

# 南京银行电子银行个人客户服务协议

## 【重要提示】：

南京银行电子银行个人客户服务（以下简称“电子银行服务”）是指南京银行股份有限公司（以下简称“南京银行”）通过手机终端向您提供的金融服务。本协议是南京银行与您就本服务的使用等相关事项所订立的有效协议。

在确认接受本协议之前，请您务必仔细阅读、充分理解本协议全部内容，特别是免除或者限制责任及其他加粗加黑条款，以及开通或使用某项服务的单独协议并选择接受或不接受（如有）。如您对本协议内容及提示信息有疑问或异议的，请勿进行下一步操作。您通过页面勾选“本人已阅读并同意”或以登录 App 等南京银行认可的其他方式选择接受本协议的，即表示您与南京银行已达成本协议并同意接受本协议的全部约定内容，确认承担由此产生的一切法律后果。如您对本协议内容及提示信息有疑问或异议的，请勿进行下一步操作。

根据法律法规、监管规章及南京银行制度规定，南京银行严禁员工发生下列行为：

- （1）向您借款，与您发生不当资金往来；
- （2）为民间借贷提供担保、鉴证或牵线搭桥；
- （3）在企业兼职，经商办企业；
- （4）借用您账户过渡资金，或利用本人账户为您过渡资金；
- （5）代您保管卡、折、密码、印鉴及重要凭证等；
- （6）代您制作业务资料或在业务资料上代您签字（章）；
- （7）违规向您收费、强制捆绑或不当搭售；
- （8）接受或索取不当利益；
- （9）与不法贷款中介合作等。

为保障您的权益，南京银行郑重提示，以上事项均为南京银行所明令禁止，任何人员无论以何种原因从事上述行为，均为其个人行为，不代表南京银行意志，请务必谨慎。同时，南京银行敦请您对南京银行员工予以监督，如发现南京银行员工存在上述情形，请通过专用邮箱 [cxjb@njb.com.cn](mailto:cxjb@njb.com.cn) 或致电（电话：025-86775624）予以举报，南京银行将严格保密。此外，其他任何机构向您收取的任何名目的费用及任何形式的保证金均与南京银行无关，由此引发的一切法律后果和法律责任南京银行概不负责。

您理解并接受南京银行提示的风险，愿意积极协助南京银行对南京银行员工行为予以监督。您承诺不与南京银行员工个人之间发生资金往来、账户借用等任何不当利益关系，并自愿接受南京银行监督。您若违反上述承诺，南京银行有权追究您责任。

## 第一条 定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

**电子银行业务：**指南京银行利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络、南京银行特定自助服务设施或为您建立的专用网络等电子银行渠道向您提供的银行服务。南京银行电子银行渠道包括但不限于个人网上银行、短信银行、个人电话银行、微信银行等。

**身份认证要素：**指在电子银行交易中南京银行用于认证您身份的信息要素，如客户号、登录名、账号（卡号）、密码、数字证书、USB Key、动态口令、签约设置手机号码等。

**数字证书：**是指用于存放您的用户身份标识，并向您发送的电子银行交易信息进行数字及电子签名的有效印鉴。数字证书的存放介质为 USBKEY/蓝牙 key。

**密码：**指您在电子银行服务中使用的各种密码，如登录密码、交易密码、账户密码等。

**电子银行业务指令：**指您凭借相关的身份认证要素通过各类电子银行业务渠道（包括但不限于个人网银等）发起的交易请求的统称。

## 第二条 电子银行服务的开通及服务内容

您确认，在您开通本服务前，您应当具备中华人民共和国法律规定的与您行为相适应的民事行为能力。若您不具备前述与您行为相适应的民事行为能力，则您及您的监护人应依照法律规定承担因此而导致的一切后果。

此外，您还需确保您不是任何国家、国际组织或者地域实施的贸易限制、制裁或其他法律、规则限制的对象，否则您可能无法正常注册及使用本服务。

### （一）个人网上银行服务的开通及服务内容

在完成您个人身份基本信息及账户信息的登记，通过南京银行识别校验，并按照要求完成其他相关操作后，您可以开通过客版个人网上银行、注册版个人网上银行；过客版提供的服务包括：借记卡明细、余额查询；注册版提供的服务包括：查询、存款业务、基金业务、信用卡业务、生活缴费等。您可在银行柜台、智能柜台等渠道签约开通专业版个人网上银行。专业版提供的服务包括：查询、转账、贷款业务、存款业务、基金业务、信用卡业务、保险业务、生活缴费等。

