

# 中国民生银行个人客户协议手册



# 目 录

民生银联借记卡用卡规定	1
民生国际借记卡用卡规定	16
商户卡用卡规定	31
证券投资基金投资人权益须知（2012格式文本）	46
基金投资特别提示	52
个人实盘外汇交易业务协议	53
个人实盘外汇交易业务交易规则	62
“账户信息即时通”服务协议	68
信用卡约定还款服务规则	72
自动代扣委托协议	76
ATM转账额度签约协议	77
电子银行个人客户服务协议	78
个人人民币银行结算账户管理协议	92
民生银行隐私政策（适用于线下渠道）	103
民生银行不满十四周岁未成年人个人信息保护规则	119
中国民生银行“安全账户”服务协议	126



# 民生银联借记卡用卡规定

## 签约重要提示：

尊敬的客户，为维护您的权益，请在签署前，仔细阅读本规定的全部条款，关注您的权利、义务与责任，并特别注意字体加黑加粗的条款。如您对本规定有任何疑问，请向服务热线95568咨询，本行将积极解答。请您在自愿接受银行按照本规定提供的产品和服务以及充分理解和同意本规定全部内容的基础上签署本规定。一经签署即视为本行就本规定的全部条款已向您进行了详细地说明和解释，您对有关权利义务和责任限制或免除条款的法律含义有准确无误的理解。如您不同意本规定的任何内容，或不能准确理解本规定的任何条款，请不要进行签署和/或其它任何的后续操作。

## 第1条 说明

1.1 本规定中“民生银联借记卡”，指中国民生银行股份有限公司（简称“本行”）发行的，符合中国银联的发卡标准，卡内设立个人人民币银行结算账户，可以在中国银联和本行的受理网络进行交易的借记卡。

1.2 民生银联借记卡根据卡介质的不同分为磁条卡、单芯片卡和芯片+磁条复合卡，后两者统称为“民生银联金融IC卡”。

## 第2条 申领和激活

2.1 民生银联借记卡申领人（简称“申领人”）同意，本行有权根据申领人的资料及本行业务规定，单方审批决定是否同意申领人的民生银联借记卡申领。

2.2 申领人承诺向本行提供的所有资料真实、有效、完整、准确、合法；承诺配合本行为向申领人提供民生银联借记卡业务需要，根据中国相关法律法规和监管部门的有关规定，向申领人、公开渠道及其他合法有效渠道了解其财产、资信及其它有关情况；知悉并同意无论是否核准发卡及民生银联借记卡是否终止使用，本行不退还有关申请资料。本行将依法

律、行政法规对申请信息进行存储，并在保存期限届满及时删除申请信息，如删除申请信息在技术上难以实现的，本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。

2.3 申请民生银联借记卡获得本行批准后，需配发实体卡介质的，本行将通过现场发卡、通知申领人到指定的营业网点领卡或将民生银联借记卡邮寄至申领人指定地址等方式派发生生银联借记卡。领卡通知发出后45日（以自然日计算，下同）内（含）申领人未领取卡片，本行可视同申领人放弃该项权利并同意本行销毁卡片。

申请民生银联借记卡获得本行批准后，配发非实体卡介质的，本行将通过短信、邮件等方式通知申领人借记卡卡号等信息，申领人应妥善保管卡号等信息。非实体卡持卡人如需更换实体卡，本人可根据本行对卡种及产品相关规定，前往本行营业柜台申领实体卡介质。

2.4 为方便商户核对，降低冒用风险，持卡人收到民生银联借记卡后须立即在卡背面签名条上签名。持卡人进行借记卡交易的签字确认时，持卡人应以与签名条上相同式样签名进行确认。除非在挂失有效期内，否则，该民生银联借记卡交易单据上的任何签名视同持卡人本人所签。

2.5 采用现场单张或批量发卡的民生银联借记卡，在发卡的同时激活，持卡人可立即使用。采用非现场单张或批量发卡的民生银联借记卡，可由持卡人本人到营业网点完成激活。由他人代领的，须持卡人本人通过本行营业网点等渠道办理激活后方可使用。民生银联借记卡激活后，申领人成为持卡人。民生银联借记卡申领人自领卡之日起3个月内未到指定网点激活卡，本行有权将新卡作废。

