**附件1-2：**

**平安银行企业手机银行用户服务协议**

**（1.1版 2012年）**

**甲方（全称）：平安银行股份有限公司\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_分（支）行**

**被授权人：**

**地址：**

**乙方（全称）：**

**法定代表人：**

**地址：**

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，改善客户服务，甲、乙双方本着平等互利的原则，就平安银行企业手机银行服务相关事宜达成本协议。协议双方应予遵守。

**第一条 定 义**

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：  
　　“手机银行”：是甲方通过互联网、公共通讯等方式向企业用户提供手机银行各种金融服务的银行电子系统，手机银行用户可以办理查询、网银交易授权等银行业务。

“手机银行登录密码”：本协议中所提及的手机银行登录密码是企业手机银行用户合法登录手机银行所使用的密码。  
　　“手机银行授权密码”：本协议中所提及的手机银行授权密码是企业手机银行用户对由企业网银发起的交易进行授权处理所使用的密码。

**第二条 企业手机银行服务的开通及服务内容**

1. **企业手机银行服务的开通**

（一）查询版

乙方须提供甲方要求其提供的所有材料，包括但不限于企业手机银行业务申请表（加盖公章及预留银行印鉴）、法人代表证明书、法人授权委托书、经办人有效身份证件、企业手机银行用户有效身份证件复印件，通过甲方的网点柜台申请注册开通企业手机银行服务。

（二）注册用户版

乙方须提供甲方要求其提供的所有材料，包括但不限于企业手机银行业务申请表（加盖公章及预留银行印鉴）、法人代表证明书、法人授权委托书、经办人有效身份证件、企业手机银行用户有效身份证件复印件，通过甲方的网点柜台申请注册开通企业手机银行服务。

乙方已开通企业网上银行（企业自设模式），可通过甲方的企业网上银行申请注册开通企业手机银行服务。

二、**企业手机银行服务内容**

甲方手机银行向乙方提供多种金融服务功能，包括但不限于：账户查询、交易明细查询、交易授权等。

乙方享受上述手机银行服务还须具备相关电子设备能安装企业手机银行客户端软件等前提条件。

**第三条 甲方权利和义务**

**一、主要权利**

（一）甲方有权根据乙方资信情况，决定是否受理乙方的开户申请，并负责受理及审核乙方的手机银行申请。

（二）为了不断改进手机银行服务，提高服务的安全性、可靠性、方便性，甲方有权定期或不定期对手机银行系统进行维护、升级、改造。

**（三）甲方有权依据法律、法规、规章或业务需要对手机银行服务系统的服务内容、操作流程或收费标准等进行调整，涉及收费或其他客户权利义务变更的调整，将于正式对外公告后施行，自公告施行之日公告内容构成对本协议的有效修改和补充。**如果乙方不同意接受甲方的调整内容，乙方有权向甲方申请终止手机银行服务，但在申请终止手机银行服务之前乙方继续使用甲方手机银行服务的，则视为乙方同意甲方的调整内容，并按调整后的内容执行。乙方既不申请终止服务，又不遵守甲方调整内容的，甲方有权选择终止本协议。

（四）乙方存在未按时支付有关费用、不遵守甲方有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害甲方声誉等情况的，甲方有权单方终止对乙方提供手机银行服务，并保留追究乙方责任的权利。乙方利用甲方手机银行从事违反国家法律法规活动的，甲方将按照有权部门的要求停止为其办理手机银行业务。

**（五）甲方根据乙方的手机银行业务指令办理业务，为乙方办理转账等业务的时间以甲方在手机银行系统中处理的时间为准。对乙方已绑定的电子设备上使用手机银行用户名、密码进行的所有操作均视为乙方所为，由此产生的电子信息记录均作为处理手机银行业务的有效凭据。**

（六）甲方因以下情况没有正确执行乙方提交的手机银行业务指令，不承担任何责任：  
　 1、甲方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等；  
    2、乙方账户存款余额或信用额度不足；  
　 3、乙方账户内资金被依法冻结或扣划；  
　 4、乙方未能按照甲方的有关业务规定正确操作；  
   5、不可抗力或其他不属甲方过失的情况。

