

附件

上海票据交易所客户服务协议

(2018 年版)

甲方：

法定代表人：

地址：

邮编：

乙方：上海票据交易所股份有限公司

法定代表人：

地址：上海市黄浦区半淞园路 377 号 A 区

邮编：200011

双方同意由乙方向甲方提供票据集中登记托管、报价交易、清算
结算以及相应的信息资讯服务，并且双方一致同意遵守本协议。

一、 总则

1.1 双方承认，乙方依法制定发布的业务规则是本协议的当然组成部分，甲乙双方负有遵守的义务，但乙方制定业务规则时事先应采用适当方式听取甲方意见并公告实施。

1.2 甲方应当在使用乙方服务之前认真阅读全部协议内容，但无论甲方事实上是否在使用乙方服务之前认真阅读了本协议内容，只要甲方使用乙方服务，则本协议对甲乙双方产生约束，届时甲方不得以未阅读本协议的内容或者未获得乙方对甲方关于本协议问询的解答等任何理由，主张本协议无效，或要求撤销本协议。

二、 资格及授权

2.1 甲方签署本协议，表明甲方选择直接或通过集中接入与乙方运营的相关系统（以下简称票交所系统）联网的方式接受乙方提供的服务。票交所系统目前包括中国票据交易系统、电子商业汇票系统，如有增、减，解释权归乙方所有。

2.2 乙方为甲方提供服务所使用的用户前端包括通用客户端和以接口方式连接的内部系统。甲方可以按照乙方提供的应用程序接口（API）以直连方式与内部系统对接，通过票交所系统的接入点发送和接收相关业务。同时，甲方也可以按照乙方的技术要求搭建客户端硬件、软件环境以及配套通讯设施，通过乙方的通用客户端办理相关业务，必要时乙方可提供协助。

2.3 乙方根据甲方提交的真实有效的证明文件和入市申请，通过票交所系统为甲方创建生成机构信息，并设置机构权限。甲方根据所具有的相关业务权限，通过内部系统或通用客户端办理相关业务。甲方如需修改相关机构信息和机构权限，应向乙方提出书面证明材料，乙方凭以在票交所系统内进行相关信息修改。

2.4 甲方申请入市时，乙方应为甲方参与本协议项下的业务创建两名机构管理员用户并进行管理赋权，乙方通过数字证书绑定甲方的机构管理员。甲方如变更或取消机构管理员用户的资格，应向乙方提出书面要求，乙方凭以在票交所系统内办理变更或禁用手续。

2.5 甲方其他参与本协议项下业务的操作人员及其下属系统参与者的机构管理员用户的赋权、修改和禁用等管理由甲方机构管理员依据乙方相关业务规则通过票交所系统自行完成。

2.6 乙方根据甲方提交的开户资料及入市申请，通过票交所系统为甲方创建生成交易账户、托管账户和资金账户。

2.7 乙方向甲方提供甲方票据业务及市场行情等相关信息服务。甲方有权通过系统直连或客户端查询、打印与其票据业务相关的单据、凭证、数据、报表等各类账户和业务信息。

2.8 乙方通过在票交所系统中为甲方设置票据业务相关信息查询权限和主动推送的方式，实现票据业务相关信息通知功能。除因乙方系统原因甲方无法获取信息通知外，视同已将票据业务相关信息送达甲方。

2.9 因乙方系统原因造成甲方无法获取信息通知的，乙方应当及

时补救；非因乙方系统原因造成甲方无法获取信息通知的，乙方应当协助甲方及时获取。

2.10 甲方承诺，在本协议存续期间，向乙方提供的所有证件、资料均真实、准确、完整、合法。由于甲方提供的证件、资料有误或发生变更时未及时通知乙方，由此发生的风险和损失由甲方自行承担。

