附件四

平安银行离岸网上银行用户服务协议

**平安银行离岸网上银行用户服务协议**

**（3.0版　2017年）**

甲 方：平安银行股份有限公司

被授权人：

地 址：深圳市深南东路5047号平安银行大厦

乙 方：

被授权人：

地 址：

为规范甲乙双方业务行为、改善客户服务质量、明确双方权利和义务，甲乙双方本着平等互利的原则，就平安银行离岸网上银行服务相关事宜达成本协议，以供双方遵守。

第一条 定义

　　除上下文另有规定，下列用语在本协议中的含义为：

　　“网上银行”是指甲方通过互联网或银行提供的其他网上平台向公众提供各种金融服务的银行电子系统，网银用户在安全、方便的网银环境中可以办理申请、查询、转账和电汇等银行业务。

“USBKEY证书”是指用于存放用户身份标识，并对用户发送的网上银行交易信息进行数字签名的有效印鉴。平安银行的数字证书存放介质是“USBKEY”。

“网上银行业务指令”是指客户合法登录银行网上银行系统后，通过网上银行系统向银行发出的符合要求的查询、转账等电子信息。

“客户”是指在平安银行开立离岸账户的非居民。若客户申请注册开通网上银行服务即成为本协议的乙方，在本协议中或称为“用户”。

第二条 网上银行服务的开通及服务内容

（一）网上银行服务的开通

 乙方须提交《平安银行离岸网上银行用户开户申请表》（加盖银行预留印鉴）、董事会决议抄本（若银行认为必要，可要求其提供股东会决议抄本）、董事和被授权人身份证或护照复印件，通过甲方的网点柜台申请注册开通网上银行服务。

（二）网上银行服务的维持

如遇以下情况，甲方有权直接终止网上银行服务、冻结乙方账户及存款、关闭乙方账户而无需事先通知乙方。乙方因此所遭受的一切损失（不论直接或间接导致），甲方概不负责：

1. 乙方未能按甲方要求提供其有效存续的证明文件；
2. 乙方自账户开立之日起6个月内无交易或交易存在异常；
3. 乙方账户连续12个月及以上无任何交易且账户余额为零；
4. 乙方公司/企业已经解散、宣告破产或关闭，或被注销、吊销注册证书、年审未通过；
5. 乙方申请注销离岸账户；
6. 乙方账户发生他行协查、退汇、拒绝清算，且可疑交易特征明显；
7. 乙方账户被投诉涉嫌诈骗金额较大；
8. 乙方不配合我行尽职调查或不配合我行对账工作；
9. 乙方账户在我行洗钱风险等级被评为高风险或较高风险；
10. 甲方怀疑乙方账户涉及违反银行内部合规政策或洗钱、诈骗等违反法律法规的行为。

（三）网上银行服务内容

甲方的网上银行向客户提供多种金融服务功能，包括但不限于：查询、转账、代发业务、基金交易、黄金交易、黄金资金清算、第三方存管、电子票据、集团管理、保理业务、国际业务、离岸业务等。甲方有权因业务调整随时变更其网上银行服务内容而无需事先通知乙方。

 客户享受上述网上银行服务前，须具备相关电子设备能接入相应的网上银行系统的网络等前提条件。

第三条 甲方权利和义务

  **一、主要权利**

（一）甲方有权根据乙方的资信情况决定是否受理乙方的开户申请和网上银行申请。

**（二）甲方有权依据法律、法规、规章或业务需要对网上银行服务系统的服务内容、操作流程或业务收费标准等进行调整。涉及收费或其他有关客户权利和义务变更的调整，将于正式对外公告（在网站及营业网点）后施行；公告内容自公告施行之日起构成对本协议的有效修改和补充。若乙方不同意接受甲方的调整内容，乙方可以向甲方申请终止网上银行服务，否则视为乙方接受并同意该调整内容；但于公告施行之后、申请终止网上银行服务之前，乙方已使用的甲方网上银行服务部分，仍应遵守相关调整内容。乙方既不申请终止服务又不遵守甲方调整内容的，甲方有权终止本协议。**

（三）为了不断改进网上银行服务、提高服务的安全性、可靠性和方便性，甲方有权定期或不定期地对网上银行系统进行维护、升级、改造。

（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，甲方有权单方终止向乙方提供网上银行服务，并保留一切追究乙方责任的权利。

（五）乙方向甲方申请办理融资业务期间，应严格落实甲方贷后管理要求；否则，甲方有权暂停乙方网银交易服务，控制贷款用途。

（六）若乙方未配合甲方网银对账要求，甲方有权暂停乙方网银交易服务。

（七）乙方确认，自开户之日起6个月内无交易记录的账户，甲方有权暂停乙方网银业务，自甲方向乙方重新核实身份并符合甲方要求后，可再恢复乙方网银业务。

 **（八）甲方根据乙方的网上银行业务指令办理业务、为乙方办理转账等业务的时间，以甲方在网上银行系统中处理的时间为准。对所有使用乙方用户名、密码或网银安全工具进行的操作均视为乙方本人所为，由此产生的电子信息记录均作为处理网上银行业务的有效凭据。**

 **（九）甲方因以下情形未正确执行乙方提交的网上银行业务指令，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. 乙方未按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。**

