

客户须知

申请开立东莞银行个人存款账户须知

- 一、存款人在东莞银行（以下简称本行）开立、使用和撤销个人银行结算账户，使用个人银行结算账户办理个人转账收付和大额现金存取时，应遵守《人民币银行结算账户管理办法》等相关法律、法规，及本行相关制度的规定。存款人使用个人结算账户办理各项业务时，还应遵守本行的相关规定。存款人开立、使用或撤销个人外汇账户，应遵守个人外汇业务管理办法及实施细则、外汇法规等相关规定，合法使用外汇。
- 二、存款人开立个人银行存款账户（包括人民币和外币），需向本行提交相关的证明文件原件，并接受本行对相关证明文件的审核。存款人承诺所提供的开户资料真实、有效、完整，如有伪造、欺诈、隐瞒等行为，愿承担一切法律责任并赔偿本行损失。
- 三、存款人不得出租、出借个人银行存款账户，不得假冒他人身份或者虚构代理关系开立个人银行存款账户，不得利用个人银行存款账户套取银行信用。
- 四、存款人须按支付结算法律、法规使用支付结算工具，并按本行有关规定支付服务费用。
- 五、存款人撤销个人银行结算账户，必须与本行核对该账户存款余额，并根据本行要求，视情况交回各种重要空白票据及结算凭证，本行核对无误后办理销户。对于本行要求交回的各种重要空白票据及结算凭证，存款人因故未交回的，须在本行许可下出具书面证明，由此而造成的损失由存款人承担。
- 六、存款人遗失或更换预留个人印章的，应按《人民币银行结算账户管理办法》及本行的相关制度规定，及时向本行提供经本人签名确认的书面申请及相关证明文件。因存款人个人印章遗失或更换所造成的损失由存款人承担。
- 七、存款人必须严格按照《票据法》的规定签发使用支票，严禁签发空头支票；不得签发与其预留本名签字样式不符或者印鉴不符的支票。
- 八、存款人签发空头支票，或签发与预留银行印鉴不符的、要素不全等不符合规定的支票，本行有权予以退票或拒绝执行该支付指令，由此引起的任何损失，本行无须承担责任。若存款人屡次签发空头支票或者签发与预留银行印鉴不符的支票，本行有权限售或停售支票，并根据人民银行有关规定上报人民银行，由人民银行处以票面金额**5%**但不低于**1000元**的罚款。
- 九、按照中国人民银行规定，如存款人账户自开户之日起**6个月**内无交易，本行将暂停存款人账户非柜面业务，存款人向本行提交身份核实资料重新核实存款人身份后，恢复其业务。
- 十、存款人应配合本行开展客户尽职调查、客户身份及交易背景调查等各项反洗钱工作。**存款人承诺向本行提供的客户信息和身份资料是真实、完整、有效，在客户信息发生变更时，及时到本行或根据本行要求办理信息更新或业务变更手续。存款人承诺不存在利用在本行开立的银行账户（含银行卡）从事（进行）或协助他人偷逃税款、逃废债务、洗钱、恐怖融资、套取现金、非法集资、诈骗及其他违法犯罪活动的行为。存款人承诺资金来源和用途不违反任何法律法规的规定。如存款人未履行本条款约定，或身份证件或证明文件已过有效期，或本行发现或有合理理由怀疑存款人交易异常以及账户、资产或交易**存在涉诈风险、或与洗钱、恐怖融资等犯罪活动相关**，本行有权根据账户使用情况，调整存款人的交易限额或限制**资金转入、转出、暂停或终止本协议服务或全部金融服务**，且无须担任何违约责任。**如存款人因涉诈、身份信息不完整、身份证件/证明文件过期等原因导致账户被本行依法采取上述账户管控措施，需恢复账户正常使用状态的，请留意本行公告、短信通知、到本行营业网点或拨打本行服务与投诉热线（956033）咨询相关解控手续； 并应配合账户解控工作，按要求提交有关证明材料。**
- 十一、存款人充分了解并清楚知晓出租、出借、出售、购买银行账户的相关法律责任和惩戒措施，承诺依法依规开立和使用账户。具体法律责任和惩戒措施如下：**
- 经公安机关认定的电信网络诈骗及其关联违法犯罪罪联合惩戒对象，银行在惩戒期内暂停其非柜面出金业务，既有协议约定的代扣代缴税款、社保、水电煤气费等基本生活保障的款项除外。同时，人民银行将上述单位和个人信息移送金融信用信息基础数据库并向社会公布。