2.11 甲方相关操作人员应经乙方培训并认定合格后方可进行本协议项下票据交易业务的操作。

三、 账户

3.1 甲方的账户包括其内部各系统参与者的交易账户、托管账户和资金账户。

3.2 甲方不得利用在乙方开立的账户进行洗钱及其他违法犯罪活动；不得出租、出借在乙方开立的账户。

3.3 甲方应通过交易账户参与票据交易。

3.4 甲方有权支配其托管账户中的可用票据。甲方在乙方开立的托管账户中持有的票据不得在非乙方提供的平台或线下进行票据交易。

3.5 乙方依据甲方发出的指令及其他有效证明文件，通过票交所系统对甲方托管账户中持有票据的变更情况如实进行记载。

双方承认，票交所系统内托管账户中的记录结果表明该账户持有人所拥有的票据。双方约定，票交所系统的上述记载结果即为符合法律、法规规定的书面要求和文件保存要求的票据表现形式或票据行为

背书。同时，票交所系统的上述票据记载结果视为满足法律、法规规定的原件形式要求。双方不得因票交所系统的上述票据记载结果是以电子、光学、磁或者类似手段生成、发送、接收或者储存而被拒绝作为证据使用。

3.6 未经甲方书面许可，乙方无权支配或处分甲方托管账户中持有的票据，法律法规、票交所业务规则或双方协议有特别规定或约定的情形除外。

3.7 乙方对甲方托管账户中的票据负有妥善托管及保密的义务，未经甲方许可不得擅自对外提供甲方托管账户的相关资料。但在有权机构依据法律法规提出查询、冻结、扣划等要求时，乙方应予配合，无需征得甲方许可。

3.8 甲方应指定票据业务资金账户专门用于甲方票据业务的清算交收和相关资金收付。

3.9 甲方在人民银行支付系统开立清算账户的，其票据业务资金账户为甲方清算账户。

3.10 甲方未在人民银行支付系统开立清算账户的，乙方为其开立非银资金账户，其票据业务资金账户为非银资金账户。

3.10.1 甲方为非银资金账户的实际持有人，非银资金账户中的资金归甲方所有和支配。甲方享有非银资金账户中的资金孳息（主管部门另有规定的除外），并承担和履行相关责任和义务。

3.10.2 甲方享有非银资金账户查询权限，可查询其非银资金账户的资金变动情况。

3.10.3 甲方根据自身结算需要，可按照乙方公布的规则转出其相应非银资金账户中的资金，但该资金只能自其在乙方开立的非银资金账户划转至该账户同名的银行结算账户。对于甲方不按乙方公布的规则或甲方超出其对应非银资金账户余额的资金汇出申请，乙方不予办理。

3.10.4 乙方不得挪用或擅自动用甲方非银资金账户中的资金，但法律法规、业务规则及双方另有约定的除外。乙方不为甲方非银资金账户提供垫资、透支或现金存取服务。

3.11 甲方有权自行修改系统参与者的内部系统账户名称和账号，但应施行相关内部审批流程。因内部系统账户名称和账号信息错误造成的损失，由甲方承担相应责任。

3.12 乙方有权使用票交所系统数据用于统计、分析及综合管理。

3.13 乙方对与甲方票据业务相关的资金结算情况及甲方非银资金账户资金的变动情况、资金账户资料等内容保密，法律法规另有规定的除外。

3.14 乙方为甲方的非银资金账户提供应急服务。甲方需办理应急业务时，应按照乙方公布的应急业务相关规则执行。

3.15 甲方因任何原因办理账户注销，乙方应将甲方非银资金账户中的应付利息以及甲方应向乙方支付的各项费用进行结清，并将资金余额划至甲方指定账户。

四、 指令管理

4.1 甲方系统为甲方内部系统或票交所系统客户端，乙方系统为票交所系统，电子指令到达对方系统视为已有效送达对方。

4.2 双方发出的电子指令，应附有符合《电子签名法》等法律法规规定的可靠电子签名或采取密码验证等安全有效的验证方式。双方应对电子签名或密码等进行形式验证，经形式验证为有效的，即视为该电子指令由对方发出并授权确认。

4.3 甲方应对发出指令的真实性、准确性和完整性负责。如甲方的指令不真实、不准确或不完整，因此而导致的任何损失由甲方承担。

4.4 当乙方认为一项来自于甲方的指令可能使票交所系统有关安全防卫措施遭受破坏时，乙方享有保留不执行或延迟执行该指令的权利。若乙方决定不执行或延迟执行的，乙方应当及时将此等决定通知甲方。

