费标准支付各项费用，并授权乙方从其在乙方开立的账户扣收相关费用，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。

9、甲方通过常票便利店系统与交易对手办理电子票据交易业务的，甲方操作员通过支付密码等安全验证方式完成身份确认及交易授权；甲方操作员的操作系甲方行为，由此带来的后果由甲方承担。

第四条 乙方权利和义务

（一）权利

1、乙方有权根据甲方资信情况，决定是否同意甲方的常票便利店注册申请。

2、乙方有权对常票便利店系统的服务内容、操作流程、收费标准等进行制定和调整，并通过乙方官网、官微、营业网点、“常票便利店”公告等渠道进行公布，乙方不再另行通知甲方。

3、乙方有权对常票便利店系统进行定期或不定期的维护、升级和改造。

4、甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方业务规定或恶意操作、诋毁、损害乙方常票便利店系统等情况的，乙方有权选择单方终止对甲方提供常票便利店服务，并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方常票便利店系统从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有关部门的要求停止为其办理常票便利店业务。

5、因下列原因导致业务办理延迟或者失败的，乙方不承担责任：

5.1 甲方账户余额或信用额度不足；

5.2 甲方账户内资金被有权机关冻结或扣划；

5.3 乙方收到的交易指令不符合要求，如要素缺失、发送指令不符合票交所规定的业务交易时间等；

5.4 甲方未能按照乙方的提示和说明正确操作；

5.5 甲方提交交易指令出于欺诈等恶意目的；

5.6 不可抗力或其他不属乙方过失的情况。

6、乙方有权按照公布的常票便利店服务收费标准收取相关费用，上述费用在本协议变更或终止、电子银行服务渠道及常票便利店服务渠道终止等情形下不予退还。

7、如甲方因乙方常票便利店系统 BUG、故障或其他原因获得不当得利的，甲方应当主动返还不当得利；甲方不主动返还的，乙方有权采取暂停提供常票便利店服务、冻结不当得利款项等措施。

（二）义务

1、乙方对于常票便利店所使用的相关软件的合法性承担责任。

2、乙方负责在审查合规后及时为甲方办理常票便利店注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的常票便利店服务。

3、乙方负责向甲方提供常票便利店业务咨询服务。



4、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、隐私政策另有规定的除外。

5、在乙方常票便利店系统正常运行的情况下，乙方负责及时准确地处理甲方发送的交易指令。

6、乙方收到甲方对常票便利店业务的问题反映时，应及时调查并告知甲方调查结果。

第五条 反洗钱

1、甲方应当严格遵守有关国际及国内反洗钱、反恐怖融资、反逃税与制裁等法律法规；配合并接受乙方反洗钱、反恐怖融资、反逃税与制裁等合规工作的相关调查或审查，如实提供乙方要求的相关信息和资料，配合乙方采取相关管控措施。

2、甲方违反有关国际及国内反洗钱、反恐怖融资、反逃税与制裁等法律法规所产生的不利后果，由甲方自行承担；由此给乙方或第三方造成的损失（包括但不限于：经济损失、行政处罚），甲方应当予以赔偿。

第六条 不可抗力

因不可抗力事件（包括但不限于自然灾害、政府行为、社会异常事件）或系统故障、网络故障导致本协议履行不能的，受不可抗力影响而不能履行义务的一方免责，但其应立即书面通知相对方。因前述原因产生损失的，双方应友好协商。除另有约定外，在不可抗力事件消除后，本协议应继续履行。

第七条 协议的生效、中止及终止

（一）协议的生效

1、本协议自成立之日起生效，但本协议对生效条件另有约定的，从其约定。

1.1 采用纸质协议形式订立的，当事人为非自然人的，协议自甲方加盖公章或合同专用章，乙方加盖公章或业务章，且乙方办妥甲方注册申请手续时成立；当事人为自然人的，协议自各方签名（或按指印），且乙方办妥甲方注册申请手续时成立。

1.2 采用电子协议形式订立的，协议经各方当事人进行电子签名，且乙方办妥甲方注册申请手续时成立。“电子签名”，是指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。

2、本协议一式贰份，甲乙双方各执一份为凭，具有同等法律效力。

（二）协议的中止

乙方提供的常票便利店服务受甲方注册账户情况的制约，如该账户因状态异常等原因不能使用，相关服务自动中止；待甲方注册账户状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

（三）协议的终止

1、甲方常票便利店注销手续办理完毕，本协议即为终止。

2、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。



（四）本协议的部分条款如被确认无效，不影响其他条款的效力。

第八条 本协议适用法律条款及争议解决方式

（一）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，适用通行的金融惯例。

（二）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，涉及常票便利店服务的，应以本协议为准。

（三）因本协议引起的或与本协议有关的争议，应通过协商解决；协商不成的，协议任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

第九条 其他约定事项

（一）乙方不介入甲方与第三方的纠纷，仅在法律允许范围内提供交易事实证明。

（二）除有相反证据证明外，常票便利店服务产生的凭证及交易记录是确定交易真实有效和表明交易具体内容的依据。

（三）如非特别说明，本协议条款适用于在乙方签约注册的常票便利店用户。

特别提示：乙方已提请甲方注意对本协议各条款，并应甲方要求作了相应条款的说明。签约各方对本协议的含义认识一致，认同并接受本协议全部条款。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（或授权代理人）（签名）：

经办人（签名）：

年 月 日

年 月 日