

广东南粤银行个人手机银行客户服务协议

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。如需进行手机银行业务咨询和投诉，请拨打广东南粤银行客服热线：4000-961818。

为明确双方的权利和义务并规范其业务行为，广东南粤银行股份有限公司（下称“我行”）和已经与我行签约手机银行并使用移动终端登录手机银行的客户（以下简称“客户”）本着平等互利的原则，就手机银行服务相关事宜达成本协议，共同遵守。

第一条 术语定义

本协议中使用的术语定义如下：

（一）“手机银行”指我行运营的通过移动通信网络及终端，提供金融产品和服务的应用，客户安装我行手机银行应用，通过网络与其连接，获得约定的离柜金融服务。

（二）“密码”指我行用以识别客户身份、指令等要求客户提供的代码或口令。包括但不限于登录密码、交易密码、短信验证码等，具体业务中使用的密码类别以我行要求为准。

(三) “客户指令”指客户以数据电文形式向我行发出的意思表示，包括但不限于要求我行提供或取消手机银行服务的具体要约、承诺、请求或确认。

(四) “手机银行账户”指经客户申请且经我行同意，可按本协议使用手机银行服务的账户。

(五) “转账”指客户在手机银行账户足额条件下，向我行发出支付指令，实现从手机银行账户向其他账户的资金划转。

(六) “手机支付”指客户在手机银行账户足额的条件下，通过第三方基础交易平台间接向我行发出支付指令，实现定向支付至基础交易对手的与基础交易金额匹配的资金划转。

第二条 用户使用须知

一、注册签约

(一) 我行手机银行服务仅提供给年满 16 周岁的自然人使用。

(二) 客户有权指定已有银行账户作为手机银行账户，其注册开通渠道包括：

- 1、通过我行手机银行客户端自助办理；
- 2、通过我行营业网点柜台申请签约办理；
- 3、已开通我行个人网上银行的可通过个人网上银行办理。

(三) 客户注销手机银行渠道包括：

- 1、通过我行手机银行客户端办理；
- 2、通过我行营业网点柜台办理。

(四) 客户应指定本人使用的手机号码作为手机银行签约号码（以下简称“签约手机号码”），同一个客户只能指定一个手机号码作为签约手机号码，客户如需更改签约手机号码必需本人持有效身份证件和我行银行卡或存折到我行营业柜台办理。

(五) 为使客户更好使用我行手机银行的各项服务，保障账号安全，我行可要求客户按本协议要求及我国法律规定完成实名认证，同时客户了解并同意有义务保持提供信息的真实、完整及有效。**因客户提供的信息存在明显不实或经核实信息无效的，由此产生的全部损失及不利后果由客户本人承担。**

二、 下载、登录与使用

(一) 可从广东南粤银行官方网 (<https://www.gdnybank.com/>) 或其他经广东南粤银行合法授权的第三方下载广东南粤银行 App 客户端，不要下载并使用来历不明的客户端软件。**如果客户从未经广东南粤银行合法授权的第三方获取冠名为“广东南粤银行”或与广东南粤银行 App 名称相似的安装程序，广东南粤银行无法保证该软件能够正常使用，由此产生的所有损失及不利后果由客户本人承担。**

(二) 客户可通过“用户名+手机银行登录密码+图形验证码”在任何一台移动终端完成验证后登录手机银行。

(三) 客户同意，我行根据客户通过手机银行发出的指令，实时执行前述指令，将指令发出我行所能控制的我行系统即为我行完成本协议约定的对外转账或手机支付服务。

(四) 客户有责任妥善保管本人账户、密码、动态口令及证件号码、手机及手机号码等与手机银行服务相关的信息，客户使用上述信息在手机银行进行的交易均为本人办理的交易。**客户因丧失对上述信息的掌控而导致发生的风险或资金损失的，后果与责任由客户自行承担。**

(五) 账号信息因客户主动泄露或因客户遭受他人人身攻击、诈骗等行为导致的损失及后果，我行不承担责任，客户可通过司法、行政等途径向侵权行为人追偿。客户应对账号项下的所有行为结果（包括但不限于在线签署各类协议、发布信息、购买商品及服务及披露信息等）负责。

三、 凭证和签章

(一) 客户知悉并同意，我行存储的与服务相关的数据电文是客户使用手机银行服务情况的有效书面证明。

(二) 客户使用密码的行为，即视同中国法律法规及规章规定的客户签章行为，经我行验证通过后即构成客户可靠的电子签名。

(三) 客户知悉并同意我行提供的手机银行业务无需验证客户持有的存折或银行卡等债权凭证。

四、 数据电文

(一) 我行与客户之间经网络传输的数据电文（包括但不限于客户指令、交易信息等），为双方认同的书面证据。

(二) 如我行发现有下列情形之一，我行有权不认可或不执行数据电文表达的客户指令：

- 1、 我行有充足的理由怀疑数据信息或客户指令的真实性；
- 2、 我行执行客户指令将违反相关的法律、法规或规章的规定；
- 3、 客户发出的数据电文表达的格式、内容、操作权限等不符合我行要求；
- 4、 客户手机银行账户中的余额或账户状态不足以完成客户指令
- 5、 客户违反本协议或双方已订立的其他协议或合同的；
- 6、 双方特别约定的其他情况。

