

平安银行个人银行结算账户跨行收/付款服务协议

甲方（委托方）：个人客户

乙方（受托方）：平安银行股份有限公司

为明确甲乙双方的权利和义务，本着平等互利的原则，就平安银行个人银行结算账户收/付款业务服务相关事宜，达成《个人银行结算账户跨行收/付款服务协议》（以下简称本协议），协议双方共同遵守本协议。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为：

“银行”是指平安银行股份有限公司。

“客户”是指拥有平安银行 I、II、III 类账户的个人客户，其中，平安银行借记卡（全功能 I 类户账户）是指平安银行普通借记卡、一账通卡，不包括存折及支票。

“手机”是指开通委托收/付款业务服务的手机。

“委托方身份识别标识”是指委托方身份证件信息（包括证件类型和证件号码）、姓名、银行卡号、预留银行卡手机号等。

“委托方身份认证方式”是包括但不限于密码、短信验证码、人脸识别、指纹、数字证书（包括文件证书和 USBKey 证书）等。

“委托收款”服务是指乙方受甲方委托，从甲方授权绑定的银行账户中扣划相应款项至甲方在乙方开立的账户的电子支付服务。

“委托付款”服务是指乙方受甲方委托，从甲方在乙方开立的帐户中扣划相应款项至甲方授权绑定的银行账户的电子支付服务。

第二条 甲方权利、义务

一、权利

（一）甲方申明：甲方是具有完全民事行为能力的个人，**甲方确认本人已阅读、理解并接受本协议所有内容。**

（二）甲方自愿申请签约乙方收/付款服务，经乙方同意后，将有权根据签约项目的不同享受不同的服务。

（三）甲方在签约开通收/付款服务后有权办理收/付款业务服务变更、注销手续。

（四）甲方对乙方收/付款服务如有疑问、建议或意见时，**可拨打乙方客服电话 95511-3、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。**

二、义务

(一) 委托方应确保在绑定银行借记卡账户时，被绑定的银行借记卡账户为委托方本人合法所有，并确保其绑定及支付行为合法、有效，未侵犯他人合法权益；否则，因此造成受托方、账户所有人损失的，委托方应负责赔偿并承担全部法律责任。

(二) 委托方应保证所提供信息的真实、有效、完整，并承担因提供虚假不实信息而引起的法律责任。委托方如对所提供信息进行变更，应按受托方规定的程序办理有关手续。因本协议中委托方登记信息有误或变更有误造成的一切责任和损失由委托方承担。

(三) 委托方授权受托方在本协议约定业务范围内**向第三方机构(中国银联股份有限公司, 客服热线 95516)**提供其在进行网上支付时所需的个人信息，包括**委托方的姓名、证件类型及号码、银行卡号、账户类型、联系方式**，仅用于为委托方提供跨行收付款服务。

受托方就本协议项下服务与前述第三方机构签署严格的保密协议，按照约定的处理范围和具体指令以及其他任何相关的保密和安全措施来处理委托方的个人信息，尽到信息安全保护义务。受托方努力为委托方的个人信息安全提供保障，以防止相关信息的丢失、不当使用、篡改、未经授权访问或披露。受托方将在合理的安全水平内使用各种安全保护措施以保障委托方的个人信息安全。受托方通过不断提升的技术手段加强安装在委托方设备端的软件的安全能力，以防止委托方的个人信息泄露。受托方建立专门的管理制度、操作规程和组织以保障信息的安全。若发生个人信息泄露等安全事件，受托方会启动应急预案及补救措施，阻止安全事件扩大，并依法履行相关的报告及通知义务。受托方会尽力保护委托方的个人信息。也请委托方理解，任何安全措施都无法做到无懈可击。

(四) 本协议项下收集的个人信息保存期限至本协议项下服务终止后 5 年或根据法律法规及监管要求并结合为委托方提供服务所必需的保存时间止，以时间较晚者为准。超出必要存储期限后，受托方将对委托方的个人信息进行删除或匿名化处理，但法律法规另有规定的除外。