2.6 手机短信是本行进行风险提示的重要渠道。持卡人有义务在申请表中准确填写本人的手机号码，在手机号码发生变更时及时通知本行，并在离境时采取必要手段保证手机短信的正常接收。持卡人有义务保护业务办理过程中接收到的短信验证码的安全性，验证码不可泄露或发送给其他人。

### 第3条 账户管理

3.1 持卡人确认其持有的民生银联借记卡内的人民币活期存款账户为个人银行结算账户。

3.2 持卡人承诺遵守《支付结算办法》《人民币银行结算账户管理办

法》《现金管理暂行条例》等有关法规、规章制度办理所有支付结算业务，及时核对账务。

3.3 同一个人客户在本行境内全部分支机构开立的借记卡张数达到4张及以上的，不可新发借记卡；法律法规另有规定的除外。

3.4 根据个人银行账户分类管理规定，个人银行结算账户分为Ⅰ类户、Ⅱ类户和Ⅲ类户。个人客户在本行境内全部分支机构内只能开立一个Ⅰ类户。开立Ⅱ类户、Ⅲ类户的数量原则上分别不超过5个。

3.5 Ⅰ类户可以办理存款、取款、转账结算、消费、购买投资理财产品、缴费及本行届时提供的其他金融业务；

Ⅱ类户可以办理存款、购买投资理财产品等金融产品、限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金、贷款发放及归还业务。经本行柜面、自助设备加本行工作人员现场面对面确认身份的，Ⅱ类户还可以办理存取现金、非绑定账户资金转入。Ⅱ类户还可以通过基于符合监管要求技术标准的移动支付工具进行小额取现。具体转入、转出的资金限额以适用的法律法规及本行届时规定为准。

Ⅲ类户可以办理限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金、小额消费贷款发放及归还等业务。通过本行电子渠道非面对面开立Ⅲ类户，且通过绑定账户转入资金验证的，可以接收非绑定卡账户小额转入资金，但通过电子渠道非面对面方式仅能开立一个允许非绑定卡入金的Ⅲ类户。Ⅲ类户还可以通过基于符合监管要求技术标准的移动支付工具进行小额取现。具体转入、转出的资金限额以适用的法律法规及本行届时规定为准。

在符合适用法律法规及本行要求的条件情况下，在营业网点柜面开立的Ⅰ类、Ⅱ类账户，可以配发实体借记卡。在满足账户数量、账户类型控制前提下，持卡人可申请办理账户类型升降级。

3.6 电子现金账户是民生银联金融IC卡特有的小额支付账户，币种为人民币，不计付利息、不记名、不挂失、不止付、不设密码。凡使用电子现金账户进行的交易均视为持卡人本人所为。

3.7 电子现金账户设立于卡面上印有“QuickPass”标识的民生银联金融IC卡的芯片内，是主账户复合电子现金性质的民生银联金融IC卡的卡内子账户。

3.8 持卡人撤销电子现金账户时，对脱机交易（脱机交易指交易时资金账务变化仅记入芯片、不记入本行账户系统的交易）未清算的款项仍负

偿付责任，造成损失的，持卡人自行承担相关责任。

3.9 持卡人撤销结算账户时，应交回各种重要空白票据及结算凭证，未按规定交回各种重要空白票据及结算凭证的，持卡人应出具有关证明，造成损失的，持卡人均自行承担相关责任。

3.10 本行依法保障持卡人上述账户的资金安全，依法为持卡人的银行结算账户的信息保密，及时、准确地办理支付结算业务。

## 第4条 使用

4.1 持卡人使用民生银联借记卡时须遵守中华人民共和国的法律、法规和中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会及国家外汇管理局的各项规定，不得利用民生银联借记卡从事违法交易和活动。

4.2 民生银联借记卡只限持卡人本人使用，不得出借、转让或出租。否则，由此产生的损失，本行不承担责任。

4.3 持卡人须在民生银联借记卡项下结算账户中存入足额款项后方可进行消费、提现等交易。本行另有说明的除外。

4.4 持卡人可按特约商户要求通过刷卡、读卡（包括但不限于接触式读卡、非接触式读卡）或其他合法方式（如网上交易等）购买商品或服务，也可以在指定的自助银行和营业网点进行本行认可的合法交易。持卡人同意本行为控制交易风险或根据中国法律法规和监管部门的规定有权拒绝交易请求、或自行设定、变更允许持卡人在一定时间内进行特定交易的次数限制和/或金额限制。持卡人在使用银联借记卡时，不要让卡片离开自己的控制范围。

