附件3：

**上海浦东发展银行**

**个人网上快捷支付业务客户服务协议**

为明确双方权利和义务，本着平等互利的原则，就上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”或“银行”）向个人客户（以下简称“客户”）提供个人网上快捷支付业务相关事宜达成本《上海浦东发展银行个人网上快捷支付业务客户服务协议》（以下简称“本协议”），以资共同遵守。

**第一条 定义**

下列用语在本协议中的含义为：

1.1 银行卡，指客户**在浦发银行开立的个人借记卡或信用卡，本协议项下仅适用于银行卡人民币账户，且未被限制消费功能。**

1.2 快捷支付，指浦发银行根据客户提供的**姓名、银行卡号、手机号码、证件类型及号码、信用卡有效期（如需）**信息，完成客户身份验证后，建立客户指定银行卡与其在商户的支付账户或会员账户的签约关系；后续依照商户的交易指令从指定银行卡主动扣划资金的支付方式。

快捷支付的签约和使用渠道包括：计算机、手机、电话、掌上电脑、电视、自助终端等设备，具体以银行及商户提供的互联网支付业务约定为准。

1.3 商户，指一般电子商户和支付机构。

1.3.1一般电子商户，指具有互联网经营资质，合法利用互联网出售商品或服务的机构。

1.3.2支付机构，指依法提供互联网支付结算服务的法人组织，包括商业银行、银行卡组织以及获得互联网支付业务和移动电话支付业务许可的非金融支付机构。

1.4 手机号码，指客户与银行签约“及时语”服务（浦发银行手机短信通知服务）的手机号码，如未签约“及时语”则为客户开立银行卡时预留信息中的手机号码。

**第二条 个人信息保护**

2.1客户知晓并同意，浦发银行将按照《个人信息处理规则（适用于个人网上快捷支付业务）》、《个人信息单独同意授权书（适用于个人网上快捷支付业务敏感个人信息处理）》处理客户个人信息，保障客户相关个人信息合法权益。

**第三条 权利和义务**

3.1客户应确保用于快捷支付签约的银行卡由本人开立并由本人保管使用。客户应保证在签约过程中提供的信息真实、准确、完整、有效，确保支付行为符合法律法规和监管机构规定且未侵犯任何第三方合法权益，**否则因此造成银行或任何第三方损失的，由客户负责赔偿并承担全部法律责任。**

3.2**快捷支付签约成功后，即视为客户授权银行按照商户的交易指令从指定银行卡主动扣划资金，无需经客户同意**。由此导致的所有争议均由客户与商户之间协商解决，与银行无关。

3.3客户同意并承诺，快捷支付指定银行卡至少开通一种由银行提供的即时通知服务，包括但不限于手机短信通知、微信通知等。同时客户承诺相关即时通知的手机号码、微信号等关联信息为本人所有，否则由此造成客户损失的，**银行不承担责任**。

3.4客户应妥善保管**银行卡密码、商户支付账户或会员账户密码、商户支付密码、手机动态码、数字证书、U-KEY，以及**银行卡户名、卡号、绑定的客户证件类型及证件号码、手机号码、固定电话、通信地址等银行卡相关信息，**否则由此产生的损失由客户自行承担。如客户的身份信息或手机号码等联系方式发生变更，客户应及时持有效证明材料至浦发银行营业网点修改。如遗失银行卡、U-KEY或泄露上述相关信息，客户应及时通知银行并办理挂失或销户等手续，减少可能发生的损失。**

3.5客户可通过银行VTM、手机银行等渠道自助查询业务签约情况，并通过VTM、手机银行等渠道对借记卡支付限额进行管理。**任何情况下，客户设置的支付限额不应超过银行及商户设置的最大支付限额，如实际支付金额大于支付限额，银行有权拒绝执行交易指令，所造成的后果由客户自行承担。**客户同意银行保留根据风险管理等需要设置或变更最大支付限额的权利。

3.6如因指定信用卡可使用额度不足无法完成支付，浦发银行有权通过商户服务页面提示客户可申请临时信用额度（又称“临时额度”），客户申请临时额度通过后浦发银行将根据商户交易指令继续完成支付，临时额度审核结果以浦发银行最终通知为准。《上海浦东发展银行信用卡（个人卡）领用合约》另有约定的，以其约定为准。

