

广东南海农村商业银行股份有限公司 信用卡安全用卡指南

尊敬的客户：

欢迎您使用广东南海农村商业银行股份有限公司信用卡，在正式使用这张信用卡前，请仔细浏览本“安全用卡指南”，以便您快速掌握信用卡的功能，更快、更安全地使用您的信用卡。我行信用卡拥有众多贴心特色服务（消费分期、账单分期、现金分期、短信通、自动还款、综合积分等），愿信用卡给您的生活与旅途带来便利！

广东南海农村商业银行股份有限公司 信用卡安全用卡指南

目录

- 一、卡片介绍
- 二、激活前准备
- 三、信用卡激活
- 四、交易密码
- 五、信用卡使用
- 六、账单
- 七、信用卡还款
- 八、信用卡免息还款期
- 九、费用举例
- 十、卡片管理

十一、常见问题解答

十二、信用卡安全用卡须知

一、卡片介绍

您的信用卡是一张银联标准信用卡，让我们一起来了解一下它吧。

卡片正面：



a 16位信用卡卡号

b 您的姓名拼音/英文名

c 信用卡有效期（月/年）：如 07/30 表示您的信用卡可使用到 2030 年 7 月 31 日

d 发卡组织标识（信用卡可在有相同标识的特约商户消费及在 ATM 柜员机提现，请您注意识别）

卡片背面：



e 卡片磁条（请注意保护，不要被磁化或划伤）

f 持卡人签名栏（请您在收到卡片后马上签名）

g CVV2 安全校验码（用于身份验证）

h 南海农商银行网址：

<http://www.nanhaibank.com/>

i 24 小时客户服务热线

小贴士：若您对使用卡片有任何疑问，请致电 24 小时客户服务热线，转“人工服务”，将有客户服务专员为您处理。

二、激活前准备

在您正式开始使用信用卡前，请注意以下事项：

认真核对：请确认您信用卡正面的姓名拼音/英文名是否与您申请表上填写的一致，如有不符，请立即拨打客户服务热线 96138，转“人工服务”，我们将为您及时处理。

及时签名：确认卡片无误后，请您立即在持卡人签名栏签名（请使用油性签字笔或圆珠笔），签署式样须与信用卡申请表上签署式样相符。刷卡消费时，请您也以相同式样签署。

细心呵护：我行信用卡为 IC 复合卡，其磁条采用了高抗磁材质，但鉴于磁条本身的特性，及日常生活接触磁辐射物品的日益增多，为了使您的卡片保持良好的使用状态，请注意保护您的卡片不受损坏。

三、信用卡激活

为确保信用卡在邮寄途中的安全，您的新卡片处于尚未激活状态，您需在收妥并激活信用卡后，才能正常使用。

方式一：营业网点激活信用卡

请本人持有效身份证明（中国身份证/护照/港澳通行证/台湾通行证/港澳居民居住证/台湾居民居住证）及卡片到我行任一网点柜台进行激活。附属卡需与主卡持卡人一同前往办理。

方式二：96138 电话激活信用卡

拨打我行 24 小时客户服务热线 96138，根据语音提示或转人工服务，办理信用卡激活。此方式适合线下申请或补换卡的客户。

方式三：电子渠道激活信用卡

通过我行手机银行、信用卡微信公众号等激活信用卡。此方式适合线下申请或补换卡的客户。

恭喜您！至此您的信用卡就可以凭您的签名或签名+密码进行消费了，去体验便捷美好的刷卡生活吧！

四、查询密码及交易密码

（一）查询密码及交易密码用途

查询密码适用于渠道服务密码验证确认身份。如余额查询、账户设置查询、客户信息查询等，可以使用查询密码。

信用卡交易密码是您在境内外 ATM 查询及取现、银行柜台取现、以及信用卡在“密码+签名”模式下通过银联 POS 进行刷卡消费、拨打客户服务电话办理业务时使用的密码，是保护您信用卡资金安全的重要保障。

建议客户把查询密码和交易密码设置为不相同。

（二）密码修改

查询密码及交易密码是您在激活卡片时设置的，如需修改，请持有效身份证明（中国身份证/护照/港澳通行证/台湾通行证/港澳居民居住证/台湾居民居住证）及卡片到我行任一网点柜台办理。同时您可以通过我行自助渠道设置，包括客服热线、手机银行、信用卡微信公众号等。