### （二）短信银行服务的开通及服务内容

在通过银行网点、专业版个人网上银行等途径完成您个人身份基本信息及账户信息的登记，通过南京银行识别校验，并按照要求完成其他相关操作后，您可以开通短信银行服务。您可享受的服务包括：交易提醒、短信查询、安全提示、重要公告等。**南京银行向您发送的交易提醒信息仅供参考，不作为您办理业务的依据，您的任何账户交易均以在南京银行各类渠道（包括但不限于银行网点、个人网银、手机银行等）查询的实际结果为准。**

### （三）电话银行服务的开通及服务内容

在通过 95302 客户服务电话完成您个人身份基本信息及账户信息的登记,通过南京银行识别校验,并按照要求完成其他相关操作后,您可以开通电话银行服务。您可享受的服务包括:查询、转账、挂失、密码修改、业务申请和金融信息查询等多项金融综合服务。

#### (四) 微信银行服务的开通及服务内容

在通过南京银行官方微信公众号完成您个人身份基本信息及账户信息的登记,通过南京银行识别校验,并按照要求完成其他相关操作后,您可以开通微信银行服务。您可享受的服务包括:交易提醒、账户明细、业务变动、安全提示、重要公告等服务。

(五) 您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 风险提示

您使用南京银行电子银行服务,应遵守南京银行电子银行业务相关规定,并按照南京银行操作流程和各项提示进行正确操作,若您违反南京银行电子银行业务相关规定,或未按照南京银行操作流程和各项提示进行正确操作,可能导致资金转账不成功甚至资金被盗等风险。如您使用非本人名下的手机号码注册南京银行电子银行业务,因您不当使用南京银行电子银行业务由此造成的损失由您承担。

### 第四条 您的权利和义务

#### 一、您的权利

(一) 您有权向南京银行申请注册电子银行业务,经南京银行审查审批同意后,您可以在遵守国家法律法规和相关业务规则的前提下享受相应的服务。

(二) 您有权选择申请电子银行业务种类,有权申请开通电子银行业务自助转账功能,并可在南京银行规定的最高限额内设定对外转账限额,具体标准以南京银行官网公告为准。

(三) 服务有效期内您有权申请办理电子银行业务的变更或注销手续。

(四) 协议终止或在服务有效期内中止时,您无须退回注册相关业务时发放的身份认证设备,如 USB Key/蓝牙 Key。

(五) 如您认为身份认证要素可能发生泄漏,您有权要求南京银行采取冻结等必要手段保障您账户资金安全。

(六) 因网络、通讯故障等原因,您不能通过南京银行电子银行系统办理业务时,您可到南京银行营业网点办理相应银行业务。

(七) 您如对南京银行提供的电子银行服务有疑问、建议或意见,可以拨打南京银行客户服务电话 95302、登录南京银行门户网站 [www.njcb.com.cn](http://www.njcb.com.cn) 或向南京银行营业网点咨询、投诉。

#### 二、您的义务

(一) 您申办南京银行电子银行业务,使用南京银行电子银行服务等,均应按南京银行规定的程序办理相关手续,自愿遵守《南京银行个人网上银行交易规则》(以下简称“交

易规则”），执行南京银行电子银行资费标准（以下简称“资费标准”）。您可通过南京银行门户网站 [www.njcb.com.cn](http://www.njcb.com.cn) 等途径获得交易规则、资费标准的具体内容。如果上述内容（指交易规则、资费标准等）发生变化，您继续使用南京银行电子银行业务即视为您接受修改后的有关内容；如果您不接受，可以办理电子银行业务注销手续或停止使用南京银行电子银行业务相关业务功能。

（二）您办理电子银行业务注册、注销、变更、修改限额、重置登录密码等手续时，应保证所提供的资料真实、准确、完整、有效，南京银行不承担因您提供信息不真实、不完整、不准确、无效或非本人资料所造成的风险及损失。

（三）您使用南京银行电子银行业务应尽到合理注意义务，通过正确的网址或号码等办理；在安全的网络环境中使用，采取及时更新软件、安装系统安全补丁等合理措施，否则由此产生的安全风险由您承担。