3.7客户不得利用快捷支付业务进行套现、虚假交易、洗钱等违反法律法规、监管政策或国家有权机关规定的行为，且有义务配合银行进行相关调查。如若客户拒绝配合进行相关调查或银行认为存在或涉嫌虚假交易、洗钱、套现或任何其他违反法律法规、监管政策、国家有权机关规定或本协议约定的行为，银行有权采取以下一种、多种或全部措施，若造成银行或任何第三方损失的，客户应负责赔偿并承担全部法律责任：

（1）中止提供本协议项下服务；

（2）终止本协议；

（3）中止或终止向客户提供银行卡服务。

3.8银行若因以下原因未执行商户的交易指令，无须承担任何责任：

（1）客户指定银行卡的存款余额不足或授信额度不足；

（2）客户指定银行卡内资金被依法冻结或扣划；

（3）客户指定银行卡非正常状态；

（4）客户未按照银行的有关规定正确操作；

（5）客户的行为存在欺诈，或其它违反法律法规、监管政策或国家有权机关规定的情形。

**第四条 不可抗力**

　　对于由于不可抗力因素（包括但不限于自然灾害、意外事故、战争等）或系统故障、供电故障、通讯故障或网络故障、监管部门政策变化等其他非因银行过错引起的无法提供服务、部分服务或延迟服务等，银行有义务协助客户解决问题或提供必要的帮助，但不承担责任。

**第五条　法律适用**

本协议适用中华人民共和国法律（为本协议之目的，在此不包含中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区和中国台湾地区）法律；本协议未尽事宜依据国家法律法规、监管规定及金融业的行业惯例执行。

**第六条 差错和争议的解决**

银行仅为客户提供安全可靠的支付结算服务，依据商户提供的交易指令实施资金扣划。对于因购买商品或服务而产生的一切关于商品、服务及费用扣收的争议均由客户与商户自行协商解决**，与银行无关。**

双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应尽量协商解决。**协商不成的，任何一方均应向银行所在地有管辖权的人民法院提起诉讼，双方另有约定的除外。**

**第七条 协议的终止**

**7.1如因指定银行卡注销、补（换）卡等任何原因导致卡号变更，已建立的该银行卡的快捷支付签约关系自动终止，银行与客户间另有约定的除外。**

客户也可通过商户网站或浦发银行手机银行主动发起解除签约关系的申请。“快捷支付”签约关系一旦解除，本协议即告终止。协议终止前商户已发送银行处理的交易指令仍有效，客户应承担相应后果。

7.2除本协议另有约定外，银行提供的服务受客户指定银行卡状态的制约，如该卡由于挂失、止付、有效期到期等原因不能正常使用，相关服务自动中止。客户指定银行卡状态恢复正常时，银行重新提供相应服务。

**7.3本协议项下双方权利义务履行完毕之日，本协议自动终止。**

**第八条 协议的生效和变更**

**8.1本协议经客户在线确认即视为签署并生效。**

**8.2银行有权根据国家法律法规、监管规定或经营管理需要变更、终止本协议，变更后的协议通过银行网站等官方渠道进行公告，公告期满后变更的协议即生效。**在公告期内，客户可选择是否继续使用本服务。如客户因对协议变更有异议而决定不继续使用本服务的，可在公告期满前解除协议。公告期满客户继续使用本服务视同接受有关本协议变更的各项内容。

**第九条 其它**

9.1客户签署的《个人信息处理规则（适用于个人网上快捷支付业务）》、《个人信息单独同意授权书（适用于个人网上快捷支付业务敏感个人信息处理）》为本协议有效组成部分。

9.2如客户有任何疑问建议，可至浦发银行营业**网点或拨打客服热线95528咨询**办理。

**客户确认，在签署本协议前，已就全部条款进行了详细地阅读，对本协议有关权利、义务、责任限制或免除条款均无疑义。客户特别申明，签署本协议系自身的真实意思表示，客户在此确认将完全按照本协议的约定行使相应的权利，履行相应的义务。**