4.5 芯片+磁条的复合式民生银联金融IC卡使用时，需首先读取芯片信息，若芯片损坏或芯片读卡器不能正常工作时，可读取磁条信息，以磁条信息使用时，无法使用电子现金账户。如持卡人未按照前述要求使用并造成持卡人损失的，持卡人同意本行不对读卡方式承担责任，且承诺不以读卡方式不同而提出异议。

4.6 卡面上印有“QuickPass”标识的民生银联金融IC卡可开通电子现金账户，账户内最高资金余额不得超过有关监管部门规定的最高限额及持卡人设定的最高限额。电子现金账户限额1000元，以监管部门规定为准。

4.7 电子现金账户具有查询、圈存、圈提和脱机交易功能，不具有其他支付结算功能。圈存指向电子现金账户存入资金，持卡人应在最高限额

内完成圈存；圈提指将电子现金账户内的资金转出至其他的银行结算账户；脱机交易是指交易时资金账务变化仅记入芯片、不记入本行账户系统的交易。

4.8 电子现金账户中的余额以芯片中的记录为准，如芯片损坏无法读取，则余额以30天后脱机交易流水清算后的结果为准。

4.9 持卡人通过信函、电话、传真、互联网或其它方式（包括用卡机具）给予特约商户的、为获得货品或服务并通过民生银联借记卡账户进行支付的要求为有效的民生银联借记卡交易。持卡人同意本行从民生银联借记卡结算账户或电子现金账户中支付上述交易款项，并承诺不以未签署交易单据为由提出异议。

4.10 如果持卡人使用民生银联借记卡以分期付款或定期付款的方式购买商品或服务，本行将按照特约商户请求按期从持卡人账户中支出有关款项。持卡人如欲变更或停止此类付款，需自行联系特约商户解决，本行不能强行停止付款。

4.11 本行不对持卡人使用民生银联借记卡购买的商品或服务的质量或数量负责。如果出现此类争议，持卡人需自行联系特约商户解决。

4.12 民生银联借记卡可在有中国银联受理标识或本行受理标识的特约商户、营业网点或自助银行里使用，电子现金账户用于脱机交易时，需在贴有“QuickPass”标识的本行或银联POS机上进行。如果直接或间接因为任何设备故障、通讯失灵、卡片损坏、战争灾难、其他不可抗力、或任何本行无法控制或本行的服务机构或代理人无法控制的原因，导致卡片不能正常使用或本行不能履行在本规定项下的其它义务，本行不承担责任。

4.13 对于卡内人民币结算账户及其他账户余额低于本行规定金额且一年（含）以上未发生交易（结息除外）的民生银联借记卡，本行有权暂停其账户业务，将其列入“久悬未取户”进行管理。需要使用时，持卡人可直接到本行营业网点办理激活手续。在列入“久悬未取户”期间，其账户内的存款及计付利息不受影响。

4.14 持卡人同意若民生银联借记卡连续一年（含）以上未主动发起交易，且账户余额为零，本行有权采取账户止付、销卡等措施，但应按照监管规定，采取在营业网点或网站（[www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn)）公告等方式提前通知持卡人。

4.15 应存入电子现金账户的资金因未写卡而无法存入时，本行有权



将该资金存入“补登账户”，该账户为临时账户，不计利息，在持卡人完成电子现金账户写入后，相应资金自该账户存入电子现金账户。

4.16 持卡人应妥善保管好民生银行银联借记卡卡片、卡号、密码、卡片有效期、CVN2、指定电话和电话号码、本行发送的验证码短信等相关资料、物品和信息，泄露或遗失以上资料、物品和信息，将可能导致银行卡资金损失，该风险及损失由持卡人承担，法律法规另有规定的除外。

4.17 持卡人在满足法律法规、支付机构及本行相关规定的情况下，可申请将本人借记卡（部分特殊卡种除外）绑定至支付账户并开通快捷支付。绑卡及快捷支付相关约定以绑定时签订的相关协议为准。

