附件3：合同协议范本

广州银行委托律师代理合同

委托方（以下简称甲方）：

地址：

受托方（以下简称乙方）：

地址：

法定代表人：

鉴于甲方处理甲方欠款纠纷案件的需要，甲方委托乙方作为甲方的代理人，提供法律服务，维护甲方的合法权益（以下简称“委托事项”）。为维护双方的权益、明确双方的义务，经双方协商一致，订立协议如下：

1. **委托代理人**

甲方将委托事项委托乙方代理，乙方接受甲方的委托并指派 律师(律师执业证号: ) 为上述委托事项的代理人。乙方代理律师的联系方式详见附件一。

**二、甲方委托乙方代理如下事项**

（一）向借款人、担保人追收欠款本息；

（二）诉讼代理，包括委托事项的一审、二审、执行等相关诉讼程序。具体服务内容如下：

1、乙方应协助处理立案前调查、相关案件的法院诉讼相关手续、立案准备阶段，案件审理阶段，直至审判完毕及案卷的最终整理工作；

2、乙方协助甲方获取法院立案额度，协助支持全部或部分诉讼程序及非诉程序（含执行程序）并按照甲方要求完成诉讼材料的准备，主要内容如下：

立案前准备阶段：诉讼及非诉相关所有诉讼文书材料、证据材料的整理、准备及打印等工作；

案件审理阶段：举证材料的准备、送达文件的整理，参加庭审并协助推进庭审阶段的工作等其他工作；

执行阶段：协助联系被执行人，负责与法院的沟通，协助办理、申请强制执行，加入失信被执行人名单等有关工作；

按照法院办案程序、步骤，根据甲方提供的资料和法官、书记员的要求，合规开展工作，严格规范办理；及时与承办法官、书记员进行沟通，协助办理与本合同项下案件相关的其他工作案件相关的其他工作；按照甲方时效要求通报案件进展情况并及时同步相关法律文书，具体提交形式以实际业务过程中甲方的通知为准。

（三）其他形式甲方委托乙方代理的案件（如刑事报案、仲裁、司法调解等）或涉及其他相关业务的。

（四）服务标准

1、甲方派单后将个案资料发送至乙方指定接收地址。

2、乙方应按照甲方要求，对所有受委托的案件所做的相关操作均完整保留及准确记录，甲方有权审阅并随时询问处理情况，并可在正常营业时间内，随时派员至乙方处查询，乙方应予以积极配合；

3、乙方处理个案时发现的欠款客户死亡、立案等特殊账户时，应要求对方提供相关的死亡、失踪和司法证明，并及时交予甲方保管；

（五）甲方委托乙方的代理事项包括甲方自有资产和基础资产（即甲方与信托公司依法合作开展的资产证券化、流转及其他业务项下的资产），基础资产服务标准、服务费用、基础费用、律师代理费与甲方自有资产一致。

（六）**乙方确认并同意，本合同项下甲方有权给乙方设立立案考核目标，具体目标以甲方后续书面函件通知为准，乙方需严格按照甲方要求的考核目标提供本合同项下服务。**

## 

**三、甲方委托乙方的代理权限**

甲方授予乙方的代理权限为特别授权，具体以甲方就个案向乙方出具的《授权委托书》为准。但在代理过程中涉及到的甲方权利事项，如利费减免，变更、放弃诉讼请求等，必须得到甲方批复同意后方可执行。

1. **委托期限**

（一）甲乙双方本次合作期限为XXX，自合同生效之日起算；

（二） 若乙方出现以下情况甲方有权单方解除个案委托，且不需承担任何违约责任；

1、甲方获得胜诉的案件在终审判决后6个月内乙方未申请强制执行的；

2、诉讼过程中出现特殊情况（包括但不限于甲方持卡人身份或关系敏感、可能或已经产生不良投诉事件等）；

3、将甲方证据资料丢失、毁坏的；

4、违反合同约定，存在违反法律或违背社会公德行为，对甲方声誉产生负面影响的；

5、由于乙方原因未及时与相关部门、人员沟通或采取相应措施，导致延误资产处置的重要时机，延误资产处置进程的；

6、乙方无法进行正常业务运作超过30日的；

7、派案后3个月因律所原因未立案且未达成还款协议；

8、甲方认为有必要终止个案委托的其他情形。

（三）诉讼案件委托代理期限：单个诉讼案件委托期限为代理至诉讼流程闭环之日止。即合同到期后将不增加新案的委托代理，合同期间已委托的诉讼案件原则上由乙方继续代理至诉讼程序完结之日止。

**（四）乙方知悉并同意，如乙方出现以下任一情况的，甲方有权单方终止本合同且无需承担任何违约责任：**

1、未通过甲方要求的考核目标（本合同周期内未完成甲方设立的立案考核目标）；

2、合作期间出现违反本合同及附件内容的行为。

**五、甲方的权利与义务**

（一）甲方应客观、详尽地向乙方代理律师陈述案件事实，如实提供与本案有关的证据材料；

（二）甲方应按本合同约定及时支付律师代理费用；

（三）甲方应对乙方代理律师代理法律事务给予必要协助；

（四）有权随时检查、监督代理律师代理业务的办理进度、办案质量；

（五）有权向乙方了解有关本案的调查材料、代理意见，有权要求乙方提供与案件有关的材料；

（六）甲方有权根据需要指定甲方或甲方所属机构（总行）的任一分行/支行代甲方行使/履行本合同项下各项法律权利/义务，乙方同意放弃对此条款的异议权；

（七）甲方有权根据乙方的信息安全保障以及委托代理成效、履约情况等条件，自行决定给予乙方的委托代理量，甚至暂停、停止新派案件；甲方在乙方代理期间有权根据实际情况提前结束部分案件的委托而无需支付任何违约费用（有回款的情形按其他约定履行）。