特别提醒：广东南海农村商业银行股份有限公司强烈建议您把交易模式设为“密码+签名”模式，最大限度保障您的用卡安全。

五、信用卡使用

（一）轻松刷卡，谨慎确认

广东南海农村商业银行股份有限公司信用卡是国际通用的信用卡，您无需先存入现金，即可在境内外选择贴有银联标识的特约商户进行消费、在银行 ATM 机提取现金。

安全用卡小贴士：每次刷卡时，请认真核对签购单上的卡号和金额，并开通微信动账通知或短信通，随时掌握账户变动。同时，请您注意提防消费诈骗短信，如您对交易金额有任何疑问，请及时致电 24 小时客户服务热线进行确认。

（二）特惠分期

1. 消费分期

消费分期是指我行根据持卡人的申请，为符合条件的持卡人提供的，对其当期未出账单的单笔或多笔消费交易提供分期偿还服务的业务。该种分期不受指定商场和商品的限制，支持对单笔消费和多笔消费的汇总金额进行分期。

2. 账单分期

账单分期是指我行根据持卡人的申请，为符合条件的持卡人提供的，对其当期已出账单的应还部分金额提供的分期偿还的服务。

3. 现金分期

现金分期是指通过柜台、电子银行等渠道，从信用卡预借现金，之后按月分期偿还，并支付相应手续费。

4. 便利金分期

便利金分期是持卡人使用我行便利金产品，通过柜台、电子银行等渠道，从便利金信用卡预借现金，之后按月分期偿还，并支付相应手续费。

（三）卡片保管

信用卡应视同现金妥善保管。

信用卡应当与有效证件分开放置，以防同时丢失。

失效卡片应当从磁条及芯片中间剪开两半，破坏磁条及芯片后自行销毁，以免造成混淆与出现风险。

六、账单

（一）账单信息说明

账单周期：上月账单日次日起至本月账单日止为一个账单周

期。

到期还款日：指我行规定的持卡人应该偿还其全部应还款额或最低还款额的最后日期。

信用额度：核定的最高透支额度。

本期应还总额：指持卡人本期应还的汇总金额。本期应还款额为负数时，代表持卡人截止账单日在本信用卡账户中尚有溢缴款，本期账单无需另行还款。

本期最低还款额：本期账单应偿还的最低金额。

小贴士：未在最后还款日前缴纳最低还款额将影响您的个人信用记录，并收取违约金，敬请如期还款。

（二）电子账单

1. 如您选择电子账单服务，请确保所提供的电子邮箱信息准确，以保障账单正常接收。

2. 当您的电邮地址等联系方式需要变更时，请及时咨询修改，以确保您的用卡安全。

3. 若超出每月账单日 7 日仍未收到当期对账单，请致电客户服务热线或登陆电子渠道进行查询。

4. 在柜台存取款、柜员机提款、消费签账后，客户都应妥善保管交易签单或有关凭证，用于核对账单上的记录。

5. 若对账单上所列记录有异议，客户须于交易入账日起 10 日内拨打客户服务热线向我行提出，否则我行有权不予受理。

七、信用卡还款

（一）自动还款

通过电子渠道、96138 客户服务电话、柜台，将信用卡与我

行借记卡/存折绑定，授权银行在最后还款日约定期间按照信用卡欠款金额在已绑定的借记卡/存折上扣缴相应资金进行还款，是持卡人方便、省心的首选还款方式。

（二）跨行柜台/网银还款

如您是其他银行的储蓄客户，可在当地储蓄账户开立银行的任一网点或使用开户行网上银行，利用同城转账或异地汇款业务，向您的信用卡还款，视您还款时间和转出行处理速度的不同，当日或两个工作日内到账，手续费请咨询转出行。

（三）现金还款

通过我行任一网点柜台或存款设备直接存入现金还款。

存取款机现金存款——还款就这么简单！

八、信用卡免息还款期

对信用卡的非预借现金交易，交易记账日至还款到期日之间为免息还款期，在此期间客户只要还清本期账单应还总额，便无需为其消费项目缴付利息或滞纳金，而透支提现不享受免息还款优惠。

未能按对账单标明的全部应还款总额还款的，我行将取消免息还款期，自记账日起至还款记账日止按透支利率计收利息，并按月计收复利，即全额计息。

九、费用举例

（一）预借现金收费计算范例

若您持广东南海农村商业银行股份有限公司信用卡于9月1日在我行ATM机提取一笔RMB2000元的现金，但该卡提现时有RMB500元的自有存款，则当笔透支金额实际为RMB1500元。并