4.5 乙方可根据甲方合法有效的书面委托办理税收、继承、赠予、债务清偿等非交易过户。乙方对根据甲方委托办理上述业务的后果不承担任何责任。

4.6 如乙方因按本协议执行甲方的指令而造成甲方或第三方的损失，乙方不承担任何责任；如造成第三方索赔和/或乙方损失的，甲方应承担全部赔偿责任。

4.7 乙方执行甲方指令存在过错而造成甲方或第三方损失的，乙方应承担赔偿责任。

五、 票据交易

5.1 甲方应在乙方提供的票交所系统中开展票据交易活动，并遵守乙方制定的业务规则。

5.2 乙方应保障所提供的票交所系统在交易时间内顺畅运行，并提供交易便利。出现交易障碍的特殊情况下，乙方应根据《票据交易所应急服务规则》提供特殊申请路径协助甲方完成票据交易。

5.3 乙方向甲方提供票据交易服务的时间安排如下：

5.3.1 提供交易服务的交易日为法定工作日；

5.3.2 每个交易日的交易时段为：**9:00-12:00** 及 **13:30-16:30**，交易时段提供全部交易服务功能。在特殊情况或接中国人民银行通知情况下，乙方可应急延长交易时段。交易时段变更的，乙方需提前发布市场公告；

5.3.3 每个交易日的 **8:30-9:00** 和 **12:00-13:30** 时段内，乙方提供意向询价等交易服务功能，不提供对话报价发送、点击成交报价发送、匿名报价发送、确认成交等交易服务功能；

5.3.4 每个交易日 **8:30-16:30** 以外的其他时段内，乙方暂不提供询价、报价、确认成交的交易服务功能。

六、 非交易业务

6.1 甲方开展承兑、贴现、保证、质押、提示付款和追偿业务等非交易票据业务，均应根据人民银行有关规定和乙方制定的业务规则，在乙方提供的票交所系统中开展或登记。

6.2 甲方应保障在乙方票交所系统登记的纸质商业汇票信息真实

无误。甲方承认，登记信息与纸质商业汇票实物记载不一致的，以纸质商业汇票实物记载的信息为准。由于甲方登记的信息有误，由此发生的风险和损失由甲方承担。

6.3 甲方办理纸质商业汇票贴现业务前，应向乙方票交所系统查询票据承兑信息。甲方应认真核对票据承兑信息与票据实物的一致性，贴现后因承兑信息与票据实物不一致发生的风险和损失，由甲方承担。

6.4 甲方作为票据贴现人或保证增信行可向承兑人请求付款确认。甲方委托乙方在其未发起付款确认的情况下，自动向承兑人或承兑人开户行以影像确认方式发起付款确认。

6.5 甲方作为票据承兑人或承兑人开户行在收到挂失止付通知及公示催告、协助票据司法冻结等司法文书并确认相关票据确未付款的，应于当日在乙方票交所系统进行相关登记；乙方应及时将相关信息通知持票人以及其他相关方。

6.6 甲方作为持票人委托乙方办理提示付款的，在票据到期日通过乙方票交所系统自动发出提示付款申请，付款人同意付款的，票款划付至甲方资金账户。

6.7 已质押票据在票据到期日办理提示付款，票款划付至质权人资金账户。

6.8 甲方作为持票人在提示付款被拒绝付款后，可通过乙方票交所系统办理追偿业务。追偿按保证增信行（若有）、贴现人、贴现人的保证人顺序进行。

公示催告期间，乙方不接受甲方提出的追偿业务申请。

6.9 甲方作为承兑人在乙方票交所系统中已经作出付款确认或对提示付款申请作出同意应答的，除挂失止付、公示催告等合法抗辩情形外，应在票据到期日当日足额付款并委托乙方票交所系统自动将款项由甲方资金账户划至持票人资金账户。

甲方同意付款但因资金账户资金不足导致提示付款日结算失败的，应承担被追偿的付款责任并无条件委托乙方票交所系统根据持票人的追偿申请自动将款项由甲方资金账户划至持票人资金账户。