（八）在合同有效期间内，甲方有权变更乙方的工作要求、目标等内容。如乙方在收到变更后的内容指令后一个工作日内未书面提出异议的，视为乙方接受。如乙方提出异议双方不能协商一致的，则视为提前解除合同，乙方应在20个工作日内将甲方所有资料返回及删除，并不得以任何方式留存。

（九）乙方为基础资产提供诉讼服务合理产生的服务费由乙方先行垫付，甲方在收到乙方为基础资产提供催收服务的服务费请款申请材料后30个工作日内向乙方支付款项，请款申请材料以甲方要求为准。

（十）甲方应及时通知乙方就相应金额的服务费开具以相应信托公司为抬头的发票，具体开票信息的时间要求以甲方发出的《关于信用卡催收服务委托事宜的特别通知》（简称“《特别通知》”为准，该特别通知的格式见附件四）。

(十一)甲乙双方合同到期或提前结束，乙方应在立即将甲方所有资料返回并不可恢复性删除，不得以任何方式留存。如合同到期前甲方已明确续约意向的除外。

**六、乙方的权利与义务**

（一）乙方有权根据本合同约定的代理范围和权限，对本案进行代理工作，维护甲方合法权益，同时维护甲方声誉和形象；

（二）乙方有权根据本合同约定支付条件和期限向甲方收取律师代理费；

（三）乙方有权要求甲方提供与所代理案件相关的材料，及时向甲方了解有关案件情况；

（四）乙方义务：

1、乙方的一般义务：

（1）乙方应指派与承办案件所要求的能力和经验相符合的律师作为委托事项的承办律师，所指派的承办律师应得到甲方的认可，非经甲方书面同意，乙方不得随意更换承办律师；

在办理案件的过程中，承办律师因故不能履行职责的，乙方应及时将上述情况书面通知甲方并另行指派合适的律师作为承办律师，更换后的承办律师应取得甲方书面同意；

（2）乙方应恪守律师职业道德，以尽职勤勉的态度在授权范围内依法维护甲方的合法权益，保守办案中了解的甲方商业秘密。非经甲方书面同意或法律规定，不得向第三方提供信息，不得故意或过失将案件情况泄露给他人，该义务不因本协议的解除或终止而解除；

（3）乙方接受委托后，受指派的律师不得拒绝提供本合同项下的法律服务，不得擅自终止义务，不得与逾期客户串通（包括但不限于私自接受逾期客户宴请送礼等），损害甲方利益；

（4）乙方须保证乙方事务所的律师不得作为甲方委托事项的对方的代理人。

（5）除甲方有一定明确方向的建议需求外，乙方应就受托事务有关的所有法律问题及直接与受托事务执行相关的业务问题向甲方进行全面的及尽可能详尽的告知。乙方应就达成诉讼、执行目标的各个适当步骤予以建议，就可预见及可避免的不利情况予以防止；

（6）乙方对甲方业务应当单独建档，对涉及甲方的法律文件和财物应当妥善保管并记录；

（7）一般情况下，乙方不收取甲方案件材料的原件。乙方需要调用甲方证据材料原件的，应向甲方提出书面申请并签收，用毕应立即归还；

（8）乙方因从事本合同项下的委托代理事项而从甲方的债务人、债务人的担保人或其他代甲方的债务人承担还款责任的人或单位清收款项时，需指引还款人将款项直接存入债务人的信用卡欠款账户或其他甲方指定的账户内，不能直接转入乙方账户或其它账户，也不能委托个人代收。

（9）委托期限届满后，承办律师未经甲方书面同意不得进行无权代理，应立即停止所有代理工作。

（10）对于甲方委托给乙方的诉讼案件，在案件委托期结束之后，对于该案件，乙方仍有义务根据甲方的要求：

①免费负责协助甲方办理案件执行结案程序，包括解除之前代理案件所属持卡人的限高、失信黑名单等强制性法律措施；

②免费协助甲方向法院申请恢复执行；

③免费协助处理甲方诉讼客户提出的上诉或反诉案件；

④免费协助处理在案件委托期限内涉及到的投诉事件；

⑤协调法院退还甲方的诉讼费用事宜。

乙方应确保所委托/协助处理案件的法律文书及客户申请表原件资料的完整性和安全性，如法律文书或客户申请表原件资料遗失的需协助补回，对于无法补回的，甲方将依照遗失材料对应案件总标的 30 %的违约金对乙方进行佣金扣罚；若因此导致该案件欠款无法回收的，还应向甲方承担损害赔偿责任（法律文书包括但不限于：民事判决书、执行裁定书、民事调解书等）。

1. 对于已申请纳入限高的诉讼客户，在客户未结清欠款之前，乙方不得擅自解除法律强制措施（如有特殊情况，需向甲方申请），否则甲方不予结算任何费用，已结算的将从后续费用中扣除。

2、诉讼代理中的义务：

（1）乙方应在接受甲方委托之日起 3 日内开展工作；

（2）在甲方主动提起诉讼的情况下，乙方应在接受甲方委托之日起 按甲方要求时限对委托事项的法律事实、法律关系、法律适用、案件执行进行分析、预测，选择最为合适的法律手段，制定诉讼等催收方案；并自接受委托后，立即展开调查、收集证据，了解债务人可供执行财产情况，及时选择适当的法律手段，以确保甲方债权的实现。如甲方要求出具书面《法律意见书》的，乙方应按甲方要求向甲方出具书面《法律意见书》；

