

网络银行服务协议（个人客户）

尊敬的用户：为了维护您的权益，请在签署本协议前，仔细阅读本协议各条款（特别是含有黑体字标题或文字加粗的条款）。请关注个人金融信息保护的相关法律法规，了解自己的权利义务，合理审慎提供个人金融信息，维护自身合法权益。如需进行网络银行业务咨询和投诉，请拨打广东南粤银行客服热线：4000-961818。

第一条 本服务协议服务渠道包括广东南粤银行股份有限公司（以下简称“我行”）所属的网上银行、手机银行和微信银行（以下统称为“网络银行”）。网络银行服务的内容由客户在我行允许范围内自行选择服务渠道和服务项目，客户可携带相关资料到我行营业网点进行变更或通过相应网络银行服务渠道自助变更。通过网络银行渠道办理银行服务的，应遵守我行的相应规定。我行有权根据业务的发展以及所属行业监管和上级部门要求，调整网络银行服务内容，协议内容更新后会及时通过官网公告。

第二条 客户携带本人有效身份证件、需签约的账户凭证、填写完整的“广东南粤银行个人金融服务综合申请表”到我行辖属任一营业网点申请办理签约申请手续。客户应保证申请表所填写的信息和所提供资料真实、准确、完整，我行不承担因客户提供的信息或资料不真实、不准确、不完整所造成的风险及损失。经客户申请且我行同意后，我行将有权在遵守国家法律法规和银行相关业务规则的前提下为客户办理开通网络银行服务。客户成功办理开通网络银行服务后即可成为网络银行服务客户，根据各个渠道的服务协议享受相应服务。同时，

客户在办理前述签约手续时，应选择通过网络银行渠道（即非柜面渠道）转账的日累计限额、日累计笔数和年累计限额，超出限额和笔数的，客户应携带本人有效身份证件前往我行辖属任一营业网点办理修改手续。

第三条 客户的登录密码、取款密码、手机短信验证码、电子证书和生物识别信息（包括但不限于指纹、人脸等）是我行在提供网络银行服务过程中识别客户和保障交易安全的依据，客户在签约我行网络银行服务时只能预留一个手机号码用于接收网络银行服务各个渠道的手机短信验证码和通知短信，如客户修改手机号码则同时修改手机银行及网上银行手机号码。客户成功签约网络银行后，客户通过身份认证即可进入网络银行渠道办理交易，客户对其进行身份认证的资料负有保管和保密责任，我行不承担因客户对其个人信息、密码及接收短信验证码的手机保管不当所造成的风险及损失。对于客户通过身份认证后进行的交易委托，即视为客户授权交易指令完整、及时、准确无误地传达给我行，均视为有效委托。由于客户丢失或泄露相关资料而造成的任何后果，由客户本人承担。在客户与我行约定的服务范围内，客户对发出的任何交易指令承担责任。

第四条 客户应通过我行官方网站（网址：<http://www.gdnybank.com>）下载 App、登录网银及关注微信公众号，不要通过邮件或其他网站提供的链接下载 App 或进入网站。客户对我行网络银行服务如有疑问、建议或投诉，可拨打我行客服电话 961818（广东）、4000961818（全国）或到我行各营业网点进行咨询。

第五条 由于不可抗力或通讯故障等我行不可控制的因素，导致网络银行系统中断以致于影响客户交易时，我行不承担任何经济和法律

责任。

第六条 我行非常重视保护客户的个人信息，通过各网络银行渠道的《服务协议》《隐私政策》分别向客户约定如何收集、存储、使用、对外提供和保护客户的个人信息，客户可通过各网络银行渠道详细参阅。客户应保证其提供的个人资料的真实性，客户的个人资料如有变更，应及时携带个人有效证件及银行卡前往我行任一网点办理变更，否则由此发生的风险和责任由客户自行承担。

若客户不能或拒绝提供必要信息，致使我行无法履行反洗钱义务的，我行可以根据《中华人民共和国反洗钱法》的相关规定对其金融活动采取限制性措施；确有必要时，我行可以依法拒绝提供金融产品或者服务。

第七条 客户对发出的任何交易指令承担责任。我行有义务及时准确地执行客户的交易指令，如客户发现我行未能执行、未能及时执行或未能正确执行客户交易指令，应在确信错误已发生后 3 个自然日内以书面方式通知银行，并在通知中应说明错误发生的可能原因、有关的账号、金额等情况。银行应在自接到通知之日起 5 个银行工作日内书面方式或电话方式告知客户调查结果。如银行认为错误确已发生并系银行的原因，应在告知客户调查结果后 5 个银行工作日内对错误加以纠正，如补足客户账户内被多扣划的款项。如银行认为错误并未发生，应在调查结束后 5 个银行工作日内以书面方式或电话方式告知

客户并做出解释。银行应就错误的发生赔偿客户相应的损失，但由于以下情况造成的除外：1) 客户账户余额或信用额度不足；2) 账户内资金被法定有权机构冻结或扣划；3) 客户的行为出于欺诈等恶意目的；4) 客户发出的交易指令中缺乏必要的交易信息；5) 客户未能正确依据网络银行服务的说明操作；6) 不可抗力或其他不可归因于银行的原因，如因不可抗力导致服务中断，我行将及时通过公告、短信等渠道告知客户，并尽快恢复服务。

第八条 客户使用网络银行服务，应按业务管理规定和公告的收费标准支付相应的服务费用。如相关收费标准和业务规则有变更，以我行最新的官网公告为准。

第九条 我行提供的网络银行服务受客户开立网络银行服务的卡（账户）状态的制约，如该卡（账户）因挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。客户卡（账户）状态恢复正常时，我行重新提供相应服务。客户完成我行网络银行的注销手续时，本协议即为终止。在客户违反本协议规定或其他银行业务规定的情况下，我行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。

第十条 客户通过我行网络银行办理账户追加手续，等同于本人亲自前往我行营业网点柜台办理，具有同等的法律效力。客户成功办理账户追加手续后，该账户具有网络银行服务相应的权限。

第十一条 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。本协议经客户在“个人金融服务业务凭证”

上签名确认及我行盖章后生效。

第十二条 客户可随时与我行解除签约关系，客户取消签约以我行系统确认生效，解除签约关系并不意味着对解除之前所发生的未完成交易的撤销，也不能免除由于解除签约关系之前交易所带来的任何法律后果。

第十三条 我行不介入客户与商户之间的交易纠纷，但对客户的合理要求，我行将在不违反法律法规、监管要求的前提下提供一定协助。

第十四条 本协议由我行制定与修改。我行如对本协议进行修改，自修改后发布之日起生效。我行将通过网络银行渠道、官方网站或营业网点等途径同步更新。如果客户因对协议的修改有异议而决定不继续使用我行提供的网络银行服务的，可向我行申请终止网络银行服务；如果我行修改协议发布生效后客户继续使用我行网络银行服务的，视为客户接受修改后的协议内容，并受修改后的协议内容的约束。

第十五条 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（不包括香港、澳门、台湾地区法律）；协议中未尽事宜应按照我国相关法律法规办理。法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。

第十六条 我行与客户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，任何一方均可向我行所在地人民法院提起诉讼。