(五) 受托方根据委托方的交易指令办理业务，凡使用正确的委托方身份识别标识和身份认证方式进入受托方线上系统完成包括但不限于支付、转账、查询等业务的，均视为委托方本人所为，所产生的电子信息记录为该交易的合法有效凭据。凡经委托方授权进行的相关交易，所产生的电子信息记录或经确认的消费依据为该交易的合法有效凭据，委托方对该项交易承担责任。该操作所产生的电子信息记录均为受托方处理本协议约定业务的有效凭据。

(六) 委托方应确保其支付、转账行为合法、有效，未侵犯任何第三方的合法权益。

(七) 委托方应在其付款账户中保留足够余额或额度，保证受托方能够按照本协议及时准确扣款。

(八) 委托方有义务配合受托方进行套现、虚假交易、洗钱等行为调查，一旦委托方拒绝配合进行相关调查或由受托方认定存在或涉嫌虚假交易、洗钱、套现或任何其他非法活动、欺诈或违反诚信原则的行为，受托方有权暂停或终止提供本协议项下的收/付款服务。

(九) 委托方有权解除本协议，但应由委托方本人亲自通过线上渠道成功提交撤销协议指令进行。委托方在协议终止前发出的所有付款指令仍为有效指令，由委托方承担相应责任。

第三条、乙方权利、义务

一、 权利

(一) 乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的签约申请。

(二) 乙方有权制定支付业务收费标准，并在网站及营业网点进行公布后执行。

(三) 乙方有权根据自身业务调整支付业务服务的内容；乙方有对支付业务系统进行升级、改造的权利。

(四) 乙方可以在法律法规许可和甲方授权的范围内使用甲方的资料和交易记录。

(五) 甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等情况的，乙方有权单方终止对甲方提供支付业务服务，并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方支付业务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支付业务。

(六) 如因不可抗力因素、通讯故障、网络拥堵等不可归因于受托方的非人为因素造成委托方不当得利的，委托方同意受托方有权从其账户中扣划委托方的不当得利所得。当委托方账户余额不足时，委托方应在接到受托方通知后及时补缴不当得利所得或另行退还。对于拒绝补缴或另行退还的，受托方有权根据需要暂停委托方对应账户的电子支付服务。

(七) 对甲方的电子交易，乙方有权对相关电子数据进行保留并作为甲方交易行为的证明。

(八) 受托方未按照协议内容进行付款并造成委托方损失的，受托方应承担相应责任。**但因以下情况造成付款请求未能支付，所造成的经济损失及相应责任由委托方承担：**

(1) 受托方接收到的支付指令信息不明确或不完整；

(2) 委托方账户可用余额或信用额度不足；

(3) 支付金额高于受托方或委托方设置的限额；

(4) 委托方的账户状态不正常，包括但不限于账户挂失、冻结、止付等；

(5) 有权机关依法对账户执行冻结或扣划等措施；

(6) 委托方的行为出于欺诈或其他非法目的；

(7) 受托方与第三方机构终止合作的；

(8) 在受托方、第三方机构公告的非正常交易时间内提交的交易指令；

(9) 由于不可抗力因素、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其他不可归因于受托方的因素造成系统无法受理的情况；

(10) 法律、法规或监管部门规定的其他情况。

二、 义务

(一) 在乙方系统正常运行情况下，乙方负责及时准确地处理甲方发送的支付业务交易指令，并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

(二) 乙方对于支付业务所使用的相关软件的合法性承担责任。

(三) 乙方负责及时为甲方办理支付业务签约手续，并按甲方签约功能的不同为甲方提供相应的支付业务服务。

(四) 乙方负责向甲方提供支付业务咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。

(五) 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、监管部门另有规定的除外。

(六) 因合作银行或合作机构业务调整导致乙方业务规则发生变化（包括但不限于业务开通关闭、支付限额调整等），乙方需通过相关网站公示、短信通知等有效渠道告知甲方业务变化情况，以保证甲方顺利办理相关业务。

(七) 受托方将保障网上支付交易的传输稳定与安全，但由于互联网的性质及受托方控制范围以外的网络可能出现的传输问题或其他因素的影响而导致的事故除外。受托方有权对其个人网上支付系统进行维护、升级、测试或改造。委托方不得有意诋毁、损害受托方声誉或恶意攻击受托方网上支付系统。

