**海南农村商业银行股份有限公司**

**小程序用户服务协议**

**本协议为海南农村商业银行股份有限公司(以下简称“我行”)与使用用户(以下简称“用户”)就使用海南农商银行万泉信用卡小程序及微信公众号（以下简称“小程序及公众号”）相关服务事宜所订立的有效协议(以下简称“本协议”)。在接受本协议之前请仔细、充分阅读理解本协议的全部内容(并请特别关注以“粗体”标注的条款内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款)，以及开通或使用某项服务的单独协议并选择接受或不接受(如有)。**

**用户通过网络页面勾选同意，即表示用户知悉、理解并同意接受本协议的内容。如果用户不接受本协议或对本协议部分条款内容有疑义，请及时拨打客户服务热线（0898）96588的方式与我行联系。**

一、定义

**海南农商银行万泉信用卡小程序及微信公众号：**指我行海南农商银行万泉信用卡小程序网络端及微信公众号。

**海南农商银行万泉信用卡小程序及微信公众号服务：**是指我行依托移动通信运营商网络、通过小程序和微信公众号向用户提供的金融类交易、信用卡申请等服务 (以下简称“本服务”)。

**账号:**指用户通过小程序登录页面登录成功后系统生成，用于存储用户的相关个人信息、被关联的银行卡信息以及使用本服务所需信息等，及办理海南农商银行信用卡基础业务、卡片管理、商城购物、积分权益、活动参与等金融及生活服务的相关电子个人账户。

**商户**：**海南农商银行**以及在海南农商银行除下属成员外的经营者的单称或合称。

二、账号使用

（一）注册

用户应当具备中华人民共和国法律规定的与其行为相适应的民事行为能力。若用户不具备前述与用户行为相适应的民事行为能力，则用户及用户的监护人应依照法律规定承担因此而导致的相关后果。在注册或使用本服务过程中，我行需收集使用必要的个人信息，包括手机号码、绑定银行卡信息、身份证件信息、姓名、短信验证码以完成身份基本信息的多重交叉验证。若因用户提供的信息不完整或者未按我行要求提供相关信息，用户可能无法成为小程序及公众号完整注册用户或无法正常使用本服务。同时，为了验证用户提供信息的准确性和完整性，我行会与合法留存用户信息的行政机关、事业单位、司法机关、电信运营商等进行核对，如在验证核对过程中我行需要向前述机构收集用户的信息，我行会依照法律法规的规定要求相关验证机构说明其个人信息来源，并对其个人信息来源的合法性进行确认。

用户须保证所提供资料的真实、准确、完整和有效。如用户提供的资料信息包括但不限于身份证信息、手机号、通讯地址等发生变动，应及时通过我行的客服热线96588向我行申请变更。如因用户未提供真实、合法、有效、完整的资料或资料发生任何变更而没有及时通知我行导致本服务无法提供或提供时发生任何错误，由此产生的后果由用户自行承担。若因用户提供的资料不实、非法、无效或不完整，我行有权拒绝、暂停或终止向用户提供本服务，相关后果由用户自行承担。

