附件：

**南京银行个人电子账户业务管理办法（暂行）**

第一章 总则

**第一条** 为规范南京银行（以下简称“本行”）个人电子账户的开立和使用，加强电子账户的管理，根据《人民币银行结算账户管理办法》、《储蓄管理条例》、《个人存款实名制规定》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易管理办法》等规定，制定本办法。

**第二条** 本办法中所指的个人电子账户（以下简称电子账户）是指银行通过其官方网站、手机应用等非柜面渠道为个人开立的，经银行实名身份认证后，依托于互联网等电子渠道办理业务的人民币银行结算账户。

**第三条** 电子账户纳入本行人民币结算账户管理体系统一管理。除特别约定外，电子账户管理参照本行《南京银行人民币结算账户管理办法》各项规定进行管理。

**第四条** 电子账户中所存各项存款，按照《南京银行本外币存贷款利率管理办法》设定利率，计算利息。

**第五条** 各营业机构及相关业务部门应依法为个人电子账户的信息保密，维护客户的资金安全。除国家法律另有规定外，营业网点及相关部门有权拒绝任何单位或个人查询。

第二章 职责分工

**第六条** 总行电子银行部负责牵头总行各相关部门制定本行电子账户管理制度；负责监督和检查本行电子账户管理情况；负责做好电子账户管理培训、宣传工作；负责及时向监管机构报告账户管理工作情况，并配合监管部门开展账户管理检查；负责电子账户相关合作商户的拓展、准入和维护等；负责客户在使用电子账户过程中的问题解答、投诉处理。

**第七条** 总行会计结算部负责将本行电子账户管理纳入全行人民币结算账户管理体系，对总行电子银行部开展的电子账户相关工作进行指导。

**第八条** 总行信息技术部负责电子账户业务项下的业务系统开发；负责电子账户信息及数据采集、报送的相关技术支持；负责按规定做好客户身份资料和交易记录的数据备份；负责向本行相关部门提供内部管理和监督检查所需的人民币银行结算账户信息等。

**第九条** 总行风险管理部负责对本行电子账户管理体系的充分性和有效性进行持续监测、检查和评估，并提出完善建议。

**第十条** 总行营运管理部负责对电子账户业务所设涉及的清算、对账、差错处理等业务的操作管理。

**第十一条** 各分行营运管理部负责监督和检查辖内营业网点电子账户管理情况；负责做好电子账户管理培训、宣传工作；负责及时向总行和监管机构报告账户管理工作情况，并配合监管部门开展账户管理检查等。

**第十二条** 本行营业网点负责按规定做好客户身份识别和尽职调查，监督电子账户使用，及时报告可疑支付交易；负责处理客户关于电子账户特定业务的交易、差错及投诉处理；负责处理电子账户司法查询、冻结、扣划工作；负责做好本网点电子账户管理培训、检查、宣传工作，及时向上级行报告账户管理工作情况，配合上级行开展检查等。

第三章 电子账户的开立、变更及注销

**第十三条** 电子账户的开立遵循本人自愿原则，居住在中国境内的18岁以上、60岁以下的居民客户在具有投资、消费、结算等资金需要时可以向本行申请开立电子账户，不得委托他人办理。

**第十四条** 电子账户开立遵循实名制要求，个人客户在申请开立电子账户时需提供真实有效的身份证明资料，包括但不限于本人二代身份证件、手机号码、本人银行卡、个人影像资料、第三方身份证明等。根据电子账户使用的场景不同，开立电子账户所需要客户提供的证明资料也有所不同，但应在开立电子账户时给予客户明确提示。

**第十五条** 银行为个人开立电子账户按照《人民币银行结算账户管理办法》（中国人民银行令[2003]第5号）、《人民币银行结算账户管理办法实施细则》（银发[2005]16号）的规定，获取个人姓名、第二代居民身份证号码、手机号码、通讯地址、邮政编码、发证机关等开户信息，以及用于与电子账户绑定建立关联关系的一个同名个人人民币银行算结算账户（以下简称绑定账户）的开户银行名称和账号，并要求个人向银行上传本人清晰可辨认的第二代居民身份证和绑定账户银行卡或者存折的复印件或者影像件。个人开立电子账户后应当按照《人民币银行结算账户管理办法》的规定向人民银行当地分支机构进行备案。