**（十）网上银行是甲方提供给乙方的便捷服务，一旦发现乙方及/或其业务活动受到国家法律、法规的规制，甲方有权立即或按照有关部门的要求停止为其办理网上银行业务，由此引起的损失（不论直接或间接导致），甲方概不负责。**

**（十一）因网络、通讯故障等原因导致乙方不能通过甲方网上银行系统办理业务时，甲方无需为由此而给乙方造成的损失（不论直接或间接导致）承担任何责任。**

**（十二）协议终止或在服务有效期内中止时，对乙方已缴纳的有关费用，甲方不予退还。**

**二、主要义务**

　　（一）甲方对于其所使用的相关软件的合法性承担责任。

　　（二）甲方负责及时为乙方审核并办理网上银行开户手续，并按乙方申请功能的不同为乙方提供相应的网上银行服务。

　　（三）甲方负责向乙方提供网上银行业务咨询服务，并在甲方网站公布业务介绍、操作指南、帮助信息等内容。

　　（四）甲方可以在法律、法规许可的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负有保密义务，但法律、法规另有规定或根据《平安银行离岸银行业务总条款》可以披露的除外。

（五）甲方接受乙方的开户申请后，乙方须在银行购买USBKEY并由甲方完成USBKEY证书下载后交付乙方使用。

（六）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网上银行业务指令，包括：

　　1. 为乙方提供24小时网上查询服务；

　　2. 对乙方发出的行内支付指令即时处理、实时入账；

　　3. 对乙方发出的同城跨行/异地支付指令，按人民银行有关规定处理。

（七）甲方收到乙方对网上银行业务的问题反映时，应及时进行调查并告知乙方调查结果。

第四条 乙方权利和义务

1. **主要权利**

（一）乙方自愿申请甲方网上银行服务，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）在服务有效期内乙方有权办理网上银行注销手续。

　　（三）因网络、通讯故障等原因，乙方不能通过甲方网上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。

（四）乙方对甲方网上银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打电话“95511”或到甲方各营业网点进行咨询和投诉。

**二、主要义务**

 （一）乙方办理网上银行开户、关闭账户、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；因乙方提供的信息不真实或不完整而给甲方造成的一切损失，概由乙方承担。

 （二）乙方在使用网上银行服务过程中，其提供的资料信息若有更改，如基本注册信息变更、增（减）账号等，应及时根据甲方要求办理有关手续；于办妥上述手续之前甲方有权依变更前的资料信息行事，所产生的一切后果概由乙方承担。

（三）乙方必须指定专人妥善保管和使用网银用户、密码及网银安全工具，不得提供给未指定的其他人；同时应明确使用人员的权限设置、明确各项操作授权的控制，以防范内部风险、保护账户资金安全。乙方对所有使用网银用户、密码及网银安全工具进行的操作负责。甲方接收并执行乙方通过安全程序发送的电子支付指令后，乙方不得要求变更或撤销该电子支付指令。

 （四）乙方用户USBKEY证书在有效期内毁损或遗失，应及时到营业网点办理USBKEY证书恢复或注销手续；USBKEY证书密码泄露或遗忘，应到营业网点办理密码重置手续。在有关手续完成前所产生的一切后果概由乙方承担。

 （五）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。

 （六）乙方使用甲方网上银行服务，应按照平安银行网上银行业务相关收费标准支付各项费用；乙方同意甲方从其账户主动扣收，并保证在该账户中保留足够余额。

 （七）乙方不得以与第三方发生纠纷为由拒绝支付应付甲方的任何款项。

 （八）乙方不得有意诋毁、损害甲方声誉或恶意攻击甲方网上银行系统。

（九）乙方办理网上银行业务时，若其使用的服务功能涉及到甲方其他业务规定或规则的，须同时遵守该等规定或规则。

（十）乙方对于其所使用的相关软件的合法性承担责任。

第五条 差错与争议处理

　　（一）乙方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成网上银行业务指令未执行、未适当执行或延迟执行的，应及时通过拨打服务热线“95501”或到营业网点通知甲方。甲方应积极调查并告知乙方调查结果。

　**（二）因甲方工作失误导致乙方支付指令处理延误的，甲方按相关规定处理。**

　　（三）对于双方在履行本协议过程中发生的任何争议，须经双方友好协商；若自一方向另一方提出书面请求之日起两个月仍未解决该争议，则应提交至华南国际经济贸易仲裁委员会，并按照申请仲裁时该会有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决具有终局性，对双方均有约束力。

第六条 其他事项

　　（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，适用通行的金融惯例。**甲方的《平安银行离岸银行业务总条款》（包括其各部分及不时之变更）及乙方提交的《平安银行离岸账户申请书》均适用于乙方的网上银行业务。**

　　（二）本协议作为甲方其他既有协议、约定或文件的补充文件而非替代文件，若本协议与其他既有协议、约定或文件有任何不一致之处，涉及网上银行业务的，概以本协议为准。

　　（三）甲方提供的网上银行服务受乙方注册账户情况的制约，若因该账户挂失、止付、冻结等原因不能使用，则相关服务自动中止。乙方注册账户状态恢复正常时，甲方可以重新提供相应服务。

　　（四）乙方网上银行注销手续办理完毕，本协议即自动终止。

　　（五）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，也不意味着因终止前的交易所带来的任何法律后果的消除。

（六）本协议任何条款因任何原因被确认无效或不可执行，均不影响本协议其他条款的效力。

（七）本协议一式二份，具同等效力。

（八）本协议自甲方为乙方开通网上银行服务后生效。

注：如乙方存在任何疑问或任何相关投诉、意见，请联系甲方客服95511转3、官方网站（<http://bank.pingan.com）、平安口袋银行APP>“在线客服”/“意见反馈”、发送邮件至callcenter@pingan.com.cn、以及甲方各营业网点进行咨询或反映。甲方受理乙方的问题后，将在规定时效内核实事项并及时联系乙方提供解决方案。

甲 方：平安银行股份有限公司　　 乙 方：

 （盖章）

被授权人签字： 　　　　 被授权人签字：

日期： 年 月 日　　　　　 日期： 年 月 日