（二）使用

用户的账号仅限用户本人使用，请勿转交他人管理、使用，请勿转赠、借用、租用、转让或出售个人账户，否则因此造成的相关损失及后果由用户自行承担，并且我行有权单方暂停或终止该账户的使用。用户的账号信息为用户自行设置并由用户保管，请务必保管好个人账号信息。用户通过账号在小程序及公众号进行的相关行为均视为注册用户本人合法有效的业务指令，用户应对本人账号下发布的信息及行为负责并承担相应法律后果。因用户保管不善而导致账号被他人使用或因用户遭受他人攻击、诈骗等行为导致的损失及后果，用户应通过司法、行政等救济途径向侵权行为人追偿。用户发现用户本人的账号被恶意使用，用户应及时告知我行，我行将在合理期限内采取止付账号等措施以保护用户的权益，我行对止付账号前已经产生的损失不承担相关责任。在使用本服务过程中，我行需收集使用为提供本服务所必须的个人信息，在向用户提供账号的注册服务或进行用户身份识别时，需要用户填写用户本人手机号码，在向用户提供自动填充短信验证码时，需获取用户的短信读取权限，在对银行卡、人脸识别、身份证更新、上传头像时需要获取用户的访问相机权限，在拨打客服电话、网点电话、商城商家电话时，在话费充值、好友推荐办卡活动中需要获取用户的访问手机通讯录权限，在消息推送(通知)功能、账户交易提醒功能、产品活动及优惠信息提示功能中，需要获取用户的开启消息推送(通知)权限；在使用智能客服进行图片读取、图片发送、头像上传时，需要用户授权本地相册权限；在其他部分功能中需要获取用户的手机剪贴板内容；以及其他依照国家法律法规或政策规定需要获取用户的其他真实身份信息等。若用户提供的信息不完整或者未按小程序及公众号要求提供相关信息，则用户无法使用相关服务或在使用过程中受限制。

（三）注销

如用户不希望继续使用小程序及公众号，可通过小程序自行注销账号。注销后用户将无法继续使用小程序及公众号提供的各项服务。如用户有任何违反本协议或法律法规的行为，用户应承担相关法律责任。同时，我行有权停止为用户提供本协议下的服务并单方止付或注销用户的账户，因此导致的相关风险和损失由用户自行承担。

4、其他补充说明用户使用小程序及公众号具体服务时，应同意并遵守与该项服务相关的章程、协议及交易规则。我行只允许每位用户注册及使用一个账号。如有证据证明或我行根据小程序及公众号规则判断用户存在不当注册或不当使用多个账号的情形，我行可采取止付或关闭账号、取消订单、拒绝提供服务等措施，如给我行及相关方造成损失的，用户还应承担赔偿责任。小程序及公众号使用过程中可能产生数据流量的费用，用户需自行向运营商了解相关资费信息，并自行承担相关费用。小程序及公众号提供服务过程中，可能因网络或通讯线路故障及断电、停电等其他不可预测、不可控制的因素，导致用户在使用我行服务的过程中出现登录失败、网页打开速度慢、信息传送延误与错误以及业务暂时无法办理或者被取消、暂停或终止的情况。如出现上述情况，用户可在上述意外因素消失后重新在我行上使用相关服务。如因此造成用户损失的，我行对此不承担相关责任。

用户不得利用我行服务从事包括但不限于洗钱、欺诈等违法、违规行为，我行有理由合理怀疑用户进行违法违规行为的，有权中止、停止向用户提供服务，包括限制登录、解挂已加挂卡片、注销账号或者采取其他合理的风险控制措施。

三、服务及交易规则

在遵照我行小程序及公众号服务规则下，用户有权在我行小程序及公众号上享受以下服务。

（一）如用户已自主设置支付顺序，小程序将按照用户设置的支付顺序向用户提供服务，经过用户授权或同意的场景、银行卡渠道响应超时或扣款失败的情况除外；**如用户未设置支付顺序，小程序将按小程序内部规则为用户自动安排支付顺序，但用户后续可随时在我行小程序中自主修改已设置的支付顺序。**

（二）当用户进行支付时，根据法律规定，**用户在一定额度内可能无需输入密码即可完成支付**，小程序会根据用户的支付指令，按照商家确定的金额从用户的资产（扣款渠道视情况而定）里扣款给商家。

（三）用户可使用的收付款额度、日累计转账限额和笔数，可能因用户使用该支付服务时所处的国家/地区、监管要求、支付场景、银行额度控制、小程序及微信公众号的风险控制、身份要素验证等事由而有所不同。

