

华夏银行个人客户“电话支付”服务协议

甲方：网上个人银行客户

乙方：华夏银行股份有限公司

风险提示

为确保您安全使用华夏银行电话支付服务,保护账户资金安全,请您务必注意以下几点:

1、选择专用于电话支付的华夏卡。为保障您的资金安全,建议您选择资金余额相对较少的华夏卡专门用于电话支付服务,不要所有华夏卡均签约电话支付业务。

2、确保已签约电话支付的华夏卡开通了账务短信通知服务。请在签约电话支付业务前,确保签约的华夏卡已开通了账务短信通知功能,以便您的华夏卡发生资金变化时,可随时了解并查询。请您更换手机号码后,及时到华夏银行更新您的账务短信通知手机号码。

3、设置安全的支付限额。请在签约电话支付业务时,设置较小的单笔支付限额和日累计支付限额。

4、不泄露个人敏感信息。不要在公共场所(如网吧、公共图书馆等)使用电话支付,以防止这些计算机可能装有恶意的监测程序,或被他人窥视。请保持您的计算机在安全环境下运行并设定密码,以防止他人擅自盗用您的资料。电话支付时,不要将卡号、密码、手机号码、电话支付代码、签约电话支付的电话号码、华夏银行或支付公司发给您手机的动态验证码透露给其他人。

甲方基于知悉并理解本协议,自愿在乙方网上个人银行自助签约电话支付服务。为明确甲、乙双方的权利和义务,规范双方业务行为,根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国电子签名法》等法律,本着平等互利的原则,经甲、乙双方协商一致,就自助签约电

话支付服务相关事宜达成本协议（以下简称“本协议”），双方保证遵守以下条款。

一、甲方自助签约电话支付服务时乙方通过官方网站、移动银行或营业网点等渠道公告的《华夏银行网上银行章程》及电话支付有关业务制度或规定是本协议的一部分，甲方承诺在自助签约电话支付服务时已经提前阅读并遵守。

二、乙方提供的电话支付服务是指客户在网上商城提交订单，由乙方电话银行进行验证的电子支付方式。

三、甲方自助签约电话支付服务须本人拥有华夏银行借记卡或信用卡。甲方可以通过网上个人银行办理签约电话支付服务。甲方通过网上个人银行办理签约的，甲方必须已成功开通网上个人银行服务。

四、甲方可为其持有的每张华夏银行借记卡或信用卡进行自助签约电话支付、修改签约信息、解约电话支付服务。

五、甲方的权利及义务：

（一）甲方保证自助签约电话支付服务时向乙方提供的本人及他人有关信息（包括乙方不能从公众渠道取得的甲方及他人的个人基本信息、业务相关信息及其他有关信息）真实、准确、有效、完整且已取得他人的同意。

（二）甲方自助签约电话支付服务时所提供及填写的信息（包括但不限于账户、预留信息、支付限额等）属于本协议的一部分，甲方应确保真实、准确、完整，并确保签约电话支付的账户具有支付能力，否则对由此给乙方造成的损失承担赔偿责任。

（三）甲方应遵循乙方网站公布的电话支付申请流程、认证方式、支付限额等规则进行具体的电话支付业务并正确操作，并对因操作不当而造成的损失承担责任。

（四）甲方有权在乙方的特约商户网站购物支付，并可通过网上个人银行查询交易记录。

（五）甲方应妥善保管本人设置的卡密码、网上银行个人客户号、登录密码、电话支付

**代码、签约电话支付的电话号码、签约账务短信通知手机号码，并保证无论因甲方提供给他
人使用，或因甲方遗失、泄密等原因而被他人使用，甲方均对使用上述敏感身份信息完成的
交易承担责任。**

(六) 通过网上个人银行签约电话支付服务的，甲方注销网上个人银行服务前，必须先
解约电话支付服务。由于甲方未解约电话支付服务而产生的责任由甲方承担。

(七) 争议及差错处理：甲方在自行查询发现或怀疑有未经本人或本人授权的电话支付
交易记录时及时告知乙方，因甲方未及时成功告知乙方导致的损失由其本人承担。经查询确
定是乙方原因的，由乙方直接或通过特约商户将资金退回给甲方账户；确定是甲方、特约商
户或第三方等原因的，由甲方自行处理，乙方不承担责任，但可以积极配合甲方进行调查。