且于9月21日在南海农商银行柜台存入RMB1600元（假设期间您未做任何其他交易）。

预借现金手续费=预借现金金额 RMB1500 元×1%=RMB15 元

透支利息=预借现金金额 RMB1500 元×0.05%（万分之五）×20 日=RMB15 元

总收费=预借现金手续费 RMB15 元+透支利息 RMB15 元=RMB30 元

（二）分期收费计算范例

以消费分期为例，分期手续费在每期均摊收取，期数不同则手续费率不同

若您选择消费分期，登记的消费金额为 RMB1200 元，分三期和六期，每期应还金额分别举例如下：

消费分期（三期，每期手续费率 0.55%）			
消费分期	第一期	第二期	第三期
分期金额	1200	1200	1200
每期本金分摊额	400	400	400
利息	0	0	0
手续费率	0.55%	0.55%	0.55%
每期手续费	6.60	6.60	6.60
每期应还金额	406.60	406.60	406.60

消费分期（六期，每期手续费率 0.55%）						
消费分期	第一期	第二期	第三期	第四期	第五期	第六期
分期金额	1200	1200	1200	1200	1200	1200

每期本金分摊额	200	200	200	200	200	200
利息	0	0	0	0	0	0
手续费率	0.55%	0.55%	0.55%	0.55%	0.55%	0.55%
每期手续费用	6.60	6.60	6.60	6.60	6.60	6.60
每期应还金额	206.60	206.60	206.60	206.60	206.60	206.60

十、卡片管理

如果您的信用卡：

（一） 卡片遗失

不慎遗失——挂失处理

当您的南海农商银行信用卡不慎遗失或被盗窃时，请立即致电 24 小时客户服务热线 96138，立即办理卡片挂失手续，保障您的权益。同时您可以通过我行其他渠道办理，包括手机银行、信用卡微信公众号、网点柜台等。当您完成挂失手续后，我行可为您补发新卡。补发新卡需要重新激活才能使用。

（二） 卡片损坏

卡片损坏——申请换发新卡

当您的信用卡因毁损、断裂、签字模糊或变更及磁条消磁等状况而无法使用时，您可致电 24 小时客户服务热线，由客户服务专员为您处理。同时您可以通过我行其他渠道办理，包括手机银行、信用卡微信公众号、网点柜台等。请您在收到新卡并完成新卡激活程序后，立即将旧卡剪断销毁，以确保您的权益。

（三） 到期换卡

到期换卡——我行主动寄送新卡

南海农商银行信用卡有效期限最长不超过十年（具体期限以

卡片上实际有效期为准)。在您卡片到期前，我们会参考您的信用记录，将更新的卡片寄往您指定的卡片寄送地址。如您在卡片到期月份的最后一天仍未收到新卡，请致电 24 小时客户服务热线，将有客户服务专员为您处理。

十一、常见问题解答

(一) 刷卡不成功是什么原因？

1. 非银联商户。
2. 提醒您检查卡片背面的磁条可能被消磁或者卡片芯片已经损坏，请您致电 24 小时客户服务热线申请换卡。
3. 刷卡机使用的线路繁忙或者故障，请您再试一次。
4. 请注意您的信用卡可用额度是否足够，如果已经超过了您的可用额度，就会造成刷卡失败，请您在还款后再进行刷卡消费。
5. 您的信用卡尚未开卡激活。
6. 请致电 24 小时客户服务热线 96138，查询您的卡片是否在正常的使用状态，是否需要修改设置。

(二) 如何查询可用额度？

您可通过以下方式查询可用额度：

1. 境内外任何贴有银联标志的 ATM 机或南海农商银行任一营业网点柜台。
2. 南海农商银行电子渠道，如手机银行、微信公众号等。
3. 96138 客户服务热线。