（四）用户认可我行小程序及微信公众号账号的使用记录、交易数据等均以小程序的系统记录为准。

（五）对于用户提供及发布的文字、图片、视频、音频、图文等非个人隐私信息的知识产权归用户或相关权利人所有，**用户须确保上述信息不会侵犯其他人合法权益，否则用户须承担相应不利后果及责任。为向所有用户提供更优质的服务，我行及我行的关联单位可能需要使用用户的非个人隐私信息或得到用户的授权提供给其他第三方使用。**

**（六）用户理解并同意：为了向用户提供有效的服务，我行会以公告、电子邮件、发送短信、电话通知等方式（我行可根据业务实际情况选择前述一种或多种方式）向用户发送通知或推介信息，例如通知用户交易进展情况、优惠资讯、活动内容或者提示用户进行相关操作或推介宣传我行的相关产品，请用户及时予以关注。**

（七）如用户同时是我行小程序及公众号商户或合作第三方，对商品及/或服务的销售与推广：

1.用户可通过我行提供的服务，有权使用文字、图片、视频、音频等形式在我行小程序及公众号上发布商品及/或服务信息、招揽和物色交易对象、达成交易。

2.用户应当确保用户对用户在我行小程序及公众号上发布的商品及/或服务享有相应的经营及其他权利，**用户不得在我行**小程序及公众号**上销售或提供国家禁止或限制、侵犯他人知识产权或其它合法权益等**商品及/或服务。

3.用户应当遵守诚实信用原则及《消费者权益保护法》，确保用户所发布的商品及/或服务信息真实、与用户实际所销售的商品及/或提供的服务相符，并在交易过程中切实履行用户的交易承诺及符合其他法律规定。

（八）商品或服务购买

1.当用户在我行小程序及公众号购买商品及/或服务时，请用户务必仔细确认所购商品的品名、价格、数量、型号、规格、尺寸或服务的时间、内容、限制性要求等重要事项，并在下单时核实用户的联系地址、电话、收货人等信息。**如用户填写的收货人非用户本人，则该收货人的行为和意思表示产生的法律后果均由用户承担。**

2.用户的购买行为应当基于真实的消费需求，不得存在对商品及/或服务实施恶意购买、作弊抢购或恶意维权等扰乱我行小程序及公众号正常交易秩序的行为。基于维护我行小程序及公众号交易秩序及交易安全等的需要，我行发现上述情形时可主动执行拒绝、关闭、追回相关交易订单等操作，情节严重可止付或停止账号使用，同时用户承担由此产生的一切法律后果。

3.用户有权在我行小程序及公众号提供的评价系统中对与用户达成交易的其他用户商品及/或服务进行评价。**用户的评价内容应当客观真实，不应包含任何政治言论、违反公序良俗、造谣诬蔑、污言秽语、色情低俗、广告信息等及法律法规或本协议明确禁止的其他信息。**

（九）用户在我行小程序及公众号交易过程中发生争议的，用户有权选择与争议方自主协商、或通过小程序及公众号客服协助解决交易争议。

（十）用户理解我行向用户提供的服务付出了大量的成本，除小程序明示的收费业务外，我行向用户提供的其他服务目前是免费的。但如未来我行向用户收取合理费用，将会采取合理途径并以足够合理的期限提前通过法定程序通知用户，确保用户有充分选择的权利。

四、不可抗力、免责及责任限制

**【不可抗力及第三方原因】**我行依照法律规定履行基础保障义务，但对于下述原因导致的合同履行障碍、履行瑕疵、履行延后或履行内容变更等情形，我行并不承担相应的违约责任：

（1）因自然灾害、罢工、暴乱、战争、政府行为、司法行政命令等不可抗力因素；

（2）因电力供应故障、通讯网络故障等公共服务因素或第三人因素；

（3）在我行已尽善意管理的情况下，因常规或紧急的设备与系统维护、设备与系统故障、网络信息与数据安全等因素。

**五、知识产权及用户信息授权**

（一）小程序及公众号及关联方的系统上的内容，包括但不限于著作、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由小程序及公众号或关联方依法拥有知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。

