附件2:

**苏州银行电话银行业务章程**

1. **总则**
2. 为加强对苏州银行电话银行业务的管理，有效防范业务风险，促进电话银行业务健康有序发展，根据《中华人民共和国商业银行法》、中国人民银行《电子支付指引》、中国银行保险监督管理委员会《电子银行业务管理办法》等法律法规和相关制度规定，制定本章程。
3. 本章程中所称电话银行业务是指利用电话等声讯设备和电信网络，通过自助语音和人工服务等方式，为客户提供业务咨询及办理、客户关怀、风险预警及产品营销推广等银行服务。
4. 苏州银行电话银行为客户提供7×24小时服务，综合服务热线为96067（外省地区加拨区号：0512）、信用卡服务热线为4008289188、贵宾及人才卡服务热线为4008596067。其中综合服务热线96067提供电话银行全业务功能；信用卡服务热线4008289188提供电话银行信用卡类业务功能；贵宾及人才卡服务热线4008596067对苏州银行认定的个人贵宾等级及人才卡客户，提供电话银行服务。
5. **服务对象及业务功能**
6. 电话银行业务的服务对象包括：已在苏州银行开立金融账户的我行个人与企业客户，以及对我行提供的服务或产品有需求的潜在客户。
7. 苏州银行电话银行提供的服务功能主要包括以下类型：账务查询及交易操作类、密码管理类、挂失类业务、业务咨询与投诉受理类、外呼回访类等。
8. 电话银行个人签约客户使用签约账号在符合操作要求的情况下，可以实现全部个人电话银行功能；其他个人客户在符合操作要求的情况下，可以实现除“充值缴费”及“定活互转”业务操作外的个人电话银行功能。
9. 充值缴费业务操作的交易限额为：充值业务单笔最高限额500元；缴费业务根据缴费账单金额据实支付。
10. 电话银行企业签约客户使用签约账号在符合操作要求的情况下，可实现全部企业电话银行功能；其他企业客户仅可实现人工咨询及投诉受理企业电话银行功能。
11. 苏州银行有权根据业务开展需要，调整电话银行的服务功能、服务方式以及收费标准。苏州银行将通过网点、电子渠道等方式及时进行公告。
12. **签约与解约**
13. 个人客户可持个人存款账户实名制规定的本人有效身份证件原件和账户凭证（借记卡、市民卡、江苏省社会保障卡、活期结算存折），至苏州银行营业网点签约个人电话银行功能。
14. 电话银行个人签约客户可本人至苏州银行营业网点办理加挂签约卡号/账号、解挂签约卡号/账号业务，其他办理手续同签约。
15. 电话银行个人签约客户可本人至苏州银行营业网点办理电话银行解约业务。解约为客户级，即解约时，客户只需携带任意一个签约/加挂签约卡号/账号即可解除客户名下所有签约/加挂信息，其他办理手续同签约。
16. 企业客户可由企业法定代表人持个人存款账户实名制规定的本人有效身份证件原件及复印件（非企业法人办理的，除企业法定代表人本人有效身份证件原件及复印件外，还需代理人持个人存款账户实名制规定的本人有效身份证件原件、复印件及企业法定代表人授权委托书）、企业公章及法定代表人章至开户行签约企业电话银行功能。
17. 电话银行企业签约客户可由企业法定代表人持个人存款账户实名制规定的本人有效身份证件原件及复印件（非企业法人办理的，除企业法定代表人本人有效身份证件原件及复印件外，还需代理人持个人存款账户实名制规定的本人有效身份证件原件、复印件及企业法定代表人授权委托书）、企业公章及法定代表人章至开户行办理电话银行解约业务。解约为账户级，若企业有多个签约账号，则需要分别进行解约。
18. **查询密码**
19. 查询密码是客户通过电话银行系统办理业务时，用于身份验证使用的密码，于签约电话银行或使用电话银行功能时由客户设置。
20. 根据不同的客户类型，查询密码分为个人客户查询密码与企业客户查询密码；其中个人客户查询密码又根据不同的业务使用场景，分为借记业务（借记业务是指除信用卡业务以外的包括但不限于借记卡、市民卡、江苏省社会保障卡、存单、存折等个人业务）查询密码与贷记业务（贷记业务是指信用卡业务）查询密码。
21. 借记业务查询密码以客户为载体，设置成功后，客户名下所有借记业务对应的卡号/账号查询密码一致；贷记业务查询密码以客户为载体，设置成功后，客户名下所有贷记业务对应的卡号查询密码一致；企业客户查询密码以签约账号为载体，不同的签约账号可对应不同的查询密码。
22. 不同业务种类间的查询密码相互独立，客户需要根据操作要求，分别设置、使用、修改及重置。
23. 为了保证电话银行使用安全，查询密码输错次数超限会根据监管机构要求或我行业务规定触发锁定机制。客户需要根据操作要求解除锁定，以恢复电话银行各项功能的正常使用。
24. **客户需对密码严格保密，防止泄露，凡与密码相符的电话银行交易均视为客户本人所为，为合法交易，所产生的电子信息数据记录为该项交易的有效凭证，因密码保管不善导致被窃取或泄露的，引起的资金损失全部由客户自行承担。**
25. **收费**
26. **除客户拨打电话应正常支付给电信公司的费用外，苏州银行暂不收取其他电话银行使用费。收费标准与方式如有变更，苏州银行将通过网点、电子渠道等方式于变更前及时向客户公告相关内容。**
27. **附则**
28. 客户在使用电话银行时遇到疑问，可向苏州银行客户服务热线、营业网点进行业务咨询，以保证正确使用和操作。如其使用的服务功能涉及到本行其他业务规定或规则的，需同时遵守。
29. 客户不遵守苏州银行有关业务规定、利用电话银行从事违反国家法律法规活动的、恶意损坏电话银行服务系统或有其他侵犯苏州银行权益、声誉的行为，苏州银行可单方面终止提供电话银行服务，并保留在此情况下向客户追偿一切损失的权利。
30. 苏州银行有权根据相关法律法规、监管机构要求、本业务相关协议约定及章程内容等中止或终止为客户提供全部或部分电话银行服务。苏州银行将通过网点、电子渠道等方式及时公告相关内容，并视具体情况通过电话外呼或短信通知等形式向乙方预留手机号码发出提醒。
31. **因网络故障、自然灾害、战争等不可抗力原因导致电话银行无法正常运行时，客户可咨询当地营业机构。苏州银行对因上述原因造成的电话银行的无法正常运行不承担任何责任。**
32. 苏州银行有义务及时、准确地执行签约或非签约客户的交易指令，对签约或非签约客户资料和有关账户信息负有保密义务。
33. 本章程未尽事宜，按照法律法规和银行监管机构的有关要求执行。