

---

## 《民生付扫码用户协议》

甲方：个人客户（下称“客户”）

乙方：中国民生银行股份有限公司（下称“民生银行”或“本行”）

客户自愿申请使用民生银行提供的“民生付扫码”服务，为明确双方的权利和义务，维护双方的合法权益，特签订本服务协议。

### 一、定义

在本协议中，下列词语具有如下含义：

1、“民生付扫码”是民生银行运用银联通道，为客户提供的基于条码技术的小额便捷支付服务，支持个人与个人之间的付款支付，以及个人与商户之间的消费支付业务。

2、密码：指民生银行用以识别客户身份与指令要求客户提供的代码或口令。包括登录密码、交易密码、动态密码、手势密码等多个种类，具体业务中使用的密码类别以民生银行页面展示为准。动态密码包括但不限于短信验证码，短信验证码指民生银行通过民生银行指定客服号码以手机短信息方式发送到绑定手机号码的特定代码。

3、民生银行客户端：指民生银行手机银行客户端、直销银行客户端等民生银行自有客户端。

### 二、民生付扫码业务

#### 1、个人与个人之间的付款支付

收款：签署本协议的本行客户可以作为收款方，按本协议约定的扫码模式完成扫码转接后，可实现本行或他行付款人向本行收款客户的付款支付。

付款：签署本协议的本行客户可以作为付款方，按本协议约定的扫码模式完成扫码转接后，可实现向本行或他行收款人的付款支付。

#### 2、个人与商户之间的消费支付

签署本协议的本行客户可以作为付款方，按本协议约定的扫码模式完成扫码转接后，可实现向本行或他行商户收款方的消费支付。

#### 3、扫码模式

（1）本业务扫码模式分为收款扫码模式和付款扫码模式

收款扫码是本行收款客户使用民生银行手机银行客户端（下称“本行客户

---

端”)扫描付款人的本行或他行付款码,或者他行收款客户使用他行手机银行客户端(下称“他行客户端”)扫描付款人的本行付款码,经银联渠道转接后完成资金扣划。

付款扫码是本行或他行付款客户使用本行客户端扫描收款方的本行或他行收款码,或者使用他行客户端扫描收款方的本行收款码,经银联渠道转接后完成资金扣划。

## (2) 本行收款码与付款码

本行收款码是民生银行客户端根据银联规范生成、与收款账户具有关联关系的二维码或条线码,收款码本身不包含与客户及收款账户相关的敏感信息,用于收款交易。

本行付款码是民生银行客户端根据银联规范生成、与付款账户具有关联关系的二维码或条线码,付款码本身不包含与客户及付款账户相关的敏感信息,用于付款交易。

(3) 他行收款码与付款码,是他行客户端生成的与收款账户、付款账户具有关联关系的二维码或条线码,用于收款或付款交易。

## 三、业务开通及使用流程

### 1、申请与开通

(1) 业务申请: 客户可通过民生银行手机银行、直销银行或民生银行指定的其他渠道申请开通“民生付扫码”业务。

(2) 业务开通: 客户根据民生银行页面提示, 确认开通“民生付扫码”业务的银行卡号/账号, 结合自身需要确认是否开通“民生付扫码”的小额免密支付、免登录支付功能, 签署用户协议后, 根据提示输入或提交身份验证信息, 民生银行识别客户身份后为其开通“民生付扫码”业务。 具体开通流程以民生银行页面展示为准。

### 2、账户绑定

“民生付扫码”业务需绑定客户持有的在民生银行开立的银行卡或账户。目前仅支持民生银行借记卡和电子账户作为本行的付款及收款账户, 如后续新增支持的银行卡/账户类型的, 将以本协议约定的方式对本协议进行补充修订, 或与客户另行签署相关协议。

---

### 3、支付流程

#### (1) 收付款指令

付款指令：本行付款客户登录本行客户端，依照本协议约定完成扫码时，即视为付款客户向民生银行发送付款指令，并确认付款交易。

收款指令：本行收款客户登录本行客户端，依照本协议约定完成扫码时，即视为收款客户向民生银行发送收款指令，并确认收款交易。

#### (2) 收付款交易

付款交易，即本行付款人发生本协议约定的民生付扫码付款交易。收款人为本行客户的，民生银行根据付款指令与收款指令，对付款客户进行身份识别验证后，从付款客户指定的本行付款账户中扣划相应交易款项至收款人本行收款账户；收款人为他行客户的，民生银行根据付款指令与他行发送的收款账户信息，对付款客户进行身份识别验证后，从付款客户指定的本行付款账户中扣划相应款项至收款人他行收款账户。

收款交易，即本行收款人发生本协议约定的民生付扫码收款交易。付款人为本行客户的，交易流程与付款交易一致；当付款人为他行客户的，民生银行将向他行发送收款账户信息，由他行将相应款项支付至收款人本行收款账户。