（3）在甲方被动参与诉讼或仲裁的情况下，自委托代理合同生效之日起 5 日内，乙方应对委托事项事实、法律关系、法律适用、委托事项执行进行分析、预测，选择最为合适的法律手段，制定诉讼方案。如甲方要求出具书面《法律意见书》的，乙方应按甲方要求向甲方出具书面《法律意见书》；

（4）乙方应根据委托事项需要，向甲方建议、并在征得甲方同意后，代理财产的诉前、诉讼保全申请、证据保全申请；

（5）甲方提起诉讼或仲裁后，乙方应及时查阅案卷，准备代理意见参加庭审，并就诉讼过程中需要补充的证据材料进行调查，切实做好诉讼代理工作；

（6）乙方应及时向甲方书面汇报庭审情况，在代理诉讼的情况下，就委托事项一审处理结果于一审结束后 3 日内向甲方提出是否上诉的建议；

（7）除甲方有一定明确方向的建议需求外，乙方应就受托事务有关的所有法律问题及与受托事务执行相关的业务问题向甲方进行全面、详尽的告知。乙方应就达成诉讼目标的各个适当步骤及时予以建议，就可预见及可避免的不利情况予以防止。

3、执行代理中的义务：

（1）乙方应在法院判决书/仲裁委裁定书生效之日起 30 日内向甲方提出是否申请强制执行的建议；

（2）乙方应跟踪、及时掌握被执行人的资产、到期债权、知识产权、投资收益等各项可供执行的财产状况，积极向法院提供执行线索。

（3）乙方应积极配合法院执行工作，尽快使债务人财产变现，实现甲方债权；

（4）除甲方有一定明确方向的建议需求外，乙方应就受托事务有关的所有法律问题及与受托事务执行相关的业务问题向甲方进行全面、详尽的告知；乙方应就达成执行目标的各个适当步骤及时予以建议，就可预见及可避免的不利情况予以防止。

4、报告义务：

（1）乙方应建立工作计划制度、工作档案制度、业务联系制度、结案报告制度，及时向甲方报告办案进度、办案总结；

（2）对典型案件、重大疑难案件特别是败诉案件，乙方应向甲方提交案件总结报告，报告应包括案件事实、法律分析、甲方经营管理中存在的问题及经验教训与改进建议。

5、其他义务

乙方承诺满足以下基本要求：

（1）基本资质

①必须是经司法行政部门批准的取得执业许可证的律师事务所，已通过司法行政机关最近一年考核，考核结果为合格或合格以上；

②在经营活动中没有重大违法记录；近三年来没有受过司法行政部门、银行业监管机构、税务机关、银行同业公会以及律师协会的处罚或处分；

③负责本项目的律师、服务团队成员近三年来未受过司法行政部门、银行业监管机构、税务机关、银行同业公会以及律师协会的处罚或处分；

④不存在违反《股份制商业银行独立董事和外部监事制度指引》等监管制度限制性规定的情形；

⑤具备催收系统（或案件管理系统）、录音系统，系统可以为乙方自建系统或非自建系统，催收记录、录音信息应至少保存5年及以上；

⑥未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府合作严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府合作网(www.ccgp.gov.cn)“政府合作严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府合作活动期间。

⑦未曾与甲方、甲方所属机构（总行）及各分支机构发生法律纠纷，不在甲方、甲方所属机构（总行）及各分支机构服务供应商黑名单内；

⑧不存在法律法规或监管规定限制或禁止为甲方、甲方所属机构（总行）及各分支机构提供服务的情形。

（2）乙方技术能力

①律所主办律师累计代理信用卡逾期资产批量清收案件的年限≥3年；

②律所主办律师需至少有一项与国有银行、全国性股份制银行、城商行的信用卡逾期资产批量清收处置代理案例；

（3）乙方应当接受以下管理要求：

①遵守甲方各项规章制度；

②接受甲方的考核评价；

③接受甲方安排的内外部审计、以及按甲方要求，配合甲方应对监管机构对代理案件及代理行为的监督、检查。

（4）乙方指派的律师应当同时具备以下条件：

①有司法行政部门颁发的执业证并已办理有效的年审手续且最近一年考核结果为合格或合格以上；

②恪守职业道德和执业纪律，勤勉尽责，遵守本行的管理要求；

③其他根据逾期资产清收需要提出的条件。

1. 未尽事宜，则按照《广州银行信用卡中心诉讼外聘律所操作规范》规定实施（详情参照附件二），**甲方有权对该操作规范进行定期或不定期的更新，后续如有变更，以甲方平台或邮件通知的最新版本为准。**

**七、基础费用及律师代理费的支付标准和支付方式**

1. 支付标准
2. 基础费用及律师代理费

律师代理费参照各派案逾期阶段的案件“回款金额”实行分级费率，其中“回款金额”按照乙方为甲方回收的实际欠款金额﹝含债务本金、滞纳金/违约金、利息、年费等相关费用，不含积分返现、自动划扣等非律所诉讼催收的回款﹞进行计算；回款金额结算周期从派案数据载明的派案日期当日开始计算，至个案完结日的前一天止，即回款金额结算周期内的回款计算诉讼代理费，个案完结当天及个案完结后的回款不结算诉讼代理费。各阶段案件按照以下标准结算律所代理费用。同时，因诉讼产生的相关司法专递费用由乙方自行承担。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **结算模式** | **结算依据** | **结算费用/费率** | **备注** |
|  |  |  |  |