## 第5条 密码及芯片验证

5.1 持卡人使用民生银联借记卡进行交易或办理业务时可能需要使用查询密码和/或交易密码，密码的设置、使用范围和方法以本行有关业务说明为准，使用范围和方法等应符合中国相关法律法规和监管部门的规定。

5.2 持卡人同意，电子现金账户使用时视同使用现金，本行无需验证查询密码、交易密码及持卡人身份，通过芯片验证后即可完成电子现金账户的使用。

5.3 持卡人应妥善保管密码，凡使用密码及/或短信验证码/指纹/面容ID通过的交易或其他交易验证方式验证完成的交易，即视为持卡人本人所为并由持卡人承担交易结果。基于持卡人签字形成的交易凭证和/或凭其他验证要素、密码等产生的信息记录之一或全部均为该项交易的有效凭证。

5.4 如遇密码遗忘，持卡人可以到本行任一网点进行交易密码或查询密码的重置，以重新设定密码。密码重置必须由持卡人本人办理，并持本人有效身份证件。

5.5 持卡人在同一日内（以本行系统时间为准），通过相同或不同渠道连续三次提交错误的交易密码，民生银联借记卡的交易密码将被锁定，持卡人办理交易密码解锁或交易密码重置后方可继续正常使用交易密码。持卡人在同一日内（以本行系统时间为准），通过相同或不同渠道连续五次提交错误的查询密码，民生银联借记卡的查询密码将被锁定，持卡人办理查询密码重置后方可继续正常使用查询密码。

## 第6条 账户记录和争议处理

6.1 按行业惯例，本行根据民生银联借记卡交易的电子信息记录持卡人的民生银联借记卡结算账户或电子现金账户，不承担审核持卡人签名的责任。各类交易所产生的电子信息记录均为该交易的有效凭证。因收单行未尽保障持卡人用卡安全义务或者特约商户未尽审核持卡人签名真伪、银行卡真伪等审核义务而发生的伪卡盗刷交易，持卡人可以请求收单行或者特约商户承担赔偿责任，也可以请求发卡行承担责任，但持卡人对伪卡盗刷交易具有过错，可以减轻或者免除收单行或者特约商户、发卡行相应责任。

6.2 民生银联借记卡不寄送纸质对账单，持卡人可通过本行网上银行、电话银行、自助银行、手机银行或营业网点核对交易记录。如有账务更正要求，持卡人须在有关交易的电子信息记录之日起60个自然日内致电客户服务中心（客服热线95568）提出。超过60个自然日的，本行可视为持卡人无账务更正要求，并确认本人账务的所有交易。本行对持卡人在交易后60个自然日内的改正要求于30个自然日内予以答复。

6.3 处理持卡人更正要求时，本行有权通知持卡人提供卡片原件、卡片正反面复印件、本人身份证原件、本人身份证正反面复印件、交易情况说明、更正原因说明或其它材料。如果未在发出通知后10个工作日内（含通知日）收到要求的全部材料，本行可视为持卡人放弃要求。

6.4 如因本行自身原因导致交易记录出现漏记或误记，持卡人同意本行进行更正并承诺按更正后的交易记录承担付款责任。由此给持卡人造成损失的，持卡人有权要求本行赔偿。

## 第7条 利息和费用

7.1 民生银联借记卡账户内的存款按照中国人民银行规定的同币种、同期限、同档次存款利率及计息办法和本行有关规定计付利息，由本行依法代扣缴利息税。电子现金账户不计息。

7.2 本行可按照中国人民银行等监管部门公布的，本行依法自主制定的，或与申领人或持卡人双方约定的收费标准对结算账户的开立、使用或销户等操作进行收费。持卡人须按本行的要求履行交费义务，否则，本行有权直接从持卡人在本行开立的账户中扣收。持卡人未支付有关费用，本

行有权终止提供相应服务。

7.3 对境内外取现、调单和本行提供的其它服务，持卡人承诺按照本行当时公布的费率缴纳服务费。服务费收取标准以本行网站（<http://www.cmbc.com.cn/>，下同）或营业网点的公告为准。

7.4 本行可变更本规定项下的利息或费用的种类、金额、费率、计算方法，以本行网站或营业网点公告为准。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，请持卡人及时关注、及时认真阅读相关通知、公告。以上相关信息自披露之日即视为已送达持卡人。如不接受上述变更，持卡人可在变更生效前申请销户。

