

客户服务须知

一、企业电话银行业务是指上海农商银行通过电话等声讯设备和通信网络，利用自助语音和人工坐席为单位客户提供业务咨询解答、在线业务办理、客户维护与拓展等金融服务的电子银行业务。

二、企业电话银行业务服务的对象为上海农商银行企业客户；需开通该项业务的客户可以到所属账户开户行进行申请。

三、客户使用上海农商银行企业电话银行业务应每年缴纳服务费。

四、上海农商银行按以下方式收取企业电话银行业务服务费：

(一) 客户首次开通电话银行业务当年，服务期限为开通当月至年终。服务费用由客户按实际使用月份主动一次性缴纳。

(二) 电话银行业务服务期满后，如客户未提出停止服务的书面申请，电话银行服务期限将以“年”为单位在次年自动展期一年，展期次数不受限制；客户在此授权银行在次年 1 月 4 日至 1 月 31 日，按一年（12 个月）周期从自己开通电话银行业务的人民币结算账户（如开通的是外币账户，从客户指定的人民币结算账户）上一次性扣收电话银行年服务费；如扣收服务费失败，客户同意上海农商银行停止客户的电话银行业务。

(三) 客户在申请开通或终止使用电话银行业务的当月，对于实际使用天数少于 15 天按半月收取，15 天（含）以上按一个月收取。

五、客户提前申请终止使用电话银行业务的，上海农商银行按照客户未使用月份，退回剩余电话银行服务费。终止使用电话银行业务需至上海农商银行柜面办理。

六、上海农商银行电话银行统一使用电话号码“021-962999”和“4006-962999”，为客户提供全天 24 小时服务。

七、客户使用电话银行业务时应注意保护信息安全，切勿向他人或不明电话泄露您的账号、密码及其他相关信息。由于客户使用不当造成信息泄漏及产生的损失，由客户自行承担相关责任。

八、上海农商银行将保守客户账户信息的秘密。除法律、法规规定外，不向第三方直接或间接泄漏客户信息内容。

九、上海农商银行将根据业务发展需要，适时对电话银行服务功能、服务项目、收费标准等进行调整，并通过营业机构、网站等提前公告。