(三) 如何临时调高信用额度？

当您因商务旅游，出国留学或装潢新居等情况而需要使用较高额度时，您可提前致电 24 小时客户服务热线或使用手机银行

等电子渠道，申请临时调高信用额度。

（四）我没有收到对账单，是什么原因呢？

可能有以下三种情况：

第一种情况是您登记的邮箱信息不准确，账单无法寄达。您可致电 96138，核实并修改您的邮箱地址，次月账单起我们将按您更改的新地址寄账单给您。

第二种情况是您当期没有发生任何交易，账户无欠款，所以当期没有产生账单。

第三种情况是因您登记的邮箱设置拒收账单邮件或服务器拒收账单邮件，请您更改邮箱设置或更改邮箱地址。

无论是何种情况，为了维护您的权益，可拨打我行 24 小时客户服务热线查询或通过电子渠道查询，以免延误您的还款。

（五）我该如何更改收取对账单的电子邮箱地址？

如果您的电子邮箱地址有所更改，为了确保您能收到对账单，请及时致电 24 小时客户服务热线更改或通过电子渠道更改，避免由此造成还款延误。

（六）信用卡可以在哪里使用？

信用卡可以在全球多个国家和地区使用，只要有“银联”标识的商户或自动柜员机都可使用。

注：境外在自动柜员机提取的现金为当地货币。

（七）信用卡有免年费优惠吗？

该信用卡满足南海农商银行要求的免年费条件即可自动免次年年费。

（八）单卡信用额度和综合授信额度有何区别？

单卡信用额度是指您单张信用卡可循环使用的最高额度，综合授信额度是指客户的总信用额度，单卡信用额度受综合授信额度的影响。

例如：您持有两张南海农商银行的信用卡，每张卡的单卡信用固定消费额度均为 1 万元，您的综合授信额度也为 1 万元，则如果一张卡已透支消费 1 万元，另一张卡片将不能继续透支消费。

（九）信用卡信用额度的临时调整和永久调整有什么区别？

临时调整的有效期可自行设定，一般最多不超过 30 天，额度提升部分可以用于消费，也可用于提现，可满足您短期内的大额消费需求；若有调整，以我行最新规定为准。

永久调整为长期有效，提升部分既可用于消费，也可用于提现。

（十）取现密码、消费密码、96138 电话服务密码有什么区别？

取现密码与消费密码是使用同一交易密码，96138 电话服务密码是查询密码。两个密码建议设置不一样。

（十一）境外提现有哪些主要注意事项？

目前在境外用卡十分方便，即使小金额消费也能刷卡。但需要提醒您，境外提现时不但需要注意当地对现金提现的要求，而且还需注意我国外汇管理局对个人持境内银行卡境外提现的规定。

（十二）我在商户刷卡消费时商店人员请我出示身份证，还要输入密码，我该怎么办？

如果您设定了所有金额的消费交易都要凭密码和签名，则您在商户刷卡消费时请输入您的消费密码并签名。

如果您设定了只在某一金额以上的消费交易才凭密码和签名，则您只在刷卡金额达到设定金额之上时才输入密码。一些商店收银员不了解信用卡与借记卡的区别以及信用卡密码的使用规则，要求您输入密码并出示身份证。请您直接告诉商店人员，您使用的信用卡凭签名就可以使用，无需密码，亦无需身份证件。境外在免税店消费时，由于免税的原因，商店可能会要求您出示护照或登机牌。

任何情况下您都要注意保护好密码，尽量每次输入时都做一个遮蔽动作。

十二、信用卡安全用卡须知

信用卡是个人信用及身份的象征，为日常生活消费带来极大便利。但如果疏忽大意或使用不当，也会导致一定的风险。因此，为确保您的账户安全，我们诚意提醒您用卡时注意以下事项：