## 第8条 挂失、止付和换卡

8.1 持卡人应妥善保管民生银联借记卡，防止民生银联借记卡被遗失、盗窃或伪造。

8.2 发现民生银联借记卡遗失或被盗后，持卡人须立即致电本行客户服务中心（客服热线95568）、或通过手机银行、远程银行自助渠道，或直接到本行营业网点办理挂失。到本行营业网点办理正式挂失时，须持本人有效身份证件。委托他人办理时，须同时持有本人和代理人的有效身份证件。电子现金账户不可挂失，由于卡片丢失而产生的电子现金资金损失，由持卡人自行承担。

8.3 持卡人挂失后，如需解除，须到本行营业网点办理解挂手续。挂失后如需补办新卡，应向本行提供本人有效身份证件，领取新卡并成功激活后，其民生银联借记卡（包括卡内账户功能）方可重新启用。

8.4 主卡、附属卡中的一方挂失后，另一方仍可正常使用，如果主卡、附属卡均已遗失，应分别进行挂失。

8.5 民生银联借记卡挂失生效期间以内发生的交易（除电子现金账户发生的交易、约定的扣款、还款等交易外），无需持卡人承担。前述生效期间以外发生的民生银联借记卡交易，不论是否有持卡人本人签名，由持卡人承担，法律法规另有规定的除外。挂失生效、失效时间以本行系统记录为准。交易发生时间以本行系统记录的交易时间为准。

8.6 持卡人同意本行在知悉或怀疑民生银联借记卡被遗失、盗窃或伪造后，有权不通知持卡人立即进行止付处理，如需恢复使用，须到本行营业网点办理。

8.7 因卡片挂失、到期、损毁等情况换领新卡的，持卡人在本规定项下的责任和义务不因换卡发生变化。

8.8 若本行因与合作单位、银行卡组织合作终止等原因导致无法更换为相同卡种的，经持卡人同意，本行可发放其他卡种替代。若持卡人不同意更换卡种，可办理销卡。

8.9 因卡片损坏（包括但不限于卡号模糊不清、磁道损坏、芯片损坏等），磁条卡升级芯片卡或芯片卡有效期届满等原因，持卡人可在本行营业网点或通过电子银行申请更换新卡。如持卡人自领卡之日起3个月内未到指定网点激活卡，本行有权将新卡作废。

## 第9条 附属卡

9.1 按照卡片介质从属关系，借记卡分为主卡和附属卡。本行将根据主卡持卡人的申请为其指定人员发放附属卡或注销附属卡。主卡持卡人承诺对主卡和附属卡项下发生的全部交易和债务负清偿责任。

9.2 主卡持卡人须承担告知义务，并确保附属卡申领人申领时已知悉并自愿遵守本规定。

9.3 附属卡可在主卡持卡人授权的限额内进行交易。

9.4 本行有权向主卡持卡人披露其附属卡的各种使用信息。

9.5 附属卡可单独申请销卡，但主卡申请销卡时，附属卡必须同时办理销卡。

## 第10条 有效期

10.1 借记卡下个人银行结算账户长期有效。

10.2 磁条借记卡长期有效，民生银联金融IC卡则遵守金融监管机构与相关银行卡组织的业务规定设置有效期。民生银联金融IC卡有效期届满后，已签订网上银行、手机银行、电话银行及三方支付协议的业务仍可正常使用；但不支持POS、ATM等终端发起的持卡交易。持卡人应在有效期届满前办理换卡手续。

## 第11条 增值服务

11.1 本行向民生银联借记卡持卡人提供的机场贵宾服务等增值服务

受本行有关公告、通知、说明、指南的约束。

11.2 民生银联借记卡具备银联无卡自助消费、有卡自助消费、无卡订购、无卡代收、无卡代付、跨行现金及跨行转账等增值服务功能。民生银联借记卡默认开通电话银行服务、银联业务有卡自助消费、无卡代付、跨行现金业务，其他服务默认关闭状态，持卡人可通过本行柜台等渠道申请开通。