以上价格均为含税价格，其中，不含税价款为本合同费用标准各单价/（1+税率），税率为6%，税额为费用标准各单价\*税率/（1+税率）。在合同履行过程中，如遇国家税率政策变更，对于合同已履行完毕的部分，按合同约定的原税率开具增值税专用发票；对于合同未履行完毕的部分，在原标的不含税（单）价不变的基础上，按照新税率重新计算标的含税（单）价/合同总价，并且继续履行，后续不再另行签订补充协议。

本合同所有应付费用甲方在收到乙方开具的合法有效发票并确认无误后20个工作日内支付，由于乙方发票等原因导致的延迟支付甲方不承担任何责任。

**2、乙方确认并同意，甲方有权根据市场情况，单方调整委托给乙方的案件基础费用和律师代理费率。甲乙双方实际结算费用以甲方策略及书面通知为准，解释权归甲方所有。**

1. 诉讼案件在合同到期日至诉讼程序结束当月期间发生回款的，甲方需正常结算律师代理费用，结算标准与合同约定的费用结算标准一致。

4、**乙方确认并同意，甲乙双方合作案件诉讼程序结束前，乙方因违反本合同或甲方相关规定涉及扣罚，甲方有权在应支付的基础费用及律师代理费中抵扣，如当月费用不足以抵扣的，甲方有权在后续月份持续抵扣或径直要求乙方支付相关违约金，直至弥补甲方全部损失。** 如乙方提出异议双方不能协商一致的，则视为提前解除合同，甲方有权全部撤回所有案件，乙方应在20个工作日内将甲方所有资料返回并删除，不得已以任何方式留存。

（二）支付方式

在委托期限内满足本条第（一）款约定支付条件后，乙方应在甲方要求的期限内向甲方提出律师代理费和基础费用的请款申请，请款申请材料以甲方要求为准。甲方在收到乙方的请款申请后及时完成金额的核对，若甲方对请款申请有异议的，双方应各自举证，协商一致解决，协商不一致的，以甲方数据为准。乙方对双方核对后的金额提供足额发票，甲方按本合同的约定支付当期应付律师代理费和基础费用至乙方指定账户：

## 乙方开户银行：

## 开户名：

## 账号：

（三）诉讼费用的垫付与报销

乙方在代理甲方委托的诉讼案件过程中先行垫付各项诉讼费用（如案件受理费、财产保全费、公告送达费等）后，应填写《诉讼费报销明细表》 《诉讼费挂账请示》 ，并提交相关诉讼发票/行政收据、案件受理通知书、缴费通知单等材料向甲方申请报销，甲方对上述材料审核无误后，将相应款项支付至乙方指定收款账户。乙方指定收款账户如下：

开户银行：

开户名：

账号：

行所号：

以上指定收款账户信息如有变更，乙方需于下次报销日提前一个月以书面形式通知甲方。若乙方未依约及时通知甲方收款账户变更，由此所造成的乙方损失均由乙方自行承担。

**八、保密责任**

（一）双方在订立合同前后及合同履行过程中获悉的对方资料信息，除已向社会公开的之外，均属该方商业秘密。甲乙双方均有责任保护双方的商业和技术机密，不得将对方的商业信息、技术资料及客户资料透露给第三方（除双方允许公开发表外），若违反此项条款，违约方将负责赔偿因泄露对方商业和技术机密而给对方造成的一切损失。

（二）甲、乙双方均有义务促使与其相关或关联的任何人或其代表遵守保密条款中的相关规定。

（三）甲乙任何一方在没有得到对方书面同意前，不得以任何形式将对方的商标、图片及活动的相关资料用作与本合作项目无关的用途。

（四）本条规定的保密义务不因本合同的变更、解除或终止而终止。

（五）乙方违反本协议保密条款的规定，应每次向甲方支付5万元作为违约金，违约金不足以弥补守约方损失的应补足。同时，甲方有权解除合同，无须向乙方承担任何责任，并有权就甲方的损失向乙方索赔。

**九、违约责任**

（一）在乙方严格按照合同约定履行义务的前提下，甲方经乙方书面通知催告后无故未能依约向乙方支付律师费的，自约定期限届满之日起，以应付未付律师费为本金，按中国人民银行同期活期存款利率向乙方支付利息。

（二）承办律师在办理委托事项的过程中，违反律师职业道德，未遵循勤勉尽责的律师执业操守，马虎懈怠、消极办案，导致或将要导致甲方的委托事项出现不利于甲方的后果的，甲方有权解除本合同，乙方应退还所收取的律师代理费。

（三）承办律师在办理委托事项的过程中，违反法律法规的规定、律师执业操守或本协议的约定给甲方造成损失的，乙方应予赔偿并退还所收取的律师代理费。

（四）在合作过程中，对于乙方违反本合同的行为，乙方应在甲方要求的时限内完成整改，如乙方未完成整改或者超期完成的，甲方有权解除本合同且不承担违约责任，且乙方应赔偿违约行为给甲方带来的所有损失。