（七）协议终止或在服务有效期内中止时，甲方不退还乙方已缴纳的有关费用。

**二、主要义务**

（一）甲方应及时受理乙方相关手机银行服务的申请，经审查符合条件的，应及时为乙方办理相关手续、提供相应服务。

（二）对于乙方就相关业务规则的咨询，甲方应及时予以解答或向其提供查询渠道。并在甲方网站公布业务介绍、操作指南、疑难解答等内容。

（三）在甲方系统正常运行情况下，甲方负责及时准确地处理乙方发送的手机银行业务指令，并及时向乙方提供查询交易记录服务。

（四）甲方对于手机银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

（五）甲方通过电子渠道给乙方发送的短信金融服务中，除初次绑定设备发送的激活码外，其余短信内容不得含有客户号、密码等关键信息。

（六）甲方应在法律法规许可范围内使用乙方的资料和交易记录。甲方对乙方提供的申请资料和其他信息有保密的义务，但法律法规另有规定的除外。

**第四条 乙方权利和义务**

**一、主要权利**

（一）乙方自愿申请甲方手机银行服务，经甲方同意后，将有权根据申请项目的不同享受相应的服务。

（二）乙方有权在本协议生效期间根据甲方相关业务规则对本协议项下手机银行服务提出变更或终止申请。

（三）因网络、通讯故障等原因，乙方不能通过甲方手机银行系统办理业务时，乙方可到甲方营业网点办理相应银行业务。

**二、主要义务**

（一）乙方对甲方手机银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打甲方客户服务中心热线电话或到甲方各营业网点进行咨询和投诉；甲方客户服务中心热线电话变更的，将在变更后10个工作日内通过营业网点、网站公告、手机短信等方式通知乙方。

（二）乙方办理手机银行业务，应当遵守本协议以及甲方不定期通过网点、网站等渠道公布的相关业务规则等要求。乙方通过手机银行渠道办理银行业务时，还应同时遵守通过普通渠道（如银行柜台渠道等）办理该业务所需遵循的甲方相应规定，但甲方有特殊要求的除外。

（三）乙方办理手机银行开通、关闭、修改资料等手续，应提供相关资料，填写相关申请表，并加盖预留印鉴和公章。乙方应保证所填写的申请表和所提供的资料真实有效、完整合规，对于因乙方提供信息不真实或不完整所造成的损失由乙方承担。

（四）乙方办理手机银行业务应使用甲方网站（网址：www.bank.pingan.com）公布的下载方式下载安装手机银行程序；乙方不得通过邮件或其他网站提供的链接下载。

**（五）乙方应妥善保管手机用户名、有效身份证件号、手机银行登录密码、手机银行授权密码的安全，并保证无论是将之提供给他人使用，或因遗失、泄密等原因而被他人使用，均对用上述证件号码及密码进行的一切金融交易承担民事责任。**

（六）乙方在使用手机银行服务过程中，所提供的注册信息如有更改，应及时办理有关手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由乙方承担。

（七）乙方应保证办理电子支付业务账户的支付能力，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。

（八）乙方使用甲方手机银行服务，应按照平安银行手机银行业务相关收费标准支付各项费用，同意甲方从其账户主动扣收，并且保证在该账户中保留足够余额。

（九）乙方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付甲方的款项。

（十）乙方不得通过电子银行渠道发送违法的、与交易无关的或破坏性的信息，不得干扰甲方手机银行系统的正常进行。

（十一）乙方应尽到合理注意义务，在安全的环境使用手机银行渠道。对于自设密码，乙方应设置安全性较高的密码，避免使用简单易记的密码或容易被他人猜到的密码，并自行承担因此产生的风险。

**第五条 差错与争议的处理**

（一）乙方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成手机银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打甲方客户服务中心热线电话或到营业网点通知甲方。甲方可协助调查并告知乙方调查结果，但不承担因此产生的任何风险或责任。

（二）因甲方工作失误导致乙方支付指令处理延误的，甲方按《支付结算办法》的有关规定处理。

（三）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，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**第六条 其他约定事项**

（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，可适用通行的金融惯例。

（二）甲方不介入乙方与任何第三方之间的交易纠纷，但可协助乙方查明交易情况；因乙方与第三方间纠纷造成甲方损失的，乙方应向甲方承担赔偿责任。

（三）本协议是甲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，涉及手机银行业务的，应以本协议为准。

（四）甲方提供的手机银行服务受乙方注册账户情况的制约，如该账户挂失、止付、法律冻结等原因不能使用，相关服务自动中止。乙方注册账户状态恢复正常时，甲方重新提供相应服务。

（五）乙方手机银行注销手续办理完毕，本协议即为终止。

（六）在乙方违反本协议规定或其他甲方业务规定的情况下，甲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。

（七）本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。

（八）乙方通过自助渠道申请手机银行服务的，本协议自乙方通过自助渠道系统成功开通手机银行服务时生效；乙方通过甲方柜台申请手机银行服务的，本协议自甲方同意其申请并在甲方系统中设置成功后生效。

（九）本协议壹式贰份，甲方持有壹份，乙方持有壹份。

甲方（银行签章） 乙方（单位公章）

被授权人签字： 法定代表人或委托代理人签字：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日