11.3 带有“QuickPass”标识的民生银联金融IC卡可选择开通中国银联“小额免密免签”服务，在指定商户进行一定金额（具体由银联规定）及以下的非接触方式消费时，可通过“闪付”感应区“挥卡”支付，无需验密和签名。持卡人可通过民生银行营业网点、手机银行等渠道单独选择开通/关闭“小额免密免签”功能。关闭该功能后，通过闪付方式在小额免密免签商户进行交易时无法成功，需插卡或更换其他银行卡进行交易，请持卡人谨慎选择关闭该功能。

11.4 持卡人理解并接受本规定或相关业务规定中规定的、本行网站/营业网点公示的、持卡人签署的相关文件约定的有关公告、通知、说明、指南的所有条款后方可使用增值服务。使用增值服务后，持卡人承诺按照有关公告、通知、说明、指南履行付款或其它义务。

11.5 本行可对有关增值服务条款进行变更或酌情取消某种增值服务，以本行网站或营业网点的公告为准。持卡人如不同意有关变更，不影响持卡人继续使用银联借记卡的相关服务，但持卡人在申办民生银联借记卡时已知悉并接受有关增值服务为办卡的必要条件的，持卡人可按照规定办理销卡手续。

## 第12条 信息采集、使用和披露

12.1 持卡人在申请、使用民生银行银联借记卡服务的过程中自愿同意并授权本行基于以下目的，收集、传输、处理、保存、加工、根据法律法规的要求披露、共享及使用持卡人的授权信息，为持卡人提供其同意的金融产品或服务（包括但不限于民生银联借记卡审核、审批、管理、支付结算、异议核查、催收等合法的用途范围）、身份识别、尽职调查、制卡邮寄、客户分类、客户服务与回访、产品优化及系统管理等业务需要，以及为保障持卡人账户及交易的安全目的。

持卡人授权的基本个人信息包括：姓名、性别、国籍、出生日期、

通信联系地址、电话号码、电子邮件地址、个人身份信息（如证件号码及证件有效期）、职业、工作单位；持卡人授权的敏感个人信息包括：借记卡卡号或账户信息、金融交易信息、鉴别信息、个人生物识别信息、财产信息。

持卡人知悉并理解本授权条款。本行承诺遵循有关法律法规，对上述持卡人个人信息保密，保护持卡人的合法权益。持卡人知悉并理解持卡人有权撤回对本行个人信息的授权，如撤回授权，可能导致我行无法继续向持卡人提供借记卡产品相关服务。持卡人撤回授权后，本行将根据持卡人的要求删除持卡人的个人信息，法律法规另有规定的除外。

12.2 持卡人同意并知晓，本行有权根据中国相关法律法规和监管部门的规定、基于持卡人的上述授权，并根据最小必要原则将持卡人的个人信息提供至有关单位。有关单位包括国家设立的金融信用信息基础数据库和征信机构、国家有权机关（包括但不限于：公安、检察院、法院、工商、税务、社会保障、国土资源、不动产、动产、公积金、教育、医疗、民政等行政管理部门）、银行卡组织、电信运营商、以及其他依法设立可共享持卡人相关信息的机构或系统、本行成员机构（包括但不限于中国民生银行分支机构）、相关外包机构（包括但不限于制卡邮寄业务服务机构、技术服务机构等），统称“第三方”。持卡人同意上述授权表明本行可以依据本授权或法律法规和监管部门的规定向第三方提供、查询、验证、确认持卡人授权的个人信息。除中国法律法规或监管部门另有规定外，无须再逐一向持卡人另行获取授权。

12.3 持卡人了解并知悉本行获取其个人信息主要用于第12.1、12.2款规定的目的，本行承诺采取合法有效措施保管和使用全部个人信息，保障持卡人个人信息的安全，并按照监管规定的期限在中华人民共和国境内保存持卡人的个人信息；本行承诺将通过签署法律协议等方式要求接收持卡人个人信息的第三方承担保密义务以及按照本行要求仅在持卡人的授权范围内处理个人信息。尽管如此，持卡人知悉其提供的个人信息仍存在遗失、毁损、泄露或者被篡改，进而导致持卡人损失的风险。如持卡人不同意提供上述个人信息，有权向民生银行申请销户。

12.4 持卡人的姓名、通讯地址、联系电话等个人信息发生变化时须立即持有效身份证件前往本行任一网点柜台办理变更。否则，因上述变更导致本行无法及时联系持卡人而产生的任何风险或损失由持卡人承担。