## 

**十、税费与发票**

（一）本合同项下价款均为含税价款，已包括甲方因签署本合同所需缴纳的相关税费。

（二）乙方的税务资质为：

## ■增值税一般纳税人

## □增值税小规模纳税人

## □非增值税纳税人

1. 乙方可以开具的发票类型为：

## ■增值税专用发票

## □增值税普通发票

## □非增值税发票

（四）乙方开具的增值税专用发票应当符合相关法律法规的要求，项目齐全，并加盖乙方发票专用章。开票金额须与本合同约定的支付金额一致，并注明不含税价款、适用税率、税额。

乙方应当在开具发票后10日内，指派专人或通过可靠的快递机构将发票送达至甲方，送达日期以甲方签收日期为准。

如乙方开具的发票有误或不符合本合同约定，甲方有权拒收。如乙方开具的增值税专用发票不能通过认证（因甲方自身原因未在规定时限内进行认证的除外），乙方应积极采取措施补救，开具红字发票并重新开具增值税专用发票。如经甲方催告后10个工作日内乙方未能补开增值税专用发票的，甲方有权拒绝支付。收到甲方拒绝支付通知后，乙方需提供加盖乙方公章的《放弃佣金声明》提供给甲方，甲方不再支付款项。由此造成的一切后果由乙方自行承担，如造成甲方损失，乙方应承担赔偿责任。

**十一、反商业贿赂条款**

（一）合同各方都清楚并愿意一致严格遵守中华人民共和国反贪污贿赂的法律规定。

（二）如乙方或乙方经办人给予或承诺给予甲方主要负责人、经办人或其他相关人员协议约定外的包括但不限于回扣、好处费、现金、有价证券、购物卡、礼品、旅游等形式的不正当利益，一经发现，甲方有权解除协议且不承担任何责任；同时，乙方须向甲方支付5万元的违约金。

（三）本条所称“其他相关人员”是指甲方经办人以外的与协议有直接或间接利益关系的人员，包括但不仅限于协议经办人的亲友。

**十二、反洗钱和反恐怖融资条款**

（一）甲乙双方均应根据《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国反恐怖主义法》等相关法律法规履行反洗钱和反恐怖融资（以下简称反洗钱）义务，根据本合同涉及的业务按照前述法律法规的要求建立健全并严格执行相对应的制度或措施，包括但不限于：客户身份识别制度、客户身份资料和交易记录保存制度、大额交易和可疑交易报告制度，实施反洗钱名单监控，开展反洗钱内部审计、培训和宣传等工作，并接受、配合监管部门开展的反洗钱调查和监督管理。

（二）甲乙双方均应为对方履行反洗钱义务提供必要的支持和协助，具体协助方式包括但不限于向对方提供开展反洗钱工作所必要的资料。

（三）甲乙双方均严格禁止任何洗钱和恐怖融资行为。如因任何一方存在洗钱和恐怖融资行为给对方或第三方造成损失的，由存在洗钱和恐怖融资行为的一方承担全部赔偿责任，并按照《中华人民共和国刑法》及其他法律规定将相关责任人交由司法机关追究相应的法律责任。

（四）乙方如未按照前述规定履行反洗钱义务，甲方有权单方解除本协议，并要求乙方赔偿由此给甲方造成的一切损失。

**十三、外包风险管理要求条款**

（一）合规与内控要求

乙方应具备完善的内部控制体系，遵守银行业相关法律法规及甲方内部针对外包的相关管理要求和监管政策的通报贯彻机制。

（二）服务连续性要求

1、乙方需建立完善的业务连续性管理制度，保障业务持续稳定运行。

## 2、乙方应急联系人为： ，联系电话为： ，应急联系人名单发生变化时乙方须提前3个工作日书面通知甲方。

（三）安全性及保密性要求

1、乙方不得在协议允许范围外使用或者披露甲方的信息。不得将甲方数据以任何形式转移、挪用或谋取外包合同约定以外的利益。

2、乙方不得以甲方名义开展活动。

3、乙方需与其所有可能接触或知悉本项目任何信息的人员（包括其员工、临时工等在内的相关人员）签署保密协议。

（四）服务变更管理要求

因政策或环境变化因素、外包商重大变更事项等在内的合同变更或终止条款触发条件，乙方在过渡期间应继续履行协议的主要职责及协议变更或终止的过渡安排，包括信息、资料和设施的交接处置等，并保证在服务中断后甲方获取资源的优先权。

当乙方无法继续履行合同约定内容或合同异常终止，在服务终止前的乙方须按照以下措施进行过渡安排或业务交接，若因乙方未进行过渡安排或业务交接导致的甲方损失由乙方承担：

1、跟进已诉讼案件未完结司法程序 ，并将原件、法律文书等材料交接至甲方；

2、其他甲方要求配合的与原代理案件相关的事宜。

（五）知识产权要求

1、乙方应使用具有合法版权的软、硬件产品为甲方提供服务。

2、本外包服务过程产生的信息和知识产权归属甲方所有。

（六）审计和检查要求

1. 甲方有权对乙方业务开展、合同执行、安全管理等方面进行定期或不定期的风险评估、监测、检查和审计，乙方有义务配合甲方进行检查或审计的义务。
2. 乙方有义务配合甲方接受银行业监督管理机构的检查。
3. 乙方对甲方检查或审计中发现的问题有以甲方认可的方式实施整改的义务。

4.乙方对甲方安全评估中发现的漏洞必须积极配合整改或采用升级方式进行修复，乙方不得收取任何费用，直至完成漏洞修复。

（七）报告管理要求

1、在发生甲方客户信息泄露、乙方系统故障导致外包业务中断或可能引起甲方客户投诉等突发事件时，乙方应在突发事件发生后4个小时内向甲方联系人报告，包括事件的影响以及处置和纠正措施。