甲方存在合法抗辩事由拒绝付款的，应在提示付款当日作出拒绝付款证明，并通过乙方通知持票人。

6.10 甲方作为在乙方票交所系统中登记的贴现人、保证增信行或贴现人的保证人的，在票据被承兑人拒付的情况下应按保证增信行、贴现人、贴现人的保证人的付款顺序承担被追偿的责任，并无条件委托乙方根据持票人的追偿申请自动将款项由甲方资金账户划至持票人资金账户。

6.11 甲方在承担被追偿责任后，如该票据为已经付款确认的银行承兑汇票，乙方票交所系统提供其向承兑人进行再追偿的服务。

6.12 甲方作为在乙方票交所系统中登记的承兑人的保证人，承担票据承兑保证责任，并无条件委托乙方在承兑人作出付款确认或对提示付款申请作出同意应答但资金不足以支付票据款项的情况下自动将款项由甲方资金账户划至持票人资金账户。

6.13 甲方作为在乙方票交所系统登记的票据保管人，应妥善保管

票据实物，因甲方保管不善造成保管票据遗失、损毁等情况，所造成的损失由甲方承担。

七、 清算结算

7.1 甲方委托乙方办理票据业务相关清算结算的，可采用票款对付（DVP）、纯票过户（FOP）方式办理结算业务。

7.2 甲方与已签署本协议的机构之间应采用 DVP 方式办理结算业务；甲方内部系统参与者之间可采用 FOP 方式办理结算业务，但其内部非法人类的系统参与者之间仍应采用 DVP 方式办理结算。

7.3 DVP 结算是指结算双方同步办理票据过户和资金支付并互为条件的结算方式。

7.4 FOP 结算是指结算双方的票据过户与资金支付相互独立的结算方式。

7.5 甲方指定 DVP 结算方式，则表示委托乙方依据清算结果办理票据资产和资金的同步结算，包括：授权乙方委托支付系统办理指定的清算账户的借记、贷记转账；授权乙方办理指定资金账户的借记、贷记转账；授权乙方办理指定资金账户中结算资金退回的借记、贷记转账。甲方承认，在执行该指令中的借、贷记转账时基于甲方的委托，并非是乙方的自主行为，亦非支付系统或乙方票交所系统的自主行为。

7.6 甲方采用 DVP 结算方式，应向乙方提供其开立在人民银行支付系统的清算账户，或指定其开立在乙方票交所系统的非银资金账

户，作为指定的 DVP 资金账户。

7.7 甲方应将真实完整的 DVP 资金账户信息事先书面提交乙方。如 DVP 资金账户信息发生变更，甲方亦应及时书面通知乙方。如因甲方提供的 DVP 资金账户信息有误，或 DVP 资金账户信息变更未及时通知乙方，由此导致的损失和责任，由甲方承担。

7.8 乙方通过甲方的资金账户为甲方提供与甲方票据业务相关的资金清算业务，包括：交易结算、托收结算、追偿结算、费用扣收及其他资金相关服务。乙方分别根据甲方的交易、非交易数据进行支付交收义务的清算，清算结果作为甲方完成票据资产、资金交收义务的依据，甲方应当及时获取。

7.9 甲方对乙方提供的清算结果存有异议的，应当及时反馈乙方，但甲方不得因此拒绝履行或延迟履行交收日的交收义务。经双方核实，确属乙方清算差错的，乙方将予以更正并承担差错范围内实际造成甲方的直接损失。

7.10 乙方依据清算结果，按照相关业务规则在交收日为甲方完成最终不可撤销的票据资产与资金交收处理。

7.11 甲方在结算时应保证履行结算义务所需的票据资产或款项足额，业务一旦处理完成即不可撤销。由于票据资产不足或款项不足导致结算失败的，由违约方承担相应责任。

八、 票交所系统安全维护

8.1 乙方有义务维护票交所系统的平稳顺畅运行，安全保管甲方

在票交所系统内的数据和资料。

8.2 乙方应采取合理的安全防护措施，尽最大努力避免票交所系统中心端遭受外来侵害和攻击。

8.3 乙方保证票交所系统所应用的软件为合法软件，不会侵害任何第三方的知识产权。

8.4 乙方要尽合理的努力使票交所系统所应用的软件最大程度实现功能和性能上的要求，并使之不断改进和完善。

8.5 甲方接受乙方为票交所系统安全问题而采取的管理控制措施和其他合理要求。甲方同意并保证票交所系统客户端软件仅在受甲方控制的地点和计算机上使用。甲方同意维护和定期检查客户端安全措施，并对其负责。

