

广东南海农村商业银行股份有限公司个人客户服务协议

甲方为《个人客户业务申请表》中所列的开通个人服务的申请人。

乙方为《个人客户业务申请表》中所列的受理甲方开通个人服务申请的开户银行。

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方、乙方本着平等互利的原则，依据相关法律法规和《广东南海农村商业银行股份有限公司借记卡章程》，就个人服务相关事宜达成本协议。

第一条 如无特殊说明本协议中使用的术语定义如下：

（一）电子银行：指乙方利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及银行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务。主要包括网上银行、电话银行、手机银行，以及利用自助终端、ATM、POS 等提供的自助业务。

（二）身份认证要素：指在电子银行交易中乙方用于识别甲方身份的信息要素，如客户号（用户名、证件号码等）、密码、电子证书、动态口令、签约设置的主叫电话号码等。

（三）密码：指甲方在电子银行服务中使用的各种密码，如账户密码、登录密码、手机短信验证码、动态口令、证书 PIN 码等。

（四）交易指令：指甲方通过电子银行渠道凭借相关的身份认证要素向乙方发出的查询、转账、代收付费等指示。

第二条 电子银行服务的开通及服务内容

（一）网上银行

甲方通过乙方网站（www.nanhaibank.com）登记甲方个人基本信息及账户信息，并按照要求完成其他相关操作后，自助开通网上银行大众版。或通过乙方网点申请注册开通网上银行大众版。大众版客户可进行查询、临时挂失等非资金交易及同名账户互转交易。甲方到银行柜台签约，并办理相关手续后，即可开通网上银行专业版。专业版客户可享受账户管理、转账汇款、缴费支付、贷款服务、理财服务等综合性服务功能。

（二）手机银行

甲方通过乙方网站（www.nanhaibank.com）或其他正规渠道下载手机银行客户端安装软件，登录手机银行客户端登记甲方个人基本信息及账户信息，并按照要求完成其他相关操作后，自助注册成为手机银行用户。或通过乙方网点申请注册成为手机银行用户。客户注册后可进行查询、临时挂失等非资金交易及同名账户互转交易。如需办理转账汇款、缴费支付、贷款服务、理财服务、增值业务服务等综合性服务功能需要到柜面申请安全认证介质后方可办理。

（三）电话银行

甲方按照要求通过 96138 客服电话完成相关操作后，可自助开通电话银行查询版，查询版功能包括：查询、咨询、投诉、建议、口头挂失等服务。甲方也可在银行柜台签约电话银行。柜台签约电话银行的客户除可享受查询版的功能外，还可办理自助转账、汇款等业务。

（四）短信通

甲方可到乙方柜台签约或其它电子渠道自助签约，开通短信通服务。短信通客户可享受的服务包括：金融信息通知、查询、安全提示、交易提醒等服务。

（五）客户享受上述电子银行服务还须具备相关电子设备、能接入相应电子银行系统的网络等前提条件。

第三条 甲方的权利和义务

（一）权利

1. 甲方自愿申请注册乙方电子银行，经乙方同意后，将有权根据注册项目的不同享受不同的服务。

2. 甲方有权在本协议生效期间根据乙方相关业务规则对本协议项下电子银行服务提出变更或终止申请。

3. 甲方通过电子银行渠道办理相关交易后，有权在规定的时限内到乙方营业网点补登存折。

4. 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时，有权通过拨打 96138 客服电话或到乙方各营业网点进行咨询和投诉。

（二）义务

1、甲方办理电子银行业务，应遵守本协议以及乙方不定期通过网点、网站、电子银行等渠道公布的相关业务规则等要求，否则由此发生的风险和损失由甲方承担。

2、甲方应保证其提供的个人资料的真实、完整、有效，如有变更，应及时书面通知乙方并按照乙方要求办理变更手续，通过乙方电子银行服务渠道能够更改的个人资料，甲方可自行通过电子银行服务渠道变更，因甲方个人资料不真实、不正确、不完整等原因而发生的风险和责任由甲方承担。

3、甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站（网址：<http://www.nanhaibank.com>），不能通过邮件或其他网站提供的链接登录；甲方在中国大陆地区办理电话银行业务，应直接拨打乙方服务电话“96138”，不能拨打任何其他电话。

4、甲方身份认证要素是乙方在提供电子银行服务过程中识别甲方身份的依据，甲方必须妥善保管，不得将身份认证要素提供给任何第三方（包括乙方工作人员）或交于任何第三方（包括乙方工作人员）使用。如身份认证要素在有效期内损毁、锁码、遗失或客户的电子银行密码遗忘，应及时办理重新申领、解锁、挂失或密码重置手续，非因乙方原因导致未及时办理上述手续造成损失的，乙方不承担责任。使用上述身份认证要素所完成的一切交易操作均视为甲方本人所为，甲方应对由此产生的后果负责，但属于乙方责任的除外。乙方执行通过安全程序的交易指令后，甲方不得要求变更或撤销交易指令。

5、甲方使用短信认证功能，应在交易过程中认真核对短信发送编号、收方账号和交易金额等信息是否与正在进行的交易事项一致，因甲方未认真核对信息而造成的一切损失，乙方不承担责任。非因乙方原因（如：客户提交的手机号错误或无效，手机关机、断电、欠费、没有信号，短信延迟、丢失等）造成交易无法正常完成以及由此导致的一切后果，乙方不承担责任。