（一）个人资料安全要点

为使您的用卡安全得到最大限度的保障，和形成完整与良好的个人资信记录，请您在申办信用卡时向银行提供真实、详尽的个人资料。当个人资料发生变更时，应及时通知银行更改。

为防范不良行为，请勿随意向他人透露您用于办理信用卡的详细个人资料。

为使银行于紧急状况发生时能及时与您取得联系，请登记本人有效的单位电话、家庭电话和手机，并提供亲属或朋友的联系电话，以备紧急情况下可代为传达信息。

通过上门营销人员、营销摊点、银行员工等渠道申办卡时，请务必核实对方的身份，如检查工作证件等，以防不法分子窃取个人资料。

可在身份复印件、收入证明等申请文件上特别注明“仅用于办理南海农商银行信用卡”和日期，以确保这些资料的专门用途。

（二）卡片保管和密码使用要点

请将信用卡视同现金善加保管。

请将信用卡与身份证等效证件分开放置，以防同时丢失；切勿将密码直接写在卡片上。

请避免使用生日、证件号码、电话号码等易被猜中的或简单/有序的数字作为密码。

请您牢记银行客服中心电话，如信用卡不慎丢失，应立即电话挂失。

办理卡类转换、更新卡、更换卡或注销后，应将旧卡从芯片及磁条中间剪开两半、破坏磁条与芯片后弃于不易被拾获的地方。

任何情况下您都应注意保护好密码，尽量每次输入时都做一个遮蔽动作。

请勿随意在网站或点开手机链接输入信用卡信息，网上购物需谨慎选择可信任的合法网站。

（三）寄卡函、信件等安全要点

为保障您的信息及资金安全，尽量避免将他人可以轻易截取信件的地方作为收件地址。

收到信件时，请检查信封是否有被拆开或损坏的痕迹，发现

可疑情况立即与银行联系。

如果没有及时收到信件，请立即与银行联系，检查地址是否登记错误，防止个人资料被不法分子篡改。

因搬家、工作变更等原因需要修改地址时，请及时通知银行更改，以防寄失。

（四）ATM 和自助银行的安全要点

使用 ATM 或刷卡通过自助银行门禁时，请留意插卡口是否被加装可疑设备，并注意 ATM 设备是否存在异常情况，如出钞口堵塞等，或者看到要求您提供密码信息的“紧急通知”等异常信息，要警惕！

若是以 ATM 直接缴付信用卡款项，请认真核对转入账号。

输入密码时须防止他人窥视，并留意周围是否有可疑的摄像装置。注意，银行安装的摄像头绝不会对着密码键盘。

卡片插入 ATM 后请尽快完成交易，一定时间内没有操作可能会导致吞卡和吞钞。

若卡片被没收，ATM 屏幕上会出现提示吞卡信息并打印吞卡凭条，客户可于 3 个工作日内持此凭条和本人身份证件到 ATM 所属银行网点根据要求提供资料领回卡片。

若卡片被吞没而 ATM 屏幕没有出现吞卡提示信息提示及打印吞卡凭条，或客户怀疑 ATM 吞卡原因不明，请立即致电银行客服中心反映情况并止付卡片。

切勿随意丢弃 ATM 交易单据。

（五）刷卡消费的安全要点

在商场刷卡消费时，不要让银行卡离开您的视线范围，留意

收银员的刷卡次数。交易完成后，请检查交还的卡片是否为您本人的卡片。

如您需在刷卡任意金额消费时使用交易密码，请您在电子渠道设置选择刷卡消费方式时选“任何金额，密码+签名”，开通消费凭密功能，关闭小额免密支付功能。

在您输入密码时，应尽可能使用遮挡操作手势，以防不法分子窥视。

当您拿到收银员交回的签购单时，请仔细核对签单上的金额、币种，若有错误，应要求商户取消交易后重做，补刷差额或退还现金都是违规行为，并可能触犯法律。

出于支付安全的考虑，任何情况下请您不要在空白签单上签字。

刷卡消费时若发生异常情况，要妥善保管交易单据，如发生卡被重复扣款等现象，您可与收银员交涉，并保留交易单据及对账单与我行联系。

如果刷卡显示“请没收卡片”，商户有权据此没收客户的卡片，您应监督商户破坏卡片磁条和芯片，同时致电银行求助。

切勿随意丢弃消费签单或有关交易证明。

（六）进行网上交易用卡安全要点

请您在信任的网站进行交易，如是初次交易，建议您先确认网站的安全性，可验证商户的固定电话（而不是手机号码）及邮寄地址（而不是邮箱），采取多种途径验证商户的真实性及可靠性。

网上购物前请先了解具体支付途径，留意支付方式的安全

性，防止交易信息泄密。

如收到以银行名义发送的 E-mail，要求提供个人信息或对客户的账务作出更改等，请致电银行客户服务中心 96138 确认。

切勿在网上将信用卡号码、有效期、验证密码及其他个人资料告知他人或登记于不可靠的网站。

当您完成交易后，请您保存订单及销售条款。由于购物网页有可能随时更换，建议将订单及网页上有关消费凭证的事项，包括送货时间、客户服务、退货办法等有关事项打印出来，以便受骗后及时向工商机关举报。

（七）其他重要安全事项

当您有提升信用额度、卡类转换、更换卡片等各类用卡需求时，请直接致电客户服务中心或通过银行柜台提出。切勿将个人资料交予非银行人员，通过不正规渠道办理。尤其需要防范不法分子以不实承诺来骗取您的资料。

如果使用信用卡支付电话费、会员费等定期扣费服务，在注销卡片或更换付款方式时，请务必通知商户作出变更。

信用卡严格限于持卡人本人使用，任何情况下不得借给他人，客户亦不应使用挂失卡、失效卡或过期卡，以免影响客户的资信记录，或在消费时引起商户误会。

您可开通“短信通”，全额交易短信即时通知服务，第一时间掌握账户变动情况，若对交易有疑问，您可立即致电银行查询。