8.6 甲方应根据自身业务管理要求和电子签名制作数据介质的特性制定相应的安全管理制度，以防止其专有和控制的电子签名制作数据或密码遗失或被非法盗用。如甲方将电子签名制作数据丢失或密码遗忘、泄密，应及时提出正式书面挂失申请，并须重新获得新的电子签名制作数据或密码。

8.7 甲方如因管理不善，其使用的用户前端遭受计算机病毒感染或电子签名制作数据、密码被盗用而影响票据业务的正常运作，应对此承担全部责任。

九、 双方责任及免责

9.1 因乙方过错致使甲方遭受损失的，乙方对甲方及第三方因此

而遭受的直接损失承担相应赔偿责任。

9.2 若票交所系统出现处理失误，乙方应积极采取措施尽快纠正失误并承担相应责任。在此期间内，如因乙方票交所系统失误而重新办理的属于收费范围的业务，甲方无需再承担该项费用，但甲方利用系统故障或错误进行非法或违约操作的除外。

9.3 甲方可根据乙方票交所系统输出的成交单、结算交割单、缴费通知、账簿及回单等电子单证进行登记、核对账务，确认票据承兑、保管以及持有情况。若甲方发现并怀疑对账单有未经甲方授权的交易记录，应及时告知乙方。

9.4 甲方如认为乙方业务处理及账务记录有差错，应在知道或应当知道差错发生之日起**5**个工作日内以书面方式通知乙方。在通知中应说明怀疑错误发生的原因、有关的账号、票据号码、金额、到期日等详细情况。乙方应在自接到通知之日起**5**个工作日内告知甲方调查结果。如乙方查明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并承担相应责任。如乙方查明错误并未发生或错误虽发生但并非系乙方原因，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。

9.5 上海票据交易所门户网站是票据业务主管部门和乙方发布文件、公告、通知的重要信息载体，甲方应经常主动上网查看。除非特别必要，乙方在上海票据交易所门户网站发布的上述信息不再以纸质邮寄方式传递甲方。

9.6 如果乙方中断或部分中断提供服务是由于网络通讯传输障

碍、电力供应障碍、与票交所系统相联接的其他第三方机构业务系统的故障和地震、火灾、洪水、战争等不可控灾害，或其他在合理范围内无法控制的、预见亦不能避免的或不可预见的意外事件等原因造成，由此引起的损失或损害，甲乙双方均有及时排除障碍和采取补救措施的义务，但不承担赔偿责任。发生上述情况后，发生情况的一方应就有关情况及时通告并提供书面说明。

9.7 对以下情况乙方不承担任何责任：

9.7.1 甲方或交易对手方因票据托管账户或资金账户余额不足不能履行结算义务，致使结算失败；

9.7.2 如甲方发送的指令缺乏必要的要素，或未对指令进行确认，或指令所附的电子签名不符合规定，或未对某些有特殊要求的交易行为进行确认，致使指令执行延误或失败；

9.7.3 因托管账户中的票据被法定有权机构冻结造成结算失败的；

9.7.4 甲方不遵守乙方依法制定的业务规则，或未能正确依据乙方业务规则的说明办理业务；

9.7.5 甲方或交易对手方的行为出于欺诈或其他非法目的。

9.8 在任何情况下，乙方对甲方因使用或无法使用乙方提供的服务所导致的间接损失都不承担赔偿责任。

9.9 乙方在必要的情况下可采取如下措施，但应通过上海票据交易所门户网站或其他有效方式及时通知甲方：

9.9.1 因超出乙方力所能及控制的任何情况（包括但不限于不可

抗力使票交所系统或与之相联接的支付系统发生功能障碍或通讯故障或其他紧急情况)而采取全部或局部暂时中止系统服务措施或更改运营时间,必要时启动异地灾备系统。在采取以上措施时,甲方应积极配合;

