

广东顺德农村商业银行股份有限公司

电话银行服务章程

第一条 为规范广东顺德农村商业银行股份有限公司（以下简称“我行”）电话银行服务操作，维护客户与我行的合法权益，特制订本章程。

第二条 我行电话银行是指利用电话等声讯设备和电信网络开展的银行业务。客户通过电话银行可以自助或通过人工客服办理贷记卡业务及借记卡和存折的查询、临时挂失、转账、缴费、还贷、购物、对账、预约等各种金融业务，以及我行通过电话银行向客户提供的咨询、回访等业务。

第三条 凡在我行开立存款账户或贷记卡，且已设置密码的单位及个人均可使用电话银行服务，使用行为受本章程约束。

第四条 电话银行服务的服务种类分为签约类服务和非签约类服务。签约类业务是指须以签约方式事先约定操作要求或操作范围的业务（包含但不限于协议户转账、活期转定期），非签约类业务是指无须签约即可自由操作的业务（包含但不限于查询、临时挂失、缴费、还贷）。电话银行业务是否需要办理签约以我行制定的标准为准，且我行有权根据业务发展需要随时予以调整。

第五条 客户开通电话银行签约类服务时，须向我行提交《顺德农商银行电话银行服务申请表》（以下简称“申请表”），且字迹清晰、不得涂改，到我行营业机构办理：

（一）单位申请，除提供我行要求的单位证件资料外，

还须在申请表上加盖单位公章及支票户预留印鉴。单位可以指定任一代理人前来办理，但须出具委托授权书及代理人身份证件。

（二）个人客户申请，须由客户本人出示其身份证件原件办理。如是个人支票户，须在申请表上签章并加盖预留印鉴。如是不具备完全民事行为能力的个人客户，须由法定监护人出示户主及法定监护人身份证件原件办理。

（三）无论是单位或个人客户，申请时需同时出示签约介质，如存折、借记卡（支票户除外）。

第六条 电话银行账务的转出、转入交易情况，客户可在我行任一柜台、网上银行、手机银行进行查询、打印。

第七条 客户通过电话银行办理业务时，电话银行系统以客户预留的密码作为客户身份的验证依据：

（一）如存款账户的支付方式是凭密码的，则以原来预留的交易密码作为身份验证根据。

（二）如存款账户的支付方式是凭印鉴的，则使用电话银行服务前须补留密码。

（三）如存款账户的支付方式是凭折支取的，须改变支付方式为凭密码支取才能使用电话银行服务。

（四）贷记卡账户需先设置查询密码才能使用电话银行服务，并根据业务操作需要以查询密码或交易密码作为身份验证依据。

第八条 不具备完全民事行为能力的个人客户办理、使用电话银行相关业务须由其法定监护人代理，法定监护人需

保证由其本人进行不具备完全民事行为能力人账户的电话银行操作。

第九条 电话银行用户的账号 /卡号和密码是用户进入电话银行系统的有效身份标识，凡使用有效身份标识进行的电话银行操作，均视为客户本人及不具备完全民事行为能力的个人客户的法定监护人的合法操作，客户及不具备完全民事行为能力的个人客户的法定监护人对操作结果负全部责任。

第十条 客户及不具备完全民事行为能力的个人客户的法定监护人应对账户和密码严加保密并须按语音提示进行操作，认真确认交易内容后方可提交交易。因失密或操作有误而引起的任何责任均由客户自行承担。

第十一条 电话银行服务的交易金额受我行电话银行公共限额控制，公共限额由我行设置，并有权根据业务发展需要随时予以调整。客户可通过签约方式设置个性化转账限额（即每次转出及日累计转出款项的限额），但不得超出公共限额，其他交易仍按公共限额进行控制，具体业务分类及其限额可咨询我行客服人员。

第十二条 客户需对原签约的电话银行服务内容进行修改或撤消时，应重新填写申请表，按本章程第五条要求提供相关资料到营业机构办理。

第十三条 因不可抗力或非我行过失导致电话银行系统无法正常运行的，我行不承担任何责任。

第十四条 凡客户通过电话银行办理业务与我行所发生

的账务争议，按金融监管机构制定的相关规定和有关法律、法规处理。

第十五条 客户须通过我行指定的服务电话号码使用我行电话银行服务，如服务热线 0757-22223388 贷记卡专线 4008003888 贵宾专线 4008082828 否则由此引起的任何责任均由客户自行承担。我行不介入客户与第三方或其关联公司的商业纠纷。

第十六条 我行有权根据业务发展需要对电话银行业务功能及相关交易规则进行调整，并采取网站或营业机构公告、交易提示等方式告知客户。我行所有以合法方式发布的，在客户使用电话银行服务期间持续有效的公告，均同样适用于客户，如该公告与本章程不一致的，以公告为准。

第十七条 本章程由广东顺德农村商业银行股份有限公司负责制定、修改和解释。广东顺德农村商业银行股份有限公司有权对本章程进行必要的修改，如对本章程进行修改，我行将通过适当的方式通知客户相关修改内容，包括但不限于在我行网站或营业机构进行公布，若客户不接受修改后的内容，应注销我行电话银行签约服务。