挂失业务规定

- 一、存款人遗忘密码，须及时持本人有效身份证件原件、存款凭证到本行任一营业网点申请密码挂失手续，委托他人代办的，须出示存款人及代办人的有效身份证件原件。解挂需由存款人本人持有效身份证件原件、存款凭证（非同时挂失凭证时须提供）到本行任一网点办理相关解挂手续，支持挂失当天解挂。如本行能够当场核实确认存款人本人身份的，可当场为存款人办理密码重置手续。
- 存款人若遗失印鉴，须及时持本人有效身份证件原件、存款凭证（如有）到开户网点办理印鉴挂失手续，如委托他人代办的，须出示存款人及代办人的有效身份证件原件。挂失满七天后，存款人持本人有效身份证件原件、存款凭证（如有）到挂失网点办理更换印鉴手续。
- 二、存款人如遗失、被盗存折、存单或借记卡，可先通过本行任一营业网点或者24小时电话银行服务热线办理临时挂失，**临时挂失的有效期为5天（从挂失当天算起，失效时点以第5天本行业务系统日终处理时间为准）**。存款人必须在5天内持本人有效身份证件原件到本行任一营业网点办理书面挂失手续，如委托他人代办的，须出示存款人及代办人的有效身份证件原件办理。凭证书面挂失生效后，存款人可凭本人有效身份证件原件到本行任一营业网点及时办理补领凭证手续。
- 三、对存折或借记卡办理挂失（含临时挂失和书面挂失）后，在挂失有效期内，本行将对该凭证下的人民币活期结算账户作暂停支付处理，但不影响该账户的民生类扣款（如代缴社保、水电费等，具体民生类扣款范围以本行业务系统为准）；解挂后被暂停支付的人民币活期结算账户即可恢复正常使用。
- 四、挂失手续办妥，挂失即生效。挂失生效前或挂失失效后，存款人因遗失印鉴、存折、存单、借记卡以及遗忘密码产生的一切损失，本行不承担责任；存款人办理挂失手续生效期间，因本行原因致使存款人发生资金损失的，由本行承担责任。
- 五、具体挂失等业务的收费标准以我行官网、营业网点公示的服务价格表为准。

使用借记卡其他须知

一、使用借记卡风险提示

- （一）借记卡是持卡人的存款凭证，须妥善保管。**因持卡人保管不善，而造成借记卡被盗、被抢、被骗、被复制并且未能及时挂失而造成资金损失，责任由持卡人自行承担。**
- （二）借记卡只限于持卡人本人使用。借记卡在开户时必须设置六位数字密码，持卡人须牢记并妥善保管。密码可在本行营业网点、自动柜员机（ATM）进行密码修改。密码设置**请不要使用连续、简单的数字组合，并切勿将密码透露给任何人**。由于卡片有可能被恶意复制，密码是确认持卡人合法身份的依据，凡使用密码进行的交易，本行均视为持卡人本人所为。因持卡人设置易猜测的密码或密码保管不慎而造成资金损失，责任由持卡人自行承担。
- （三）在自助设备上使用借记卡时，持卡人必须注意：**在有人过于接近、周围有可疑人员、自助设备不正常等情况下，不要使用自助设备，并注意保护好**自己的借记卡和密码。任何情况下取回借记卡，都要立即核实个人签名和卡号，谨防被调包。使用自助设备过程中不要相信陌生人的言语，谨防被骗。
- （四）借记卡设有使用有效期。借记卡有效期届满后，POS、ATM等终端发起的持卡交易和部分其他交易（具体受限交易种类以届时限制的交易为准）会受到限制。持卡人应在有效期届满前办理换卡手续。
- （五）无论是刷卡消费还是在自助设备上使用借记卡，留意卡片周边环境，并避免任何人记录借记卡卡片信息，在输入密码时务必遮挡键盘，以防被他人或其它设备窥视。
- （六）**谨防不法分子假冒本行、银联等机构在本行营业网点、自助设备等张贴一些“公告”、“温馨提示”、“通知”之类的虚假告示或者发送虚假短信息，诈骗持卡人泄露借记卡密码或将资金转入指定账号后盗取资金。**如发现可疑情节可以立即致电本行24小时客户服务电话：956033。

注：本业务规定提及的持卡人是特指办借记卡时实名登记的存款人。

- （七）持卡人对以下风险承担责任：**在本行银行卡章程里已明确由持卡人承担的风险和损失；因密码保管不善而造成的经济损失；银行卡或存折转借他人使用或自己使用不当而造成的资金损失；因签约时提供的转入账号错误造成的经济损失。**