12.5 持卡人个人信息的存储时间为本行停止向持卡人提供借记卡产品和服务之后的5年，如遇持卡人投诉、法律诉讼等纠纷，还应至少保存至纠纷结束之日起3年。对于超过上述存储期限的个人信息，本行会进行删除或做匿名化处理，但根据《反洗钱法》、《个人信息保护法》等法律、行政法规的相关规定对持卡人的个人信息及处理情况记录保存期限未届满的，本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。

12.6 在以下情形中，持卡人可以向本行提出删除个人信息的请求：

- (1) 本行处理个人信息的行为违反法律法规；
- (2) 本行收集、使用持卡人的个人信息，却未征得持卡人的同意；
- (3) 本行处理个人信息的行为违反了与持卡人的约定；
- (4) 本行停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；持卡人注销账号；
- (5) 个人信息的处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (6) 持卡人撤回先前作出的授权同意。

## 第13条 其它

13.1 本行关于持卡人、民生银联借记卡、民生银联借记卡账户、民生银联借记卡交易的所有记录（包括但不限于原件、复印件、电子记录或缩微胶卷储存的信息）均对持卡人具有约束力，持卡人认可其有效性，不因其由本行单方制作或保留而提出异议。

13.2 持卡人同意按照法律、法规、监管规定及本规定使用相应银行卡，如持卡人存在洗钱风险、出卖银行卡等行为，或未履行监管规定而导致账户使用异常的，本行有权依法对持卡人采取限制、终止相应服务等措施。

13.3 持卡人同意接收本行以信件、电子邮件、短信、彩信、电话、微信（含企业微信）、APP推送等方式向其本人发送的与本行业务相关的信息，如持卡人自主选择接收本行发送的增值服务、产品推介、营销宣传信息的，持卡人已知晓拨打本行客服热线95568或本行在发送前述信息时告知的其他方式，以办理增值服务或促销优惠宣传信息退订事宜。如持卡人拒绝接受前述信息，发卡行将继续提供优质服务，并不影响持卡人正常使用本规定约定的其他服务。

13.4 持卡人同意本行对其与本行之间的电话和企业微信交流进行录

音或记录，并且同意将此电话录音或企业微信沟通记录用于为持有人提供借记卡相关服务、管理、清算结算、反洗钱反恐怖融资、催收、增值服务等等的需要，包括但不限于在针对持卡人或任何其他人的诉讼中被用作证据。

13.5 本行未行使、延迟行使或部分行使本规定项下的任何权利，不应被视为是对有关权利的放弃或部分放弃，本行可以在本行认为适当的时候进一步行使有关权利。

13.6 本规定项下的每一条款是可分割的，如果本规定项下某项条款的全部或部分出现失效、违法或不可执行等情况，其它条款或该条款其它部分的有效性，合法性或可执行性不受影响。

13.7 规定双方在履行过程中发生争议的，由双方协商解决；协商不成的采取如下方式解决，如未选择解决方式，则由本行经办银行住所地人民法院管辖：

由本行经办银行住所地有管辖权的法院管辖。

由中国民生银行股份有限公司住所地有管辖权的法院管辖。

由\_\_\_\_\_仲裁委员会在\_\_\_\_\_进行仲裁，遵守仲裁申请时有效之仲裁规则。仲裁裁决是终局的，对双方均具有约束力。

其他\_\_\_\_\_。

13.8 持卡人确认已通过网点、手机银行、银行网站等渠道仔细阅读、充分理解并接受本规定全部条款和内容，确认本规定项下没有违法减轻或免除本行责任、没有违法或违背行业惯例而限制、排除、加重持卡人责任的条款，持卡人自愿遵守本规定。本行已就本规定项下依法减轻或免除本行责任等与持卡人有重大利害关系的条款及其他条款向持卡人进行了合理提示、详细地说明和解释。

本规定未尽事宜依据中华人民共和国法律、法规、监管规定和有关银行卡组织的规则办理。

## 第14条 通知与送达

14.1 持卡人在银行办理民生银联借记卡业务时将签署的《签约一站通综合金融服务申请单》（简称“申请单”，具体以办理业务时签署的文件为准），该申请单上留存的联系方式为持卡人有效联系方式。