(三) App 交易指令一经确认，不得要求变更或撤销，交易信息以我行系统记录的资料为准（有确凿证据证明我行系统记录错误的除外）。客户认可我行系统记录数据的真实性、准确性和合法性。若发生我行对于合法有效的客户指令识别错误或执行错误，则客户须在知道或应当知道错误发生后于三个工作日内通过书面、客服热线 4000961818 通知我行并尽力采取措施防止损失扩大，我行应尽快调查处理并在合理可行的范围内采取补救措施，对于我行自身原因发生的错误且已造成客户直接财产损失的，我行应按法定规则予以赔偿；但对于任何间接损失、履行利益、后果性损害、非财产损害、我行于错误发生时不可预见的损失以及因客户未能及时通知或及时采取措施而导致扩大的损失，我行不承担责任。

五、 其他权利和责任

客户应避免使用姓名、生日、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码。我行的任何工作人员均不应向客户询问其密码，客户在任何情况下不应该将其以任何方式提供给包括自称是我行工作人员在内的任何人。密码遗失、泄露或被盗的，客户应立即向我行书面申请挂失，并申请设置新的密码。**对于我行在接到客户书面挂失并且办妥挂失手续之前执行了其他人发出的指令的结果，客户同意不提起任何赔偿要求。**

六、 信息保护与知识产权

我行非常重视客户个人信息的保护，客户使用广东南粤银行 App 提供的服务时，我行按照《**广东南粤银行 APP 隐私政策**》收集、存储、使用、对外提供和保护客户的个人信息，详情请参阅《广东南粤银行 APP 隐私政策》。

我行手机银行客户端运行程序的全部权利（包括但不限于著作权、商标权、专利权和相关物权）属于我行，上述软件的存储载体以及有关数据、资料为我行所有且为我行的商业秘密。客户承诺尊重及保护我行的上述权利和商业秘密，不得超出本协议约定的范围使用，也不得复制、传播、转让、许可他人使用、反向编译、修改。本协议终止时，客户应将其持有的由我行提供的所有有关软件、信息、数据及资料等交还给我行。

七、 银行责任的免除与限制

（一）客户使用手机银行时，如非我行过错而发生的数据电文错误或者对客户指令识别、处理或执行错误时，我行对因该项错误的发生所导致的损失和其他不利后果不承担责任；但我行可在客户处理时对客户提供必要的协助。

（二）因网络或通讯线路故障及供电故障等其他我行不可预测、不可控制的因素，可能会导致客户在使用广东南粤银行 App 服务的过程中出现登录失败、网页打开速度慢、信息传送延误与错误以及业务暂时无法办理或者被取消、暂停或终止的情况。如出现上述情况，客户可

在上述意外因素消失后重新在广东粤银行 App 上使用相关服务，或者到银行营业网点或通过其它自助渠道办理。**客户因上述不可预测不可控制的情况以及其他非因我行原因遭受的损失，我行不承担责任。因我行系统维护升级的需要或我行无法控制的原因而停止运行手机银行时，我行将尽快恢复服务并及时通过网站公告。**

八、 协议的变更、中止及终止

(一) 除双方另有约定外，我行进行手机银行系统升级、服务变更（包括但不限于调整服务费率表）或修改本协议时，应通过我行网站、手机银行系统公告客户。**若客户不同意上述变更，有权以书面或其他我行许可方式通知我行终止本协议；如客户在我行公告之日后继续使用手机银行，视为客户已接受上述手机变更，相关条款根据该等变更而自动作相应修改，双方无须另行签订书面协议。**

(二) 客户不遵守本协议或我行相关业务规则（包括调整后的业务规则）或客户存在其他损害我行利益的行为时，我行有权终止本协议。**如我行因此遭受损失的，客户应负赔偿责任。**

(三) 客户的手机银行服务受其账户的制约，因挂失、冻结等原因导致客户账户暂不能使用的，相关手机银行服务亦相应中止，待客户账户可以正常使用后恢复相关手机银行服务。客户账户销户的，该账户相关的手机银行服务以及本协议中的相关内容亦相应终止。

(四) 在客户违反本协议规定或其他我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客户在终止前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除客户因终止前的交易所应承担的任何法律后果。

(五) 手机银行注销手续办理完毕，本协议即为终止。除本条第一款所述情况外，若本协议任何一方违反服务协议规定，另一方要求终止本协议的，均应提前通知对方，本协议自终止通知送达对方并由我行尽快依据该通知办理手机银行服务终止手续后自动终止。

(六) 本协议的终止不影响已发生业务下的权利义务关系。

九、 法律适用与争议解决

本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国（不含香港、澳门及台湾地区）法律、行政法规和中国人民银行以及国家金融监督管理总局的部门规章与命令；法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。在本协议项下发生的相关争议，双方应友好协商解决，协商不成的，任何一方均有权提起相关法律诉讼，且双方约定由我行所在地的人民法院管辖。

十、 协议生效的时间及条件

(一) 客户使用我行手机银行前承诺已仔细阅读本协议并确信其在已完全理解本协议的条款和内容的前提下，接受《广东南粤银行个人手机银行客户服务协议》。

(二) 本协议适用于通过手机自助注册开通手机银行服务、通过个人网上银行自助开通和通过我行营业网点柜台申请开通手机银行服务的客户。本协议自客户通过上述渠道开通手机银行服务时生效。

(三) 本协议相应条款根据客户通过手机银行、《广东南粤银行个人综合金融服务申请表》和个人网上银行选择的手机银行业务类型，在客户与我行间发生效力。

十一、 其他

本协议未尽事宜，应依照国家法律法规、规章、金融惯例以及我行相关业务规定办理。