（八）外包服务管理

1. 接触或处理甲方数据的乙方员工须得到甲方的授权，除已授权的人员外，其他人员无权访问存储或处理甲方数据的信息系统及设备。
2. 乙方需制定接触或处理甲方数据的人员清单并在业务正式开展前5个工作日报备甲方，在人员清单发生变更时，乙方应在5个工作日内报备甲方。
3. 乙方不得将外包服务转包或变相转包，乙方不得将外包服务的主要业务分包。乙方将业务进行分包的，须获得甲方的书面同意，并须通过协议确保分包外包商能够严格遵守甲乙双方合同约定的信息安全要求。
4. 乙方对我行提供的服务资源应当至少与其他机构相互逻辑隔离，仅甲方具有对业务系统和数据的最高访问权限。
5. 乙方需建立详细的业务连续性制度，评估甲方项目潜在的业务中断风险，并制定业务应急方案，以保障涉及甲方项目的业务能够持续稳定运行。

（九）服务水平要求

乙方提供的外包服务需满足：对于甲方委派的案件，乙方投入人力团队与生产设备进行诉讼程序跟进、催告通知、督促还款，确保诉讼催收过程符合甲方品质合规要求。

**十四、信息安全条款要求**

**（一）制度建设**

乙方需遵照《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等国家法律法规的要求，制定相关信息安全方面的管理制度，并定期进行更新、维护，对制度执行情况进行评估改进。

（二）**人员管理**

1. 乙方需对员工开展信息安全培训，并留存培训签到记录以备查。
2. 乙方需与涉及处理甲方业务或接触甲方信息的人员签订保密协议。
3. 乙方不得使用实习生或临时工处理甲方的数据或设备维护。

（三）**系统安全**

1. 乙方对涉及甲方数据的系统用户权限管理应符合按需定权、最小授权原则。
2. 乙方至少每年一次对涉及甲方数据的系统用户权限进行清查，包括远程登录用户、数据库用户等，及时删除已离职用户权限。
3. 乙方应对涉及甲方数据的系统账号采取有效的安全措施，包括但不限于：系统用户必须采用实名制、用户密码应每三个月要求更改一次、密码需不低于8位，且包含字母、数字和特殊字符、密码不得与他人分享。
4. 涉及甲方数据处理的系统（环节）需具备完善的操作日志。
5. 涉及甲方数据的系统，乙方应只开放业务必须的网络端口及服务，其他网络端口及服务应禁用。

（四）**数据安全**

**1、数据信息收集**

**如涉及个人信息收集、提供或传输的，按照以下要求执行：**

（1）乙方应确保向甲方提供个人信息时，已依法获得信息主体同意（如涉及不满十四周岁未成年人的个人信息，确保已获得其父母或者其他监护人的同意），并保存相关资料，法律规定可以不经同意的除外。

（2）乙方应确保所提供的服务符合法律行政法规部门规章及监管规定，向甲方提供的服务数据为依法采集、合法存留，并经用户授权可提供给甲方，乙方应对为甲方提供本协议项下产品/服务及其来源的合法性、有效性、真实性负责，甲方仅按照本协议享有乙方提供的服务并履行相应的义务。如涉及个人信息的处理目的、处理方式和处理的个人信息种类与原授权不一致的，乙方应当重新取得甲方同意。

（3）乙方应配合甲方对获得信息主体授权的情况进行检查。若拒绝配合超过10个工作日的，则甲方有权暂停或终止提供本协议。如果在检查过程中发现乙方违反“个人信息收集”的法律法规和约定，甲方有权终止本协议。

**2、数据信息传输**

（1）涉及甲方客户数据的传输必须采用符合《中华人民共和国密码法》的加密算法进行加密。

**3、数据存储**

（1）乙方应在中国境内（不含港澳台地区）存储甲方的数据。IP地址、服务器（自有或租用）物理地址也必须在中国境内（不含港澳台地区）。

（2）未经甲方书面同意，乙方不得留存合作过程中生成的原始个人生物识别信息（如：样本、图像等）。

（3）乙方应对甲方数据的安全性负责，若由于乙方管理及技术防护措施原因，导致甲方数据泄露、丢失或不可用，由此所产生的一切责任和损失由乙方承担。

**4、数据使用**

（1）如涉及个人信息的，乙方应严格遵守法律规定，在本合同约定的处理目的、处理方式和个人信息的种类等范围内处理甲方数据。乙方变更原先的处理目的、处理方式的，应经甲方书面同意。

（2）未经甲方书面同意，乙方不得将甲方的数据用于合同外的任何用途。

（3）乙方应对其员工数据处理进行有效管理，乙方员工涉及甲方数据处理的所有行为视同乙方行为。

（4）乙方有义务对甲方提供的数据，包括根据该数据获取的其他衍生信息进行保密，不得非法买卖、提供或者公开甲方提供的数据。

（5）乙方不得通过任何数据手段（包括但不限于反向解密）还原用户原始数据。

（6）如甲方传输的数据仅限单次验证使用，获取结果后乙方应立即删除全部数据，禁止在本地设备或服务器中留存甲方的用户信息。

（7）甲方传输的数据仅用于本合同中约定的目的及使用方式，不得擅自扩散至其他场景，也不得以任何形式（转让、披露、共享等）向第三方提供甲方用户信息。

**5、数据删除、销毁**

乙方有义务在甲方提出数据返还、删除或销毁的要求后或在完成本协议目的后/本协议终止后/合同结束后立即返还、删除或销毁甲方所提供的客户信息（包含其他衍生信息），并向甲方提供相关证明材料，确保上述信息不可被检索、访问、恢复。

