

# 晋商银行电话银行章程

**第一条** 为了更好地向客户提供金融服务，晋商银行开办电话银行业务，并根据国家法律、法规和监管规定，制定本章程。

**第二条** 本章程所称电话银行业务，是指晋商银行使用计算机电话集成技术，利用电话自助语音、人工服务、智能机器人的方式为客户提供业务咨询、业务查询、业务办理、受理意见建议、投诉等金融服务的电话银行业务。

“交易密码”，指客户自行设定，用于交易时验证的密码。

“查询密码”，指客户自行设定，用于电话银行身份认证的密码，查询密码连续累计输错五次将被锁定。

同一卡号或账号通过电话银行操作交易密码或查询密码等客户信息时，电话银行根据行内业务规则限制输入次数。

**第三条** 晋商银行电话银行服务向符合中华人民共和国法律规定及晋商银行相关要求的自然人提供。

**第四条** 晋商银行电话银行客户及电话银行交易的其他参与方，均须遵守相关法律法规、监管规定及本章程。

**第五条** 凡自愿遵守《晋商银行电话银行章程》的客户可通过拨打客服热线办理电话银行业务签约。客户向晋商银行申请签约电话银行，客户本人需提供相关资料和必要信息

用于身份验证并进行签约，并保证所提供的资料和信息真实、准确、完整、合法、有效，对于客户未提供真实、准确、完整的资料而造成的风险和损失由客户承担。

**第六条** 晋商银行电话银行服务电话为 9510-5588、400-666-5588 或在晋商银行官方网站公布的指定电话号码。

**第七条** 晋商银行电话银行客户身份认证方式（以下简称认证方式）包括预留电话、交易密码、查询密码等其他可用于识别客户身份的方式。晋商银行根据电话银行业务类型的不同，采取一种或多种认证方式进行客户身份认证。

**第八条** 晋商银行对使用客户身份标识（包括但不限于银行卡号、存折号、身份证号、固定电话或手机号码等），并通过身份认证的电话银行操作视为客户本人所为，以客户发出的指令作为办理电话银行业务的有效依据。

**第九条** 电话银行只限客户查询本人账户信息，如客户将电话、账户信息、密码提供他人使用或授权他人进行查询时产生的一切后果由客户本人承担。未成年人可由监护人进行代理查询，通过识别预留电话、交易密码或查询密码等方式识别监护人身份。

**第十条** 晋商银行电话银行服务会全程录音，晋商银行及客户双方应对通话中表达的所有内容负责，且客户发出电话银行业务指令，晋商银行已执行的，客户不得要求变更或撤销指令。根据客户发出指令操作的电话银行业务所产生的

电子信息记录均为电话银行业务的有效凭据。

**第十一条** 客户在使用电话银行服务过程中，所提供的电话银行签约信息如有更改，应及时办理有关变更手续。

**第十二条** 电话银行服务是晋商银行应用计算机电话集成技术提供的金融服务，客户通过手机、固定电话使用电话银行时，可能会出现信息传送中断、停顿、延误、传送数据错误或存在一定的时差等情况，一切在晋商银行控制以外有关通讯设备故障引致的消息谬误或讯息未能实时传达，银行不负赔偿责任。因上述情况造成电话银行服务未被送达无法办理或者被取消、暂停或终止，客户可自行采取其它途径完成相关交易。

**第十三条** 客户使用电话银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

(一) 银行卡密码、存折密码、电话银行查询密码等重要信息被他人猜出、偷窥，可能导致客户账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

(二) 与办理电话银行业务相关的重要资料，如身份证件、银行卡、存折、预留电话等因遗失或保管不善，被他人冒用或盗用，可能造成被他人签约电话银行，并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

(三) 客户的手机被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，可能造成通过手机接收的账户等信息泄漏，并可能

导致账户资金被盗等情况。客户更换手机号时，未将以原手机号开通的短信通等业务取消，当该手机号被运营商发放给其他人时，可能造成客户的账户信息泄露等情况。

**第十四条** 客户应采取风险防范措施，安全使用电话银行。这些措施包括但不限于：

(一) 避免使用与本人明显相关的信息（如姓名、生日、常用电话号码、身份证件号码等）或具有明显规律性的字符（如重复或连续的数字）作为密码；电话银行查询密码应不同于其他用途的密码（如银行卡/存折密码、其他网站会员密码、即时通讯工具密码、电子邮箱密码等），并做到经常更换。

(二) 保护好自己的银行卡密码、存折密码、电话银行查询密码等重要信息，不要告知任何人，不要在计算机、电话、手机或其他电子设备上记录或保留。通过具有存储和显示输入号码功能的设备办理电话银行业务后，应立即清除所存储的密码和账号等信息。