- （八）IC借记卡具有电子现金功能，支持电子现金圈存、电子现金消费等交易。IC借记卡电子现金不记名、不计付利息，不可挂失、不设密码。

二、“银信通”业务服务须知（适用活期账户）

- （一）如签约存折/卡因挂失、损坏等情况换领新存折/卡的，新存折/卡将按原存折/卡的约定继续使用短信服务和付费。
- （二）本行对“银信通”服务实行包月收费方式，收费标准详见本行公告信息。本行于每月从客户指定的活期人民币付费账户（无指定付费账户的，以签约账户付费）收取当月的服务费。如客户终止“银信通”服务的，本行不退回客户已支付的“银信通”服务费。
- （三）“银信通”信息仅作为账户变动的参考依据，客户应以本行系统记录为准。
- （四）本行有权修改“银信通”服务收费标准，收费标准更改信息将通过营业网点、官方网站、官方微信等方式进行通知，客户有选择继续或终止使用“银信通”服务的权利，若客户不终止短信服务，本行将按新的收费标准收费。
- （五）客户换号或转运营商后，应及时通知本行。对于因此无法收到短信的，本行不承担责任。转运营商后，因运营商原因致使客户不能收到短信的，本行不承担责任。
- （六）客户自行保管好手机号码，如不再使用相关手机号码，应及时注销。客户通过手机设置或运营商相关功能转移短信收取或延迟收取的，由客户承担责任。

三、借记卡消费、境外取现、自助设备转账等业务须知

- （一）境外消费是指持卡人持本行借记卡在境外（含港澳台地区，下同）特约商户购买商品或取得服务时，通过贴有“银联”标识的POS联机结算。境外消费的交易限额详情可于本行官网查询。
- （二）境外取现是指持卡人持本行借记卡在境外（含港澳台地区）贴有“银联”标识的ATM上提取现金。开立借记卡时，本行系统默认为开通境外取现交易，持卡人可根据需要持有效身份证明文件到本行的任一营业网点申请关闭或重新开通境外取现交易。**持卡人办理境外取现业务应遵守国家外汇管理局等机构的管理要求。**
- （三）自助设备转账：1. 自助设备行内转账是指借记卡持卡人通过本行行内自助设备（包括ATM、自助终端等）对本行开立的账户进行资金划转的业务。
2. 自助设备跨行转账是指借记卡持卡人通过银联和各商业银行提供的各种接入方式，完成在入网商业银行开立的的不同账户资金的划转，以及账户资金信息等相关辅助功能的业务，本申请书所指的跨行转账交易是通过自助设备发起的。
- （四）借记卡境内、境外消费限额设置，境外取现开通/不开通，自助设备转账开通/不开通及其限额设置等签约不会因借记卡的更换而发生变更，新卡仍按原签约状态使用。如借记卡没有签约设置上述交易状态的，本行将会以该卡的开卡日本行系统默认状态进行设置，若更换了借记卡，将会以新卡的开卡日本行系统设置状态为准。

其他注意事项

- 一、开立个人账户申请人同意接收本行产品、服务、增值业务及事务性通知，如不同意接收营销类信息可致电我行服务热线（956033）或按短信指引回拒拒绝。
- 二、申请本行“银信通”业务须遵守本行“银信通”业务相关服务条款。
- 三、申请人可登录官网 www.dongguanbank.cn 查阅本行相关业务规程。本申请书相关的业务规定如有未尽事宜，均按照《储蓄管理条例》、《人民币银行结算账户管理办法》、反洗钱法律法规及有关政策法规，以及本行的相关制度执行。持卡人应遵守本行借记卡章程、网上支付业务章程、中国银联《银联卡业务运作规章》及本行、中国人民银行、中国银联的其他相关业务管理规定。
- 四、持卡人须按本行公告的收费项目、收费标准、收费方式缴交服务费用，若持卡人未按公告内容支付费用，本行有权中止提供相应服务。
- 五、本行因业务发展需要修改业务及收费规定，可通过营业网点、网站等任一场合或多个场合进行公告，客户如不同意对本行的规定，可自公告的期限内，决定是否继续接受本行的服务；但对于**在规定的期限内停止接收本行服务**之前已经发生的业务仍需要按照公告前的规定履行。
- 六、如存在任何疑问或任何相关的投诉、意见等，可通过我行营业网点、官方网站（www.dongguanbank.cn）、手机银行、微信银行等渠道，或拨打我行服务与投诉热线（956033）进行咨询或反映。