**（五）物理安全**

1. 涉及存储及处理甲方信息的生产计算机应与办公网络隔离，且不得连接互联网。
2. 涉及甲方数据处理的计算机应具备相应的安全控制措施，如封闭USB等输出端口，设置登录密码、屏幕保护等。
3. 涉及甲方数据接收、处理的乙方场地应设在全封闭的场地内，进出应有门禁系统。
4. 涉及甲方数据接收、处理的乙方场地及出入口必须安装摄像头，且确保监控无死角。
5. 录像系统应对这些画面进行24小时不间断的录像，所有的录像资料要根据安全审计要求保留三个月时间。

**（六）外包服务管理**

**如涉及外包，应按照以下要求执行：**

1.接触或处理甲方数据的乙方员工须得到甲方的授权，除已授权的人员外，其他人员无权访问存储或处理甲方数据的信息系统及设备。

2.乙方需制定接触或处理甲方数据的人员清单并在业务正式开展前5个工作日报备甲方，在人员清单发生变更时，乙方应在5个工作日内报备甲方。

3.乙方不得将外包服务转包或变相转包，乙方不得将外包服务的主要业务分包。乙方将业务进行分包的，须获得甲方的书面同意，并须通过协议确保分包外包商能够严格遵守甲乙双方合同约定的信息安全要求。

4.乙方对我行提供的服务资源应当至少与其他机构相互逻辑隔离，仅甲方具有对业务系统和数据的最高访问权限。

5.乙方需建立详细的业务连续性制度，评估甲方项目潜在的业务中断风险，并制定业务应急方案，以保障涉及甲方项目的业务能够持续稳定运行。

**（七）事件管理**

1. 乙方不得开展任何违法违规的数据处理行为。
2. 乙方应制定紧急联系人名单并将名单和联系方式告知甲方，当该名单发生变化时须提前3个工作日书面通知甲方。
3. 乙方应制定甲方项目信息安全事故的处理流程，并制定信息安全事故紧急措施，至少每半年进行一次信息安全事故处理流程中各职责执行情况的测试。
4. 乙方若发生信息安全事故，且事故涉及甲方数据，应在事故发生后的一个小时内通知甲方，并尽全力减少事故对甲方造成的影响。

**（八）检查或审计**

1.甲方有权对乙方业务开展、合同执行、安全管理等方面进行定期或不定期的检查或审计，乙方有义务配合甲方进行检查或审计的义务。

2.乙方有义务配合甲方接受银行业监督管理机构的检查。

3.乙方对甲方检查或审计中发现的问题有以甲方认可的方式实施整改的义务。

1. 乙方对甲方安全评估中发现的漏洞必须积极配合整改或采用升级方式进行修复，乙方不得收取任何费用，直至完成漏洞修复。

## **（九）合作退出机制**

## **1.存在以下情形，甲方有权立即单方终止本条款及原合同：**

## （1）乙方未向甲方出具未经甲方书面同意不得抓取甲方数据的承诺函；

（2）乙方违反合同正文及附件约定及要求的；

（3）乙方发生数据泄露事件且在2小时内未有效控制；

（4）乙方违反数据加密、访问控制等核心安全义务；

（5）乙方擅自将敏感数据转移至未授权第三方；

（6）乙方丧失关键安全认证且在60日内未恢复；

（7）乙方因信息安全违规被监管等机构处罚；

（8）乙方因安全防护缺陷（如未及时修复安全漏洞）导致甲方业务连续中断24小时及以上；

**2.终止交接安排**

乙方应将甲方原始数据、衍生数据、解密后数据、备份介质及经处理的匿名化数据集，通过符合国家要求的方式或通过甲方指定的方式传输至甲方；需删除或销毁的，乙方须提供不可恢复性删除的说明报告并提供相关证明材料。

**3.过渡期管理**

（1）在合同终止前、合作暂停后的期间，乙方须冻结所有非必要数据访问，启动日志全量采集留存；

（2）乙方重建安全访问控制体系，或按甲方要求关闭访问、上传、下载、解密、传输等权限；

（3）乙方在合同终止后5个工作日内签署并提交零数据留存承诺书，并接受甲方渗透测试等实验。

**4.争议解决机制**

对数据是否完全销毁或删除存在争议的，双方可委托共同指定的数字取证机构进行审计，费用由乙方承担。

（十）**罚则**

1. **若乙方违反本条款约定，甲方有权立即单方终止本合同，乙方须向甲方支付本协议已发生费用20％的违约金或5000元/次（以较高计算），违约金不足甲方损失的，乙方应补齐甲方剩余损失**。
2. 乙方承诺并保证乙方提供的产品/服务不会产生信息泄露或其他信息安全风险事件，如发生信息泄露或其他信息安全风险事件的，乙方应及时采取应急措施，避免甲方遭受负面影响，同时甲方有权要求乙方对甲方一切损失包括但不限于经济损失、声誉损失等承担损失赔偿责任。

**（十一）补充条款**

1. 如超出上述条款的，但乙方行为确违反信息安全相关规定或给甲方造成其他损失的，参考甲方信息安全标准要求整改。
2. 个人信息的定义

以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息，包括姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等。