### 4、身份识别

民生银行识别客户身份的依据为客户提交的民生银行所要求的密码，具体业务中的密码类型以民生银行页面展示为准。小额免密交易的身份识别方式按本协议有关小额免密的约定执行。

### 四、使用规则

#### 1、收付款额度

民生银行有权根据监管规定对客户使用本服务进行付款设定收/付款交易限制，交易限制方式包括但不限于设定收/付款次数制、单笔限额、单日限额以及月累计限额等，并可根据实际业务及风险控制需求不时调整前述限制。

#### 2、小额免密

客户确认开通小额免密支付功能并签署《小额免密支付用户协议》，提交民生银行审核通过后，民生银行将为客户开通“民生付扫码”业务项下的小额免密支付功能。单笔和单日免密限额以开通页面展示为准，具体支付条件及有关责

---

任事项以《小额免密支付用户协议》约定为准。客户可通过民生银行手机银行-扫码付-免密/免登录支付路径随时自主关闭或开通此服务。

### 3、免登录支付

为提升支付体验，本行提供二维码支付免登录服务。客户可自主选择是否开通本功能。客户开通后，在开通免登录的设备上无需登录手机银行应用即可生成付款二维码或扫描收款二维码用于向商户付款，但不改变支付过程中民生银行确定的身份识别规则和限额。若客户卸载或者升级民生银行手机银行，可能导致免登录功能无法正常使用，客户可通过民生银行手机银行-扫码付-免密/免登录支付路径申请重新开通此服务。

客户开通本功能后，在未登录状态下完成的二维码支付，视为客户本人发出的有效交易指令，客户不得以未登录客户端为由否认该笔交易。为保障客户资金安全，民生银行将根据客户未登录客户端的持续时间、登录密码是否变更及其他环境因素决定是否采取其他补充风险防范举措，如临时恢复登录验证或关闭客户免登录支付功能。客户可通过手机银行-扫码付-免密/免登录支付路径随时自主关闭或开通此服务。

4、客户知悉，仅在卡/账户状态正常，余额充足，客户提供的卡号/账户号及其他民生银行要求的凭证信息准确、真实，且按本协议要求提供民生银行要求的身份识别验证信息，民生银行审核/验证通过的前提下，本协议项下的民生付扫码业务方可完成。

### 五、业务解约

客户可通过开通民生付扫码业务的渠道发起民生付扫码业务解约。手机银行扫码付客户可通过“卡片管理”对已签约的账户进行解约操作。

本协议解约后，在客户再次签署本协议前，民生银行不再按本协议提供民生付扫码服务。

### 六、信息保密与使用

1. 为向客户提供民生付扫码服务之目的，客户同意并授权民生银行依据有关法律法规或其他规范性文件的规定或金融监管机构的要求收集、存储、使用、加工、传输、提供客户个人信息（包括姓名、手机号码、证件类型）和敏感个人信息（证件号码、银行账号以及本协议项下的金融交易信息）。

---

民生银行将按照法律法规、监管规定及与客户的约定在最小必要范围内开展信息处理行为，并采取相应的安全措施保护客户的个人信息。民生银行对客户提供的申请资料和其他信息有保密义务，不得超过本协议约定的目的、范围使用客户个人信息，国家法律法规、规范性文件另有规定或执行司法、行政机关有关命令的除外。

2. 为向客户提供**民生付扫码服务**之目的，客户同意并授权民生银行向**中国银联**（联系电话：**95516**）传输办理业务所必要的客户个人信息，包括个人信息（姓名、手机号码、证件类型）和敏感个人信息（证件号码、**银行账号**以及本协议项下的金融交易信息）。

3. 客户有权通过**办理业务解约**的方式撤回对民生银行个人信息的授权，客户知悉并同意，如**撤回授权**，将导致民生银行无法继续向客户提供**民生付扫码服务**。客户撤回个人信息的授权之前的**民生付扫码业务**不受影响。

4. 民生银行应妥善保管所获得的客户个人信息，保存期限至本协议项下业务办理完毕之日止**5**年，如遇客户投诉、法律诉讼等纠纷，还应至少保存至纠纷结束之日起**3**年。法律法规、监管规定有更长保存期限要求的，从其规定。客户知悉并理解，本协议项下保存期限届满等法定情形下，客户有权要求民生银行删除授权范围内的相关产品或服务产生的个人信息，民生银行根据《反洗钱法》等法律、行政法规的相关规定对客户的个人信息及处理情况记录保存期限未届满的待保存期限届满后删除，或删除客户的个人信息在技术上难以实现的，民生银行将会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的其他处理。