(三) 妥善保管与办理电话银行业务相关的各项重要物品或资料，如身份证件、银行卡、存折、手机等，不得交给他人或非授权人员保管，不得出租、出借、出售、购买银行账户（包括银行卡）及其电话银行身份认证介质，不要在不信任的网站或其他场所留下卡号、存折账号、身份证号、常用电话号码等个人信息，防止被他人利用。

(四) 避免通过公用电话使用电话银行。更换手机号码后，应及时办理预留手机号码、短信通知等业务变更。

(五) 晋商银行在任何情况下都不会通过短信、电话、邮件等方式主动要求客户将资金转入某一指定账户，也不会向客户索要密码的内容。如他人（包括银行人员）向客户索要银行密码内容，请不要提供。客户如收到短信或邮件，涉及引导客户打开页面链接并要求输入交易密码、查询密码或要求客户将资金转入某一账户的，应保持警惕，仔细辨认信息真伪，如有疑问，应及时通过服务热线、手机银行、网上银行或到晋商银行营业网点查询。

(六) 客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、电话银行密码泄露或其他可疑情况时，应立即办理账户挂失、密码重置等手续。

**第十五条** 因客户泄露电话银行密码、未尽到防范风险与保密义务导致客户损失的；由于客户手机越狱、手机 Root、下载安装其他软件、访问其他网站等过程中含有病毒、木马程序或其他恶意程序，威胁客户终端设备信息和数据安全而导致客户损失的；或因客户引起的其他原因导致客户损失的，客户应承担相应责任。

由于不可抗力等不可归因于晋商银行的情况而导致客户损失的，晋商银行不承担责任。

**第十六条** 客户授权晋商银行在本人电话银行业务处

理过程中，根据业务申请、身份识别、业务办理、风险监测与管理等业务需要，在依法合规的前提下查询、收集、留存并使用本人授权信息，晋商银行应当对客户金融信息严格保密，不得泄露或者非法向他人提供。

客户授权信息包括但不限于姓名、性别、手机号码、证件号码、证件类型、证件有效期、联络地址、职业、国籍、银行账号、交易信息等，客户授权晋商银行可根据信息查询与身份核验以及提供消息推送服务、社保卡等第三方合作服务的需要，按照最小必要原则将客户授权信息提供至晋商银行、监管机构、司法机关、仲裁机构、行政机构、银行卡组织、电信运营商、合作机构等。

**第十七条** 客户使用晋商银行电话银行服务的，应按照晋商银行制定并在营业网点等渠道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如有变动，以晋商银行最新公告为准。

**第十八条** 当发生以下情况之一时，晋商银行有权限制客户的电话银行交易权限，或暂停、终止对客户提供相关电话银行服务：

(一) 客户利用电话银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失；出于恶意或其他非法目的，利用电话银行进行不正当交易。

(二) 发生不法分子假借客户身份盗用电话银行或其他

危及客户资金安全的事件，或存在发生这种事件的可能。

(三) 客户存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件签约电话银行等行为。

(四) 客户在晋商银行预留的身份信息不完整、不准确，且拒绝按晋商银行的要求进行补充、更新。

(五) 客户办理电话银行业务时，所提供的信息错误或变更信息后未及时通知银行更改，造成银行无法正常为其提供相应服务。

(六) 客户涉嫌从事洗钱、非法集资、网络赌博、电信诈骗等违法行为，并拒绝配合晋商银行开展尽职调查工作，或经尽职调查仍无法排除相关嫌疑的情况。

(七) 客户涉嫌出租、出借、出售、购买银行账户（包括银行卡）及其电话银行身份认证介质。

(八) 客户存在未按时支付有关费用，不遵守晋商银行有关业务规定，存在恶意骚扰或诋毁、损害乙方声誉等情况的。

(九) 国家法律法规及有权机关另有规定的情况。

**第十九条** 晋商银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升级或调整，并采取网站公告、交易提示等适当方式告知客户，客户应按照升级和调整后的业务功能或交易规则办理电话银行业务。如客户不同意有关变更，可办理电话银行注销手续，未办理电话银行注销

手续的，视为客户同意有关变更。

**第二十条** 客户在办理电话银行业务过程中如发生争议，可遵照法律法规、本章程及相关规定与晋商银行协商解决。

**第二十一条** 本章程由晋商银行负责制定、修改及解释。晋商银行如对章程进行修改，将提前 30 日通过网站等适当方式将修改后的章程进行通告。在通告期，客户若因对章程的修改有异议而决定不继续使用晋商银行电话银行的，可办理电话银行注销手续。通告期满客户未注销电话银行的，视为同意接受对章程的修改。

**第二十二条** 本章程自 2023 年 8 月 1 日起实施。