9.9.2 乙方在主管部门特殊要求或市场整体利益需要的情况下,可更改或持续性更改运营时间,或暂时中止票交所系统,或停止提供部分服务,对中止期限乙方应依据实际情况作出必要及恰当的解释。

十、 费用

10.1 甲方使用乙方提供的服务,应按照乙方规定的收费标准及支付方式支付相关服务费用。费用标准及支付方式依据为乙方另行发布生效的收费规则。甲方不得将相关费用直接转嫁至企业客户。

10.2 乙方根据实际情况需要可调整费用标准、收费项目及费用支付方式。如涉及调高收费标准或进行结构性调整时,乙方应事先采用适当方式听取甲方意见并公告实施。

10.3 甲方应按时向乙方支付相关服务费用,或委托乙方扣划甲方指定账户并保证指定账户余额充足。如甲方逾期缴纳服务费用超过7个法定工作日且乙方催缴后在规定时限内仍未补齐的,则乙方有权暂停向甲方提供服务,并在乙方网站予以公示,同时每日按欠缴费用的万分之五加收违约金。

十一、 其他

11.1 乙方有权根据有关法律、法规的变化、技术的发展以及公司经营情况和经营策略的调整等情况适时修订本服务协议，并以本协议**11.5**条款约定的方式通知甲方，同时作出修订说明。甲方如需继续使用乙方提供的服务，应对修订后的服务协议进行仔细阅读和重新确认。甲方在新的服务协议公布或收到后**10**个工作日内未提出异议或提出终止本协议，即视为同意接受该内容。

11.2 在下列情况下，乙方有权视情节暂停或终止向甲方提供服务：

11.2.1 当甲方违反本协议及与乙方签订的其他协议时；

11.2.2 当甲方违反乙方制订的业务规则时；

11.2.3 当甲方违反有关法律法规、规章制度，乙方执行政府有关部门的相关处罚时。

11.3 在甲方票据托管账户中没有任何持有的票据且没有任何已登记未到期票据债务的情况下，甲方和乙方均有权以书面形式通知对方终止本协议。

协议终止将不影响任何一方在终止日之前的权利，也不能消除因终止前的业务所带来的任何法律责任。

11.4 甲方申请账户注销的，乙方自甲方账户注销之日起终止为甲方提供服务，且没有义务为甲方保留原账户。但甲方可以通过乙方有关业务部门查询协议终止日之前合理年份的账务资料。此外，乙方不就终止提供服务而对甲方或任何第三方承担相关责任。

11.5 关于此协议的修改或终止通知，乙方应在上海票据交易所网

站上发布；乙方还可通过中国票据交易系统场务公告方式发送通知，通知发送 10 个工作日后视为甲方已收到该通知。

11.6 未经乙方的事先书面同意，甲方不得转让本协议及本协议项下的任何权利或义务。未经乙方书面同意的转让行为无效。

11.7 本协议的任一条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其它条款的法律效力。

11.8 本协议适用中华人民共和国法律，应依法律、行政法规、部门规章和乙方依法制定的业务规则进行解释。对于本协议有关的某一特定事项，上述法律法规和业务规则没有明确规定，则参照商业惯例或行业通行做法。双方同意，因本协议引出任何争议，应尽可能协商解决；如协商不成，按照有关法律法规通过诉讼方式处理。

11.9 本协议的各章标题仅出于方便起见使用，双方具体的权利义务以本协议条款的内容为准。

本协议自双方盖章及其法定代表人（或授权代理人）签字（或盖章）之日起生效。

《上海票据交易所客户服务协议（2018年版）》签署页

甲方：

法定代表人或授权代理人姓名：

法定代表人或授权代理人签章：

签署机构单位公章：

签约日期： 年 月 日

乙方：上海票据交易所股份有限公司

法定代表人或授权代理人姓名：

法定代表人或授权代理人签章：

签署机构单位公章：

签约日期： 年 月 日