（四）您在使用电子银行业务时，应当按照南京银行业务提示和操作流程进行正确操作，因您未进行正确操作导致的损失，南京银行不承担责任。您使用电子银行业务如果涉及南京银行其他业务产品的，应当遵守相关业务产品的协议和有关交易规则、交易提示。

★★（五）您在开通电子银行服务功能时提供的身份认证要素及确认的身份认证方式，将作为南京银行判断您身份的依据，所有使用上述一种或多种您身份认证要素及约定的身份认证方式在电子银行渠道实现的操作与交易均视为您的行为。您必须妥善保管本人身份认证要素，并对通过上述方式完成的金融交易负责。南京银行执行通过安全程序的电子支付指令后，您不得要求变更或撤销电子支付指令。若您发生身份认证要素遗失、被盗、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等情况，应及时通知南京银行并办理更换、挂失或重置等手续。办妥上述手续之前所产生的一切后果由您承担，您不得以身份认证要素遗失、账号及密码等重要信息丢失、被盗用、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等任何理由否认签约的效力及履行相关合同的义务。

（六）您有责任设置具有足够安全性的密码，并妥善保管密码：避免使用简单密码或将姓名、生日、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码；不得将本人密码提供给除法律规定外的任何人。如发生密码泄露、遗失或提供给他人，您应立即通过电子银行渠道或拨打南京银行客服电话“95302”办理账户冻结，并及时前往南京银行营业网点办理密码挂失和重置手续。南京银行收到您上述申请后，将及时为您办理账户冻结、密码挂失或重置密码手续。南京银行不承担非因南京银行原因造成您信息泄露产生的任何风险或损失。

（七）您在接受南京银行电子银行服务过程中，所提供的资料信息如有更改，应及时办理电子银行业务变更手续，南京银行不承担因您未及时向南京银行申请维护更新信息所造成的一切后果及风险或损失。

（八）您使用南京银行手机安全认证功能的，应当在交易的过程中认真核对短信发送编号、短信发送的内容与正在交易事项是否一致，如果因您未认真核对短信内容造成损失

的，责任由您承担。非南京银行原因（如短信网络原因造成迟延、信息丢失，您手机号错误、手机关机、欠费停机等原因）导致交易无法完成以及导致损失的，南京银行不承担责任。

（九）您通过网络页面点击确认的方式，或使用 USB Key/蓝牙 Key 登陆并通过网络页面办理业务、点击确认签订业务合同、协议及与业务相关的法律文件，即表示与南京银行达成合同并同意接受合同的全部约定内容以及南京银行其他与该业务有关的各项规定，与亲笔签名具有同等法律效力，合同双方无需重新补办书面文书。

（十）您申请数字证书通过个人网银办理后续业务，需明确您（订户）与 CFCA（中金金融认证中心）的电子认证服务权责。您提交数字证书申请，即视为充分知晓并认可 [《CFCA 电子认证服务协议》](#) 全部内容，CFCA 将为您核发具备法定效力的数字证书用于电子签名业务。您须严格履行申请信息真实完整、信息变更及时告知、证书私钥安全管控义务，证书不得用于《电子签名法》规定的禁用场景。具体电子认证协议可见

<https://www.cfca.com.cn/zhengshuzizhu/cfcaszzsfwxy/>

（十一）您通过南京银行电子银行渠道办理个人贷款业务，须按照南京银行相关系统使用要求及交易规则进行借款项下相关操作，否则因为操作不当而导致的合同未成立、借款未能发放或错误发放等可能带来的不利后果由您自行承担。

（十二）您认可电子数据的有效性和证据效力。电子数据包括但不限于南京银行各电子银行渠道所生成和保留记载的相关电子合同、电子单据、电子凭证、交易记录等相关资料均构成有效证明合同各方之间权利义务关系的确定证据。

（十三）您使用南京银行提供的电子银行服务，则视同同意接受南京银行发送的活动公告、产品信息、金融资讯、祝福问候等增值服务。您主动向南京银行服务号码发送的短信，费用由您承担。

（十四）如您因南京银行电子银行系统差错、故障等原因获得不当得利的，您同意南京银行采取冻结、扣划等自力救济措施。

（十五）如您发现南京银行对其电子银行业务指令的处理确有错误，应及时通知南京银行。

（十六）您使用南京银行电子银行服务，应按照南京银行制定并公布的相应收费标准支付服务费用。具体收费标准及优惠政策等，详见南京银行在网站及营业网点公布的《南京银行服务收费价目名录》，各项收费如有变动，以南京银行最新公告为准。