5. 在以下情形中，客户可以向民生银行提出删除个人信息的请求：

- (1) 民生银行处理个人信息的行为违反法律法规；
- (2) 民生银行处理个人信息的行为违反了与客户的约定；
- (3) 民生银行停止提供**民生付扫码服务**，或者保存期限已届满；客户终止使用**民生付扫码服务**；
- (4) 个人信息的处理的目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (5) 客户撤回之前作出的授权同意；
- (6) 法律、行政法规规定的其他情形。

---

以上删除请求一旦被响应，在符合法定条件的情况下，民生银行将及时删除客户的个人信息，当客户从民生银行的服务中删除信息后，民生银行可能不会立即从备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。若法律、行政法规规定的保存期限尚未届满或删除客户的个人信息在技术上难以实现的，民生银行将会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的其他处理。

6. 客户可通过**民生银行营业网点或服务电话 95568**行使法律赋予客户对个人信息的知情权、决定权、查阅权、复制权、删除权、更正及补充权等，还有权要求民生银行对客户个人信息的处理规则进行解释说明。

7. 民生银行承诺采取合法有效措施妥善保管和使用客户提供的前述全部信息资料，尽管如此，客户知悉其提供的前述信息资料仍存在遗失、毁损、泄露或者被篡改，进而导致客户损失的风险。

8. 民生银行应当依照相关法律法规的规定妥善保管完整的交易记录，客户可通过**民生手机银行**查询签约信息，并可通过**民生手机银行**渠道查询交易记录。

9. 客户知悉并同意，出于解决纠纷而向司法机关、仲裁机构、公证机构举证和存证的需要、履行民生银行法定义务或配合国家有权部门履行其法定职责，以及其他根据法律、行政法规等规定需配合提供的情况下，客户同意民生银行可依法向前述司法机关、国家有权部门等相关机构提供客户的**民生付扫码业务**办理情况。

## 七、凭证和签章

1、客户知悉并同意，民生银行存储的与服务相关的数据电文是客户使用“民生付扫码”业务的有效书面证明。本协议内容、页面上出现的关于操作的提示或民生银行发送到本业务客户手机终端的信息（短信或电话等）内容（如有）是客户使用本服务的相关规则及凭证。

2、除法律法规另有规定外，客户使用民生银行相应密码的行为，视同中国法律法规及规章规定的客户签章行为，经民生银行验证通过后即构成客户可靠的电子签名。如开通小额密码功能，客户点击确认发起交易的效力同验密交易。

3、客户知悉并同意民生付扫码业务无需当面验证客户持有的银行卡等债权凭证。

---

## 八、民生银行的权利和义务

1、民生银行有权对使用本服务进行的交易及交易风险进行监控和评估，并依据相关法律法规、监管要求及本协议约定，根据客户风险状况及用卡情况及时采取调整、限制客户收付款项金额、冻结涉嫌违规的交易款项、终止受理业务等风险管理措施。

2、民生银行应向客户提供符合相关法律法规规定、监管要求及中国银联业务规则的支付服务。

3、民生银行应以书面或通过官方网站等渠道向客户提供有关本服务的业务规则。

4、当民生银行有充足的理由怀疑数据信息或客户指令的真实性，民生银行有权不认可或不执行数据电文表达的客户指令。

## 九、客户的权利与义务

1、客户有权享有民生银行提供的符合相关法律法规规定、监管要求及中国银联业务规则的“民生付扫码”支付服务。

2、客户有权知悉本服务的所有功能、使用方法、各类收费项目和标准（如有）等信息。

3、客户应根据本协议相关说明及“民生付扫码”交易支付页面中明示的相关规则/提示进行民生付扫码。

4、客户保证绑定的银行卡或账户号码为其本人的有效银行卡/账户。

5、客户应采取所有合理谨慎措施，妥善保管银行卡号、客户端账号、交易免密、登录密码及短信验证码等信息，防止可能被用作验证客户身份或确认交易的各项信息（下称敏感信息，包括但不限于银行卡号、有效期、校验码等卡面信息和各种密码、个人私密信息、银行卡交易信息等）丢失或泄露。

6、客户发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成民生银行“民生付扫码”业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打民生银行服务热线“95568”或到营业网点通知民生银行。

7. 客户有任何投诉或疑问或建议，请拨打民生银行服务监督热线 95568，或通过民生银行官网在线客服、微信客服、线下任一营业网点进行反映，也可向民生银行服务监督邮箱 95568server@cmbc.com.cn 发送电子邮件，民生银行将

