



广发银行电话银行客户服务协议

为明确双方的权利和义务，维护双方合法权益，客户（以下简称“甲方”）、广发银行股份有限公司（以下简称“乙方”）本着平等互利的原则，就电话银行服务相关事宜达成本协议。

第一条 本协议有关术语的定义如下：

- （一）电话银行：是指乙方利用电话等声讯设备和通讯网络开展的银行业务。
- （二）账户号：是指乙方审核批准后授予甲方用于登录乙方电话银行系统的银行账号/证件号码。
- （三）电话银行密码：是指甲方在签约电话银行服务时，所设置的 6 位纯数字登录密码。
- （四）电话银行转账指令：是指甲方合法登录乙方电话银行，通过电话网络向乙方发出的符合要求的转账指令。

第二条 开户及资料变更

- （一）甲方向乙方申办电话银行业务，必须按实名制的要求先在乙方开立结算账户。
- （二）甲方可以采用乙方网上银行、自助设备、柜台、电话银行等渠道，按乙方相关规定提供真实有效的信息申请开通电话银行服务。

甲方可以到乙方任一网点或提供相关服务的渠道办理手续业务变更，或持有效证件临柜办理注销业务。

（三）甲方应保证申请本服务过程中提供的个人资料真实、合法、有效、完整，绑定的银行卡为本人合法、有效的银行卡，并同意及时更新个人资料。

因个人资料不真实、银行卡无效或者资料更新不及时等原因导致本服务无法提供或者提供时出现任何错误，由此产生的后果，甲方自行承担。

第三条 账户号及密码

（一）甲方持有的证件号、账户号、安全手机号、电话银行密码等是进入乙方电话银行系统办理交易时确认身份的重要有效凭证，甲方应妥善保管，并保证无论该证件号、账户号和电话银行密码是由甲方提供给他人使用，或出于遗失、泄密等原因而被他人使用，甲方均须对该证件号、账户号和电话银行密码下完成的所有金融交易负责。

（二）为保证甲方账户安全，电话银行密码连续 10 次输入错误，乙方将锁定其电话银行账户并禁止登录，甲方须等到第二天零点自动解锁后才能正常登录。如遗忘电话银行密码，可通过乙方网上银行、自助设备、柜台、电话银行渠道办理重置。

第四条 转账功能及限额



(一) 电话银行转账业务仅向个人客户开放。甲方可持本人有效证件临柜或通过网上银行渠道办理转账签约，签约成功即可经电话银行办理指定账户间的额度内转账业务。

(二) 电话银行提供甲方账户号下的同行本地、异地及跨行转账功能。甲方签约相关的转入账号列表并由甲方确认无误后视为同意通过电话银行渠道向转入账号进行转账。

(三) 电话银行签约账户日转账限额为甲方授权委托乙方控制的单一账号当日累计转出金额，日转账限额最高累计不得超过 5 万元人民币，超过此限额，银行不再提供转出服务。若甲方未约定，默认转出账户日转账限额为零。

(四) 乙方以甲方的电话银行转账指令为办理转账付款的唯一合法有效依据，经确认的交易指令执行后，甲方不得要求变更或撤销，操作所产生的电子信息记录均为乙方处理电话银行业务的有效凭证。

(五) 甲方向乙方申请开通电话银行转账业务，则即表示甲方同意乙方在法律允许及监管要求的范围内收集甲方身份、账号等信息进行校验、签约及使用，同意授权乙方按照甲方交易指令从其银行账户扣收交易本金，并按照乙方转账服务收费标准从其银行账户自动扣收服务费用，且承担由此产生的一切法律后果。

第五条 挂失服务

(一) 如甲方账户号密码、电话银行密码发生丢失或泄漏的情况，甲方应立即按乙方要求的方式办理密码修改、口头挂失或持有效证件临柜办理正式挂失手续，挂失生效前产生的一切损失由甲方承担。

(二) 电话银行渠道受理的口头挂失业务，挂失时间及金额以银行系统记录为准。口头挂失的有效期为五个自然日（包括挂失当天在内），有效期过后，甲方可以继续口头挂失。若由于甲方未连续申请口头挂失或未及时进行正式挂失，产生的相关损失由甲方自行承担。

第六条 中间业务

甲方在乙方通过柜台或网银已办理并通过相关中间业务（如基金，国债，贵金属，第三方存管等）的，可在电话银行渠道办理此类业务。

第七条 乙方因以下情况没有正确执行甲方交易指令的，乙方不承担任何责任：

(一) 乙方接受到的电子交易指令信息不明，无法执行。

(二) 甲方账户存款余额不足。

(三) 甲方账户内资金被法定有权机构冻结或扣划。

(四) 甲方未能依照乙方的业务规定正确操作。

(五) 战争、火灾、洪水、地震、禁令等不可抗力或其他不可归于乙方的情况。



第八条 乙方有权根据业务发展需求、上级监管机构及其他相关机构的文件规定，升级或调整电话银行业务功能、业务规则及收费标准。其中涉及收费或客户权利义务变更的调整，乙方将提前通过广发银行官网或营业网点等渠道正式公告后实施。在公告期内，甲方可以选择是否继续使用乙方电话银行服务；甲方对该修改有异议而决定不再继续使用乙方电话银行服务的，可向乙方提出终止服务申请。公告期满，甲方未提出终止服务申请的，视为甲方接受修改后的内容。

第九条 甲方知悉并同意：乙方为提供服务而收集、使用甲方及转账收款人的姓名、银行账号、手机号码等相关信息。乙方负责对甲方的相关信息进行严格保密，并采取有效措施防止、控制因乙方原因导致的甲方信息泄露，除具备下列情形之一外，不经甲方同意，不向任何第三方提供甲方相关信息：

（一）为履行协议而必须披露。包括只有披露甲方的相关信息，才能提供甲方所要求的产品或服务。

（二）有权机关根据有关法律、法规等规定要求提供或披露。

（三）在法律法规允许范围内，其他乙方认为需要披露相关信息的情况。

第十条 本协议自甲方、乙方签章之日起生效。协议生效后，甲乙双方应全面履行本协议下的各项条款，任何一方不履行或不完全履行，应承担相应的违约责任，并赔偿因此给对方造成的损失。

第十一条 本协议适用中华人民共和国有关法律、法规。如甲乙双方在履行本协议中发生争议，首先协商解决，协商不成的在乙方所在地通过诉讼方式解决。

第十二条 本协议中未尽事宜，按照中华人民共和国相关法律法规和广发银行相关业务规则及国内通行的金融惯例办理。

第十三条 乙方为提供服务而收集、使用甲方姓名、银行账号、手机号码及业务过程中生产的交易记录等相关信息，出于监管要求、风险控制、业务管理等原因由广发银行保存，保存期限至少 5 年。广发银行客服热线为 400-830-8003，详细联系地址请登录广发银行官网（www.cgbchina.com.cn）进行查询。

广发银行已提请您特别注意有关免除、限制银行责任和银行单方面拥有某些权利，以及增加您义务或免除、限制您权利的条款，并已应您的要求对上述条款予以充分解释说明，各方对本协议条款理解完全一致，并自愿接受约束。