（二）非经小程序及公众号或关联方书面同意，禁止擅自使用、修改、反向编译、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表我行小程序及公众号程序或内容。

（三）尊重知识产权是用户应尽的义务，如用户在使用本服务时，侵犯第三方的著作权、专利权、商业秘密等知识产权或其他合法权益的，我行有权立即停止向用户提供涉嫌侵权的服务，并有权向用户追究相应的责任及追讨小程序及公众号因用户的不当行为所遭受的损失。

（四）对于用户提供、发布及在使用本服务中形成的文字、图片、视频、音频等非个人隐私信息的知识产权归用户或相关权利人所有，**在法律规定的保护期限内用户免费授予我行及其关联方获得全球排他的许可使用权利及再授权给其他第三方使用并可以自身名义对第三方侵权行为取证及提起诉讼的权利。用户同意我行及其关联方存储、使用、复制、修订、编辑、发布、展示、翻译、分发用户的非个人隐私信息或制作其派生作品，并以已知或日后开发的形式、媒体或技术将上述信息纳入其它作品内。用户须确保上述信息不会侵犯其他人合法权益，否则用户须承担相应不利后果及责任。**

为方便用户使用我行小程序及公众号其他相关服务，**用户授权我行将用户在账号注册和使用本服务过程中提供、形成的信息传递给海南农商行等其他相关服务提供者，或从海南农商行等其他相关服务提供者处获取用户在注册、使用相关服务期间提供、形成的信息。**

（五）用户声明并保证，**用户对其所发布的信息拥有相应、合法的权利。否则，我行可对用户发布的信息依法或依本协议进行删除或屏蔽。用户应当确保其所发布的信息不包含以下内容：**（1）违反国家法律法规禁止性规定的；（2）政治宣传、封建迷信、淫秽、色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪的；（3）欺诈、虚假、不准确或存在误导性的；（4）侵犯他人知识产权或涉及第三方商业秘密及其他专有权利的；（5）侮辱、诽谤、恐吓、涉及他人隐私等侵害他人合法权益的；（6）存在可能破坏、篡改、删除、影响我行小程序及公众号任何系统正常运行或未经授权秘密获取我行小程序、公众号及其他用户的数据、个人资料的病毒、木马、爬虫等恶意软件、程序代码的；（7）其他违背社会公共利益或公共道德或依据相关我行小程序及公众号协议、规则的规定不适合在我行小程序及公众号上发布的。

六、声明与承诺

（一）用户知悉并同意：为完善服务内容、改善服务体验，我行有权根据业务发展需要对应用系统进行升级、改造，以及对服务功能、内容及方式等进行调整。

（二）我行有权根据法律法规政策、系统升级、业务发展需要等合理原因修改本协议，用户可在我行小程序及公众号的最新版本中查阅相关协议条款。**本协议条款变更后，如果用户继续使用我行小程序及公众号，即视为用户已充分阅读、理解、同意并接受修改后的协议。如果用户不接受修改后的协议，应当停止使用我行小程序及公众号。**

（三）我行非常重视用户个人信息的保护，在用户使用我行提供的服务时，我行按照《海南农村商业银行股份有限公司信用卡公众号及小程序隐私政策声明》收集、存储、使用、对外提供和保护用户的个人信息，详情请参阅《海南农村商业银行股份有限公司信用卡公众号及小程序隐私政策声明》。

**（五）用户同意并授权我行在审核用户信用卡申请（包括资格审核、授信审批等）、后续风险管理、异议核查等信用卡相关业务中，向中国人民银行金融信用信息基础数据库查询个人信用信息；用户同意并授权我行向中国人民银行金融信用信息基础数据库、百行征信有限公司报送用户的个人信用信息（包括不良信息）；用户同意并授权我行等依法设立的征信机构及其他相关合法机构**（包括但不限于我行集团成员、我行集团的服务机构、代理人、外包作业机构；依法设立的资信评估机构或有关法律、监管机构许可的类似机构；行政机关；事业单位；司法机关；电信运营商）**查询、使用及提供信用信息等个人信息，**并根据法律法规要求和业务需要保留上述相关资料(包括但不限于影像资料)。**用户在此同意并授权我行收集、处理、传递及应用用户的个人资料。用户了解并知悉，我行因上述授权而可以收集、处理、传递及使用用户的个人资料。我行依法对采集、处理、传递及使用的用户的相关信息承担保密责任，并承诺将通过签署法律协议的方式要求接受我行披露资料的合作机构对用户的相关信息承担保密义务。**