---

及时受理并做出答复。

#### 十、责任承担及责任限制

1、使用本服务的收款客户与付款客户之间发生的任何交易纠纷应由纠纷各方自行解决，民生银行不承担任何责任。

2、如客户遗失敏感信息的，应及时向民生银行提出挂失申请，任何通过民生客户端登录（如开通免登录支付则在特定场景下无需登录）并使用客户本人客户端账号发起的“民生付扫码”交易将视为客户本人所为并由客户承担交易款项，法律法规另有规定的除外。若因客户遗忘或泄漏重要文件或敏感信息的，或因手机/移动设备丢失或被盗等原因导致上述信息被他人破解或盗取而造成的损失，应由客户本人承担，民生银行对此不承担任何责任，法律法规另有规定的除外。

3、客户在未受安全保护的手机客户端上使用本服务的，包括但不限于在受到病毒侵害的电脑或手机或其他移动设备终端上、在不安全的WiFi环境里使用本服务等情形造成的损失，应由客户本人承担，民生银行对此不承担任何责任。

4、客户未按照本服务相关规则/页面提示内容操作，或未及时进行支付操作，或因绑定支付的银行卡原因造成收付款项失败等情形所造成的损失，应由客户本人承担，民生银行对此不承担任何责任。

5、客户使用本服务时同意并认可，对于用于收付款项的银行卡发卡银行本身系统问题、相关作业网络连线问题、任何互联网系统问题或网络运营商原因、客户电子邮件系统问题或邮件服务商原因、手机通讯系统问题或通讯服务商原因等因素，造成本服务无法提供，对此民生银行不承担任何责任。

6、因台风、地震、洪水、雷电或恐怖袭击等不可抗力原因，导致民生银行“民生付扫码”无法正常提供服务，民生银行根据法律法规规定不承担或承担部分责任。

7、若发生民生银行对于合法有效的客户指令识别错误或执行错误，则客户须在知道或应当知道错误发生后于 **5** 个工作日内通知民生银行并尽力采取措施防止损失扩大，民生银行应尽快调查处理并在合理可行的范围内采取补救措施，对于因民生银行错误而造成的客户直接财产损失民生银行应在过错范围内依法予以赔偿。



---

## 十一、服务变更和终止

1、客户同意，民生银行进行电子银行系统升级、业务规则变化、服务变更（包括但不限于调整服务费率）、中断/终止服务或修改本协议时，将通过民生银行网站(网址：<http://www.cmbc.com.cn>)或手机银行等渠道提前5个工作日公告，其中，提高服务费率或新增服务收费项目应至少于实行前3个月进行公示，请客户及时关注、及时认真阅读相关通知、公告、修订版协议，并可通过民生银行客服热线95568进行咨询。客户如不接受上述有关变更，其有权以书面或其他民生银行许可方式通知民生银行终止本协议。客户未在上述期限内提出异议且公告期满后用户继续使用本服务的，则视为用户已经接受本协议的修改，修订版协议将于发布期限结束后生效。

2、“民生付扫码”业务名称如发生更改，以民生银行公告为准，本协议的有效性不受业务名称变更影响。

3、民生银行如从国家有权机关、银行卡组织、收单机构，客户本人或亲友、工作单位、联系人，自行调查、交易监测或其他任何渠道获悉客户有下列情形之一的，民生银行有权限制或禁止客户使用本服务，客户应承担由此产生的全部责任和损失；情节严重的，民生银行还有权终止本合约并拒绝继续签约：

(1) 客户的银行卡被盗用或冒用，身份证件被盗用，敏感信息丢失、泄露，将加载本服务的手机或其他移动设备终端出租、转借或交由他人使用，或其他违反安全规定的行为的；

(2) 客户违反本协议规定，从事套现、洗钱等其他非法活动的；

(3) 客户拒不配合民生银行就使用本服务进行的相关交易、案件或争议进行调查或核实的；

(4) 客户有欺诈、串通欺诈、违反诚信原则的行为的；

(5) 客户有其他违反法律法规、监管规定或严重违反本协议约定或使用本服务风险可能增加的情形；

(6) 出现风险事件或经民生银行有充足理由判断交易异常的。

## 十二、法律适用及争议解决条款

1、本协议的生效、履行、解释及争议的解决均适用中华人民共和国法律。本条款如因与中华人民共和国现行法律相抵触而导致部分无效，不影响其他部分

---

的效力。

2、如就本协议内容或其执行发生任何争议，则双方应首先通过友好协商方式解决；协商不成的，任何一方均应向民生银行所在地人民法院提起诉讼。

### 十三、其他

1、本协议经客户勾选并点击“同意”，且在业务成功开通后生效。在客户确认同意本协议之前，客户已认真阅读本协议。在确信其已完全理解的情况下，客户确认其完全同意本协议的全部条款与内容（特别是但不限于本协议第十条免除与限制民生银行责任以及低的条款内容）。

2、如本协议中的任何条款无论因何种原因被视为完全或部分无效或不具有执行力，均不影响本协议的任何其余条款的有效性、约束力及可执行性。

中国民生银行股份有限公司