第四条 差错处理

甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成支付业务交易指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打乙方客服电话“95511-3”或到营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

甲方在对使用本服务过程中发出指令的真实性及有效性承担全部责任；甲方承诺，乙方依照甲方的指令进行操作的一切风险由甲方承担。甲方账户的使用记录数据、交易金额数据等均以乙方系统平台记录的数据为准。

第五条 协议的中止和终止

乙方提供的支付业务服务受甲方签约账户状态的制约，如因该账户挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方签约账户状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

出现下列情况之一的，乙方有权立即终止甲方使用乙方相关服务而无需承担任何责任：

(1) 将本服务用于非法目的；

(2) 违反本协议的约定；

(3) 乙方认为向甲方提供本服务存在风险的情形，包含但不限于：①乙方有证据证明个人银行结算账户可能为非甲方本人开立的；②甲方否认平安银行个人银行结算账户由本人开立；③绑定账户非甲方本人账户；④其他乙方认为可能存在风险的情形。

(4) 甲方的银行账户有效期届满（如有）。

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。

第六条 协议的效力和生效

乙方有权在法律法规或其他有效监管文件许可的范围内变更、暂停本协议项下相关服务，并可能会适时修改、终止本协议，发生上述情形乙方将于执行前以乙方官网、网上银行和平安口袋银行 APP 等电子渠道推送通知、发送邮件/短信、信函、电话或在乙方官方渠道发布公告的方式来通知甲方。相关通知或公告发布后 30 个自然日即视为甲方已收到并于甲方收到之日开始执行。甲方有权在收到日前选择是否继续办理本协议项下相关服务，若甲方不同意关于本协议或相关服务的修改、变更，甲方有权随时解除该项服务。甲方在前述公告或通知执行后继续办理本协议项下相关服务的，视同甲方接受有关本协议或相关服务的修改、变更，修改、变更后的内容对甲方具有法律约束力。本协议终止后，甲方在协议终止前已接收并发送乙方进行处理的交易指令仍有效，甲方应承担其后果。同时，如本协议项下个人信息的处理目的、处理方式和处理的个人信息类型发生变更，乙方将会在办理本协议项下相关服务的对应页面向甲方再次发起个人信息收集与授权时，以重新签署确认变更后新协议内容的方式向甲方明确提示。

若甲方要求终止本协议，可拨打乙方客服电话 95511-3、登录乙方网站或到乙方各营业网点进行处理。本协议一经终止，相应的个人信息授权即解除。本协议终止前已发送乙方处理的交易指令仍有效，甲方应承担相应后果。同时，甲方的解除个人信息授权的行为不影响之前乙方基于甲方授权同意已进行的相关个人信息处理活动的效力。

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，涉及收/付款业务内容的，应以本协议为准。

乙方已充分提请甲方注意本协议项下免除或限制乙方责任的条款，并对其予以充分说明，甲方已仔细阅读了本协议，已全部知悉并充分理解本协议所有内容（特别是加粗或下划线字体内容）的意义以及由此产生的法律效力，甲方同意遵守其全部内容并承担由此带来的一切法律后果。

甲方通过在乙方网络页面、手机客户端勾选或点击“同意”选框或按钮的形式确认签署本协议，即表示甲方已充分理解并同意接受本协议的全部内容，同意与乙方以数据电文形式订立本协议并接受本协议约束。本协议自前述确认之日起生效。

第七条 法律适用与争议解决

本协议之效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律（除香港、澳门、台湾地区法律）；法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。因本协议而发生的任何争议或纠纷，双方应协商解决。协商不成的，任何一方有权向被告住所地有管辖权的法院提起诉讼。在诉讼期间，本协议不涉及争议部分的条款仍须履行。

如甲方对本协议存在任何意见或建议，甲方可通过客服电话（投诉热线 95511-3-8、95511-2-8（信用卡））、官方网站（<http://bank.pingan.com>）“在线客服”、平安口袋银行 APP “在线客服”、投诉电子邮箱 callcenter@pingan.com.cn，或乙方各营业网点进行咨询和反馈。乙方受理甲方的问题后，将在规定时效内核实并为甲方提供解决方案。