3.本协议中涉及的个人信息包括：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 信息字段 | 信息提供方 | 处理目的 | 处理方式 |
| （1）客户在开卡或用卡过程中提供的姓名、证件号码、电话、地址、邮箱及财产类信息； | 甲方 | 催缴应还款项 | 系统对接 |
| （2）担保人在提供担保或担保过程中提供的姓名、证件号码、电话、地址、邮箱及财产类信息； | 甲方 | 催缴应还款项 | 系统对接 |
| （3）账户信息及交易信息； | 甲方 | 催缴应还款项 | 系统对接 |
| （4）日常投诉或还款建议； | 甲方 | 催缴应还款项 | 系统对接 |
| （5）客户办卡的时相关影像材料，涉及客户身份证图片、人脸图片、签名图片、社保缴纳记录、房产证图片； | 甲方 | 催缴应还款项 | 系统对接 |
| （6）客户催收过程中提供的分期减免承诺书中含有客户签名、客户指纹； | 乙方 | 催缴应还款项 | 系统对接 |

后续如有变更，以甲方书面确认为准。

**十五、消费者权益保护条款**

（一）乙方在本项目服务过程中应融入消费者权益保护理念，不得通过格式条款免除对金融消费者的告知义务，不得利用格式条款减轻或免除甲乙双方的过错责任、不得通过格式条款赋予甲乙双方单方面终止提供金融产品的权利，不得通过格式条款限制金融消费者的自主选择权和依法求偿权；

（二）乙方在开展营销宣传时或催收时，应做好向甲方客户提供产品和服务的信息披露，且催收行为（包括但不限于外呼话术、催收频次等）应当符合国家法律法规的要求，不得出现虚假、隐瞒或引人误解的信息，包括但不限于引用不真实不准确的数据和资料，对过往业绩、逾期后果进行虚假或夸大表述；使用偷换概念、不当类比、隐去假设等手段，误导消费者相信或有理由相信金融产品和服务与自身风险承受能力相符；存在不文明、不规范的营销宣传用语或催收用语等。如乙方出现因信息披露不完整、不准确，或乙方出现因催收行为不规范，以至于甲方被监管或总行通报、问责、处罚或声誉受损等，乙方每次应向甲方赔偿5万元的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的应补足，同时，甲方有权解除合同，并无需承担任何违约责任。

（三）乙方在合作期间，应当作好客户个人信息保护工作，如发生篡改、泄露客户信息事件，甲方有权对乙方采取扣减绩效评分、不纳入合作机构续约范畴、每次扣罚5万元违约金（违约金不足以弥补甲方损失的应补足）等处罚措施；如发生出售或违法使用客户信息事件，将予以清退。

（四）乙方应当保障消费者依法求偿权，建立售后服务及投诉处理机制，并采取多途径提供售后服务热线电话及投诉电话。如因甲方原因引起的投诉，乙方应积极配合甲方的投诉处理工作。如因乙方原因导致的投诉，乙方应及时妥善处理消费者投诉，提升客户满意度，针对消费者集中反映的产品及服务问题，应建立溯源整改机制，积极挖掘问题产生原因并发起改善措施。如因乙方原因给甲方造成损失的，乙方应负责赔偿。

（五）发生重大事项时，乙方应当在24小时内积极协调处置，并将具体情况向甲方报送，并赔偿给甲方造成的损失（应急处置）。具体包括：

    1、客户集体投诉（就同一事项的投诉人数达5人及以上）

    2、信息泄露、毁损、丢失可能会对消费者产生不利影响；

    3、媒体曝光或网络媒体大范围转载报道，引起社会公众广发关注或有重大负面影响的侵害消费者合法权益的突发事件等。

（六）无论何种原因双方合同解除或终止时，或其他情况下甲方有要求时，乙方应根据甲方要求将甲方在合作期间提供的相关资料、工作文档等与甲方指定人员进行交接，使甲方可正常进行后续工作，乙方不得以任何理由拒绝交接。

**十六、送达地址确认**

甲乙双方确认：本合同首页所填写的地址为本合同各方接收文件、通知等的地址，如相关地址发生变化，变化方应在三日内书面通知对方，否则须承担一切不利后果。

本合同首页所填写的地址亦为发生争议时司法机关送达有关诉讼文书的确切地址，甲乙双方均知悉：根据法律法规的有关规定，如受送达人提供或者确认的送达地址不准确、拒不提供送达地址、送达地址变更未及时告知对方和受案法院、受送达人本人或者受送达人指定的签收人拒绝签收，导致诉讼文书未能被受送达人实际接收的，受送达人应自行承担有效送达的法律后果。邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，以送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

甲乙双方确认，以下为本合同业务联系人，下述联系代表仅限于本合同项下甲乙双方业务联络及项目工作的跟进确认，若涉及双方合同文件、合作关系等变更、确认等均以双方书面盖章函件为准。

甲方联系人： 电话号码： 电子邮件：

乙方联系人： 电话号码： 电子邮件：

**十七、**本合同的附件或双方对本合同所作的任何修改或补充，均构成本合同的一部分，与本合同具有同等法律效力。

**十八、**本合同一经双方签章即生效，非经双方协商一致，任何一方不得擅自变更；非因法定或约定事由的出现，如一方要求变更或解除合同，应经双方友好协商；协商不成，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**十九**、乙方确认并同意，如甲方在本合同到期前10个工作日内通知乙方续约，则甲乙双方签署续约合同，如甲方未在上述期间通知乙方续约的，则本合同效力自约定合同终止之日止。

**二十、**本合同壹式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，具同等法律效力。

（下无正文）

（本页为合同签署页）

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

签约代表： 签约代表：

日期： 日期：