（十七）您与第三方发生纠纷的应自行解决，南京银行无故意或重大过失的，您不得以纠纷为由拒绝支付应付南京银行的款项。

（十八）您应合法合规使用电子银行业务，不得出售、转让、出借银行账户或利用账户从事违法犯罪活动，不得有意诋毁、损害南京银行声誉或恶意攻击南京银行电子银行系统，不得利用南京银行电子银行系统从事违法犯罪活动。

(十九) 南京银行有合理理由怀疑您涉嫌洗钱、恐怖融资、逃税等违法行为，有权要求您提供证明交易合法性、真实性等相关材料，您应配合提供。

(二十) 您长期不使用电子银行业务，应主动申请办理注销手续。

## **第五条 南京银行的权利和义务**

### **一、南京银行的权利**

(一) 南京银行有权根据您的资信情况和自身经营情况，决定是否受理您的开通电子银行业务的申请。

(二) 南京银行有权在国家及行业相关规定的范围内，制定各类电子银行业务的收费标准，并通过门户网站、营业网点等渠道提前予以公布。

(三) 南京银行有权根据业务种类、认证方式、客户类型等业务策略设定不同的电子银行交易限额。

(四) 南京银行有权对其电子银行系统进行升级、改造，并根据业务发展进行服务变更（包括但不限于增加、调整和停止电子银行服务项目）。南京银行对上述服务的变更，将通过官方网站、营业网点等渠道提前发布公告，不再逐一通知您。如果您不接受该变更，有权向南京银行申请取消电子银行服务；如果南京银行发布的上述相关公告生效后您继续使用南京银行电子银行服务，视为您接受该变更。

(五) 南京银行有权按照相关服务价格标准向您收取服务费用。南京银行有权调整电子银行业务服务价格标准，但应按照相关规定通过南京银行营业网点、南京银行网站（网址：<http://www.njcb.com.cn>）等方式予以提前公告。

(六) 若您发生未按时支付有关费用、不遵守南京银行有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害南京银行声誉等情况，南京银行有权单方终止您的电子银行业务，并保留追究您责任的权利。

(七) 南京银行根据您的电子银行业务指令办理业务，为您办理转账等业务的时间以南京银行在电子银行业务系统中处理的时间为准。对所有使用您身份认证要素实现的交易均视为您的行为，由此产生的电子信息记录均作为处理电子银行业务的有效凭据。

(八) 南京银行有权根据您的电子银行渠道提交的相关业务申请指令，在必要环节采用身份认证，您通过身份认证办理的相关业务均视为您的行为。

(九) 南京银行有权根据内部授信政策及审批要求对您通过电子银行渠道提交的贷款申请进行审批，南京银行有权拒绝不符合其内部授信政策及审批要求的贷款申请。

(十) 对所有使用您银行账号、登录名、密码或数字证书进行的操作均视为您所为，

该操作所产生的电子信息记录作为南京银行处理电子银行业务的有效凭据。南京银行不承担因以下情况没有执行您提交的电子交易指令所产生的责任：

- 1、南京银行接收到的电子银行指令信息不明、存在乱码、不完整或信息内容有误等；
- 2、您的账户可用余额或信用额度不足；
- 3、您的账户有挂失、销户等不正常状态；
- 4、您的账户资金被依法冻结或扣划，或存在其他被采取控制措施的情况；
- 5、您未能按照南京银行的有关业务规定正确操作；
- 6、您拟交易金额大于南京银行规定的限额；
- 7、您在南京银行或相关第三方公司公告的非正常交易时间内下达交易指令；
- 8、您的行为出于欺诈或其他非法目的；
- 9、南京银行遇到计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击等不可归因于南京银行的情况。
- 10、发生不可抗力或其他不属南京银行过失的情况。

（十一）您已了解南京银行提供的电子银行服务是应用通讯方式提供的金融服务，可能因网络或通讯线路故障及断电、停电等其他南京银行不可预测、不可控制的因素，导致您在使用电子银行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，您可在上述意外因素消失后重新在电子银行上使用相关服务，或者到南京银行营业网点或通过其它自助渠道办理。您因上述不可预测不可控制的情况以及其他非因南京银行原因遭受的损失，南京银行不承担责任。