(八) 甲方对乙方相关服务如有疑问、建议或意见时，可拨打乙方客户服务电话（借记
卡为“95577”，信用卡为“4006695577”）、登录乙方官方网站（网址：
<http://www.hxb.com.cn>）或到乙方营业网点进行咨询。

六、乙方的权利及义务：

(一) 在甲方自助签约电话支付服务成功后，乙方可为甲方在乙方特约商户网站提供购
物电话支付服务。

(二) 及时准确地执行收到的甲方交易指令。

**(三) 乙方对甲方提供的信息有保密的义务。乙方有权在法律法规、监管规定、有权机
关规定的期限内对甲方提供的信息进行留存并在内部使用（超过上述期限的，乙方有权销
毁）；有权将甲方提供的信息提供给征信机构或根据法律法规、监管规定、司法机关的强制
命令提供甲方提供的信息；有权为履行本协议之目的，将甲方提供的信息披露给乙方代理人，
并取得代理人的保密承诺。**

(四) 为甲方提供的电话支付服务不收取手续费。

(五) 将甲方签约卡号、电话支付代码、卡交易密码、签约电话支付的电话号码等视作甲方进行电话支付时验证甲方身份的有效依据。

(六) 乙方有权根据法律、法规、部门规章、监管规定或乙方业务发展需要对电话支付服务的系统设定(包括支付限额设定)及功能进行调整或对电话支付服务进行变更。如需甲方确认的,乙方通过官方网站、移动银行或营业网点等渠道进行公告,甲方继续使用电话支付服务的,视为甲方确认。如不需甲方确认的,则自调整或变更之日起对甲方生效。

七、在以下任一情况下,乙方不承担任何责任:

(一) 乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等情况并及时以适当方式通知甲方,甲方仍无反应的;

(二) 甲方账户存款余额不足或信用额度不足;

(三) 甲方账户内资金被法定有权机构依法冻结或扣划;

(四) 甲方未能正确按照乙方的有关操作使用规则、提示及条款正确操作;

(五) 甲方在乙方签约的特约商户网站购物支付时,由于特约商户的原因导致支付或退款失败的;

(六) 因特约商户的交易商品或服务质量、交付期限等原因引发的纠纷和争议等产生的问题,均由甲方与特约商户自行解决和承担,乙方不承担责任;

(七) 乙方遇到不可抗力的;

(八) 非乙方原因导致的网络或系统故障、供电系统停电、通讯故障、网络黑客袭击及甲方遇到各种类型的欺诈行为;

(九) 其他非因乙方原因的情况。

八、乙方提供电话支付服务受甲方签约华夏银行卡情况的制约,如该卡挂失、止付、销户等原因不能使用,该项服务也同时自动终止。

九、在甲方违反本协议规定或《华夏银行网上银行章程》及乙方电话支付有关业务制度或规定的情况下，乙方有权中止或终止对甲方提供的电话支付服务。协议终止并不撤销终止前甲方已经发出的未完成交易指令，也不免除因终止前的交易所带来的法律后果。

十、电话支付服务受法律法规、监管规定的约束。如有未尽事宜，依照金融惯例办理。

十一、甲方不得通过乙方提供的电话支付服务从事违反《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律、法规、规章要求的交易活动。一经发现，乙方可立即中止或终止提供服务，并保留追究甲方法律责任的权利。

十二、本协议部分条款无效的，不影响其他条款的效力。

十三、本协议自甲方在网上确认同意之时起生效，自本服务被撤销之时起终止。所有时点均以乙方电子银行系统记录的时间为准。

十四、在本协议生效后，双方应全面履行本协议约定的义务，任何一方不履行或不完全履行约定义务，应承担相应的违约责任，并赔偿因此给对方造成的直接损失。