**第十六条** 绑定账户应当为个人本人通过银行网点开立的处于正常使用状态的个人人民币银行结算账户，不得为支付机构开立的支付账户，也不得为其他银行开立的电子账户。

**第十七条** 银行为个人开立的电子账户的姓名应当与居民身份证件记载的姓名和绑定账户的姓名完全一致。

**第十八条** 电子账户主要通过电子渠道开立，渠道包括本行自建的互联网门户、手机APP，第三方合作商户的互联网门户、手机APP等。

**第十九条** 电子账户开立时，应采取技术手段与人工审核相结合的方式确保电子账户的开立资料真实有效，确保开立申请由客户本人发起。对于申请信息不真实、不完整或无法确认是否本人申请的，应拒绝账户开立。

**第二十条** 对客户身份核实为真实后，可以为个人开立电子账户，但不发放任何实体支付介质。

**第二十一条** 电子账户开立后，客户账号、客户名称、客户证件号码不允许进行变更。客户联系地址、电话号码、通讯工具等信息允许客户通过电子渠道自助进行变更。

**第二十二条** 客户不再使用电子账户时可以提出电子账户注销申请，对于满足以下条件的客户可以通过本行客服中心或者电子渠道自助办理注销：

（一）通过该电子账户存入或购买的定期存款、理财产品、基金产品等均已销户或赎回，该电子账户下不存在任何未结清的产品；

（二）通过该电子账户绑定的各类代收代付协议、公共事业缴费、贷款或信用卡还款均已经解除签约关系；

（三）该账户状态正常，不存在被冻结、挂失、控制等情况；

（四）该账户中所有资金已经转出，账户余额为零且不存在未结清利息。

**第二十三条** 客户注销电子账户后，除经过总行允许，不得再次申请开立电子账户。

第四章 电子账户的使用

**第二十四条** 客户可以通过电子账户办理或使用以下产品及服务：

（一）本行各类存款产品；

（二）本行的各类支付结算服务；

（三）本行代销的各类基金类产品；

（四）本行销售的各类银行理财产品；

（五）本行销售的互联网理财类产品；

（六）本行的信贷类产品；

（七）本行代销的各类其他金融产品及贵金属类产品。

**第二十五条** 本行电子账户目前在核心业务系统中以借记卡的类型存在，卡号前缀为62125988。

**第二十六条** 未经总行允许，各营业机构不得通过柜面系统对电子账户进行现金存取、转账结算、产品购买、设定签约等业务操作，风险评估类及查询类业务除外。

**第二十七条** 电子账户的使用遵循审慎性原则，应根据电子账户所应用的场景确定可以使用功能及服务范围。

**第二十八条** 电子账户凭交易密码进行交易。密码当日连续输入错误3次，电子账户临时锁定，次日自动解锁。

**第二十九条** 电子账户的挂失的和电子账户密码挂失业务，客户应主要通过本行客服中心及电子渠道自助办理。办理时，客户应提交相应的身份证明材料。若客户至本行营业机构办理挂失业务，应按照本行个人银行卡挂失业务的相关处理规定办理。电子账户不得办理挂失新开业务。

**第三十条** 电子账户的资金来源和资金转出均为已经确认的绑定账户，即资金从绑定账户转入电子账户后只允许资金转出至绑定账户。资金转入账户允许为多个，资金转出账户只允许为一个。

**第三十一条** 电子账户的绑定卡变更、密码重置、手机号变更、账户销户等高风险业务，除需要验证客户电子账户交易密码外，还需通过上传影像资料等方式在确认客户身份及真实意愿后办理。

第五章 电子账户的管理

**第三十二条** 涉及电子账户的相关管理工作遵循谁拓展、谁管理、谁受益的原则。各分行可根据自身业务发展情况确定本分行是否开展电子账户相关业务。电子账户在开立时应指定账户所归属的机构。根据业务场景的不同，账户归属机构可由客户自行在开通此项业务的分行选择或由总行统一指定。

**第三十三条** 对于申请开通电子账户业务的分行，应向总行电子银行部提出书面申请，申请材料内容包括分行业务开展范围、分行业务归口管理部门、业务联系人、分行相关业务管理制度等，经总行审批后方可开展相关业务。已开通电子账户业务的分行，负责辖内电子账户的客户管理、清算对账、差错处理、数据报送、投诉处理等相关工作。

**第三十四条** 对于未申请开通电子账户业务的分行，由总行统一进行电子账户业务的管理。

**第三十五条** 营业机构在受理有权机关查询、冻结、解冻存款人在本行的电子账户时，应按照《南京银行协助查询、冻结、扣划工作管理办法》执行。任何单位不得擅自查询、冻结和扣划存款人的存款（法律另有规定的除外）。

**第三十六条** 电子账户相关的业绩考核以总行电子银行部规定的考核标准为准，对于未予以明确的考核指标，参照原有业绩考核方式处理。

**第三十七条** 对于已开立的电子账户应实行年检制度，账户归属管理机构应按照总行统一安排，对电子账户的合规性、有效性进行检查。对于客户重要资料存在过期或变更时，账户归属管理机构应主动联系客户于合理期限内更新，客户未在合理期限内更新且未提出合理理由的，应限制电子账户办理业务，并要求客户注销该电子账户。

**第三十八条** 客户在开立、变更、注销电子账户及客户通过电子账户办理产品认购、转账支付等业务时，各级账户管理机构应做好客户身份识别和异常交易分析工作。经甄别，对于有合理理由怀疑支付交易与洗钱、恐怖主义活动及其他违法犯罪活动有关的，应将其作为可疑交易按反洗钱规定及时上报。

第六章 附则

**第三十九条** 本办法由南京银行总行负责制定、解释和修改。

**第四十条** 本办法未尽事宜，均按国家相关法律法规执行。