（十二）非因南京银行过错导致协议终止或在服务有效期内中止时，南京银行不退回您已支付的有关费用。

（十三）南京银行有权修订电子银行交易规则，南京银行应将修订内容及时公布在南京银行官方网站上。

## 二、南京银行的义务

（一）南京银行负责为您办理电子银行业务，并按您注册功能的不同为您提供相应的电子银行服务。

（二）南京银行应在法律法规许可和您授权的范围内使用您的资料和交易记录。南京银行对您提供的申请资料和其他信息有保密的义务，但法律法规另有规定的除外。

（三）在南京银行系统正常运行并且不出现“南京银行权利”中第（八）项的情况下，南京银行应根据您发送的有效电子指令处理您已提交的业务请求。

（四）南京银行应取得电子银行产品相关软件的合法授权，且有权许可您按照本协议的约定使用相关软件。

(五) 南京银行有义务为您提供电子银行业务咨询服务，并在南京银行网站、营业网点公布服务功能介绍、服务操作指南等内容。

(六) 南京银行收到您对电子银行业务的问题反映时，应及时进行调查并告知您调查结果。

## **第六条 服务及交易规则**

在遵照南京银行电子银行服务规则下，您有权在南京银行电子银行上享受南京银行提供的以下服务。

(一) 南京银行可以使用公告、电子邮件、发送短信、电话或客户端通知等方式向您发送通知，例如通知您交易进展情况，或者提示您进行相关操作，请您及时予以关注。

(二) 当您在南京银行电子银行购买商品及/或服务时，请您务必仔细确认所购商品的品名、价格、数量、型号、规格、尺寸或服务的时间、内容、限制性要求等重要事项，并在下单时核实您的联系地址、电话、收货人等信息。如您填写的收货人非您本人的，则该收货人的行为和意思表示产生的法律后果均由您承担。

(三) 您在南京银行电子银行交易过程中发生争议的，您有权选择与争议方自主协商、或通过南京银行客服协助解决交易争议。

(四) 您发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成电子银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时拨打南京银行客户服务电话 95302 或到南京银行营业网点通知南京银行。南京银行应积极调查并告知您调查结果。

## **第七条 法律适用和争议解决**

(一) 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。

(二) 本协议在履行过程中发生争议，可以通过协商解决；协商不成的，任何一方均可向南京银行所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## **第八条 违约责任**

您违反本协议约定，或在本协议项下所做声明与保证不真实时，南京银行有权视具体情况分别或同时采取下列措施：

- (一) 要求您限期纠正违约行为；
- (二) 暂停提供本协议项下电子银行服务；
- (三) 对您的账户交易采取控制措施；
- (四) 终止提供服务，解除本合同；
- (五) 采取其他符合法律法规、规章规定的措施。

## **第九条 协议的中止和终止**

一、发生以下情况的，本协议中止：

（一）南京银行提供的电子银行服务受您注册账户（卡）状态的制约，如您账户（卡）因挂失、止付、清户等原因不能使用，相关服务自动中止；

（二）您未按时支付电子银行相关服务费用的；

（三）其他导致协议中止情况的。

待上述情况消除后，本协议自动恢复执行。

二、发生以下情况之一时，本协议终止：

（一）您电子银行业务注销手续办理完毕；

（二）如南京银行与第三方公司终止业务合作，您申办相关业务时签订的本协议自动终止；

（三）南京银行依据本协议约定解除协议，本协议自通知您时终止。

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 协议的效力和生效

（一）南京银行相关业务回单、各类电子银行业务申请书为本协议的组成部分。

★★（二）您在线上勾选“本人已阅读并同意”选项和/或点击“同意”、“确认”（按钮实际名称以页面展示为准）即表示您已阅读并无条件接受本合同项下全部条款。本协议自您勾选或点击确认本合同且南京银行在电子银行系统为您完成注册起生效。

（三）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。

（四）若您的银行卡开通电子银行业务相关功能后办理换卡手续，与原银行卡相关的电子银行服务自动转至新银行卡，本协议继续有效。

（五）本协议是南京银行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，涉及电子银行业务的，应以本协议为准。

★★（六）本协议由南京银行制定、修改。南京银行如对本协议进行修改，自修改后发布之日起生效。南京银行将通过官方网站、营业网点等渠道同步修改更新，不再逐一通知您。若您因对协议的修改有异议而决定不继续使用南京银行提供的电子银行服务的，可办理电子银行业务的注销手续（如需）；未注销电子银行业务的，视为同意接受修改后的协议内容，受修改后协议的约束。