6、甲方应当按照乙方公布的电子银行个人客户服务收费项目及标准支付电子银行相关服务费用，并同意乙方从其约定账户主动扣收。

7、甲方不得攻击、损坏乙方电子银行系统，不得诋毁、损害乙方名誉。

8、甲方办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则的需同时遵守。

9、甲方应采取安装防病毒软件、及时安装电脑系统安全补丁等合理措施，防止身份认证要素被盗或泄漏；甲方同时应尽到合理注意义务，在安全的环境使用电子银行。对于自设密码，甲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。

10、甲方不得出租、出借、出售网银动态令牌、USBKEY 等账户存取工具和安全认证工具，且甲方长期不使用电子银行，应主动申请办理注销手续。

第四条 乙方权利与义务

（一）权利

1、乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的注册申请。

2、乙方具有对电子银行系统进行维护、升级、改造的权利。

3、乙方有权制定电子银行业务收费标准，并有权按照所公布的收费项目及标准从甲方在乙方开立的账户中扣收相应项目服务费用。已收取的费用在相关电子服务渠道终止、本协议变更或终止等情形下均不予退还。

4、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电子银行服务，并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理电子银行业务。

5、乙方有权以公告方式修改本协议条款和章程、相关业务规定、业务规则，并以公告方式通知客户，甲方如拒绝此修改，应在公告规定的合理时同内注销乙方电子银行服务，若甲方于生效日期后仍使用乙方电子银行服务，即视为接纳相关修改。如果造成损失由甲方负责。

6、若发生可能导致甲方身份认证要素泄露的事件，为保障甲方账户资金安全，乙方有权将该电子银行身份认证要素作废。乙方应通过适当方式将作废电子银行身份认证要素的信息告知甲方，并应甲方要求为甲方更换新的身份认证要素。

7、如甲方因乙方电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，乙方有权从甲方账户中扣划甲方的不当得利所得或暂停对甲方的电子银行服务。

(二) 义务

1. 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。但对于以下情况乙方未能执行甲方提交的交易指令的，乙方不承担任何责任：

(1) 乙方接收到的交易指令信息不明、存在乱码、不完整等。

(2) 甲方账户存款余额不足。

(3) 甲方账户内资金被依法冻结或扣划。

(4) 甲方操作错误。

(5) 甲方的行为出于欺诈或其他非法目的。

(6) 乙方遇到不可抗力、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、手机病毒、恶意程序攻击及其它不可归因于乙方的情况。按照不可抗力的影响全部或部分免除责任。

2、乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任，。

3、乙方负责及时为甲方办理电子银行注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的电子银行服务。

4、对于甲方就相关业务规则的咨询，乙方应及时予以解答或向其提供查询渠道。

5、乙方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。乙方对甲方提供的申请资料和其他信息有保密的义务，但以下情况除外：

(1) 经客户同意或授权的；

(2) 司法、行政机关等有权机关依照法律法规规定要求查询有关信息的；

(3) 出于公共利益的。

6、因工作失误导致支付结算处理延误，乙方按中国人民银行《支付结算办法》的有关规定赔偿。

第五条 小额免密免签

为便利持卡人的小额交易用卡，我行发行的带有“闪付”或“QuickPass”标识的银联 IC 卡同步开通小额免密免签功能，持卡人在指定商户进行一定金额及以下的交易时，只需将卡片靠近受理终端感应区即可完成支付，无需验证密码也无需在打印凭证上签名。小额免密免签功能的限额以我行对外公布的限额为准并可经公告后调整。持卡人可通过我行网点、96138 客服电话以及我行手机银行和网上银行等渠道关闭小额免密免签功能。

第六条 法律适用条款

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。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，涉及电子银行业务内容的，应以本协议为准。

第七条 差错和争议的解决

甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成交易指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打服务热线“ 96138”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。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，任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

第八条 协议的生效、变更、中止和终止

(一) 甲方通过自助渠道申请电子银行服务（如短信通知、电话银行、手机银行、卡通支付、网上支付等）的，以及甲方通过乙方柜台申请电子银行服务的，本协议自乙方同意其申请并在乙方系统中设置成功后生效。甲方变更或终止电子银行服务，须根据乙方相关业务规定通过乙方营业网点、相关电子银行渠道办理。甲方终止电子银行服务前应偿清相应费用。乙方提供的电子银行服务受甲方注册卡（账户）状态的制约，如该卡（账户）挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方注册卡（账户）状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。甲方电子银行注销手续办理完毕，本协议即为终止。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。

(二) 本协议于甲方在乙方开立的银行结算账户存续期间有效，自账户销户之日起，本协议自动终止。

第九条 协议的效力和生效

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。本协议自乙方在电子银行系统为甲方完成注册起生效。若甲方注册电子银行后又办理注册银行卡卡片更换，与原注册卡相关的电子银行服务事项自动转至新卡，本协议继续有效。在甲方确认同意本协议之前，甲方已认真阅读本协议并进行其认为必要的咨询。在确信其已完全理解的情况下，甲方确认其完全同意本协议的全部条款与内容（特别是但不限于本协议第二十条第二款中第 1 项甲方不承担责任的条款内容）。

第十条 本协议一式两份，甲乙双方各执一份。

《广东南海农村商业银行股份有限公司借记卡章程》详见我行官方网站