（六）为了尽快与用户取得联系，用户同意并授权我行可以使用用户登记在我行小程序及公众号的相关信息。

**（七）为方便用户进行我行小程序及公众号交易，我行从第三方获取一些金融资讯，并通过我行官网和应用系统提供给用户，此类信息仅供参考，资讯的甄别、使用由用户自行决策。因投资决策产生的后果，由用户自行承担。**

（八）用户有权注销账户，用户注销时本服务即终止。同时，若用户违反本协议或相关章程、领用合约及业务规则，我行有权暂停或终止向用户提供本服务，并保留追究用户责任的权利。本服务暂停、终止后，在暂停、终止前用户已发送至我行的交易指令仍有效，用户应承担其后果。

七、收费

（一）用户因交易或使用我行小程序及公众号服务而发生的所有应纳税赋以及费用全部由用户自行承担。

**（二）我行有权向**用户**收取相关服务费用。我行网拥有制订及调整服务费用的权利，具体服务费用标准及收取规则将以网站公示的方式进行公告，不再单独通知用户。自公告施行之日公告内容构成对我行与用户间协议约定的有效修改和补充。如果用户不同意接受我行有关公告的内容，应当立即停止使用与服务费用相关的我行小程序及公众号服务。如用户继续使用该项服务的，即视为用户接受我行公告的服务费用标准及收取规则。**

（三）在没有其他特殊说明或约定的情况下，根据交易规则、我行小程序及公众号规则或用户签署的协议，我行有权从用户账户（包括但不限于用户网上支付账户或其他结算账户）中自动扣除交易手续费、交易结算费、年费或用户应当向我行支付的其他相关费用（包括但不限于服务费用、违约金、赔偿金等）。

## 八、服务终止

    （一）用户同意注销我行小程序及公众号用户身份应满足我行关于注销的规则。注销用户后，用户即解除本服务协议的约束。但我行仍保留下列权利：

1.用户注销后，我行有权保留和合理使用用户的注册资料及以前的交易行为记录。

2.用户注销后，如用户注销前在我行小程序及公众号上存在违法行为或违反本协议的行为，我行仍可行使本协议规定的权利。

3.经我行审核认为用户违反法律法规、监管机构规定和本协议的，我行有权终止对用户的服务。

九、管辖与法律适用

(一)本政策的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律。

(二)当用户因为本政策的实施与我行产生任何纠纷时，首先应协商友好解决；若不能协商解决，用户和我行均有权向我行住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

(三)本政策所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本政策涵义解释的依据。

(四)本政策条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对用户和我行具有约束力。

十、其他

请用户特别注意与用户本人有重大利害关系的条款，并已应用户的要求对上述条款予以充分解释说明，各方对本协议条款的理解完全一致，并自愿接受约束。

本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，都不影响本协议其他条款的效力。

用户如果对本协议内容有任何疑问，或任何相关的投诉、意见，请联系客服热线0898-96588或到我行各营业网点咨询。我行建立了客户投诉服务管理机制，受理用户的相关问题后，我行将及时、妥善地对用户的问题进行处理，即我行将在受理后不超过5个工作日或法律法规规定期限内给予答复。如用户不满意我行的答复，还可向消费者权益保护部门投诉或向用户绑定银行卡的开户行所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

客户姓名：

客户身份证： 机构盖章位置

海南农村商业银行股份有限公司

 年 月 日