14.2 基于遵守本规定、维护持卡人和银行合法权益所需，持卡人同



意以其在申请单上所填写的通讯地址、联系电话等作为接收“（1）履行本规定及本规定项下业务相关协议、催收（如涉及）等需发出的各类通知、协议、规则等任何及所有书面文件；及（2）基于本规定及其项下业务发生纠纷或争议进入仲裁、保全、或民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序所涉及的相关文件和法律文书（包括但不限于诉讼文书、仲裁文书）等文件、信息”的送达地址。

14.3 前述通知事项之任何通知方向持卡人提供的任何送达地址寄送文件，持卡人或其委托代理人签收之日均视为已送达；电子信息一经发送至持卡人预留手机号码或电子邮箱即视为已送达。因持卡人提供的送达地址不明确，或送达地址变更未及时告知银行、诉讼管辖法院、仲裁机构（如适用），或持卡人及其指定的委托代理人拒绝签收等原因，导致银行、诉讼管辖法院或仲裁机构（如适用）发出的通知或相关法律文书未能被实际接收或短信、邮件送达的，电子信息一经发送至持卡人预留手机号码或电子邮箱视为已送达，任何通知或法律文书以退回之日视为送达之日。持卡人及其指定的代理人拒绝签收寄送文件，送达人可采取拍照、录像方式记录送达过程，将文件留置，亦视为送达。如因持卡人提供资料不实、不详尽或资料更新不及时导致的后果及损失，由持卡人承担。

14.4 持卡人的姓名、通讯地址、联系电话等发生变化时须立即通知本行。在仲裁及民事诉讼程序时，持卡人地址变更时应当向仲裁机构、法院履行送达地址变更通知义务。履行送达地址变更通知义务的，以变更后的送达地址为有效送达地址。

14.5 如银行要求，持卡人应签订《送达地址确认书》，有关通知、送达安排与本规定约定不一致的，以《送达地址确认书》为准。

14.6 本规定的修改的通知和送达方式适用第15条的规定。

14.7 持卡人知悉并同意，银行有权根据存证管理需要将持卡人签署的任何电子文本、线上操作系统记录及痕迹存储于银行区块链电子存证平台，并作为有效电子证据。持卡人同意，民生银行区块链电子存证平台节点公证机构对持卡人签署电子文本及操作记录、痕迹等按公证机构流程进行公证，出于解决纠纷而办理公证及向司法机关举证的需要，持卡人同意并授权银行为办理公证和举证将文本内容、客户电子操作系统记录及痕迹、为办理公证所必须的持卡人个人信息提供给公证机构及相关司法机关。

14.8 客户在银行营业网点柜台等线下渠道办理民生银联借记卡业务时，应签署申请单或业务确认单，申请单自客户签名，及银行主要负责人或其委托代理人（即经办人）签名并加盖银行业务专用章之日起生效，客户在申请单上勾选本规定或在系统反显的业务确认单签字即视为客户自愿遵守本规定，本规定对客户同时生效。

14.9 客户在银行手机银行、网上银行等电子渠道（具体以银行实际提供的电子渠道为准）办理民生银联借记卡业务时，通过银行提供的电子渠道对本规定进行的任何形式的签名确认，包括但不限于使用密码（包括但不限于登录密码、交易密码、短信验证码等）、数字证书、勾选、点击确认、在银行电子签约设备屏幕手写签名等形式，均为本人真实意思的表述，表示本人自愿签署并同意本规定。双方均承认双方通过本规定约定签约方式完成本规定签署的法律效力。本规定自客户进行前述可靠电子签名且民生银联借记卡开卡成功之日起生效。客户通过上述可靠电子签名完成的银行任何系统电子数据的填写、提交或确认的，均视为客户有效的确认及签署行为。

## 第15条 反洗钱条款

15.1 客户与本行建立业务关系时，客户应按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行反洗钱、反恐怖融资义务，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，并承诺不通过本行所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资或其它违法活动。

15.2 客户与本行业务关系存续期间，客户身份信息或资料发生变更时，应主动、及时通知本行按业务流程办理更新；本行通过风险监测发现可疑交易涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法活动时，有权对客户金融账户/产品/业务/服务采取相应的管控措施，包括但不限于：对交易方式、交易规模、交易频率等实施合理限制、拒绝提供金融服务等。

## 第16条 规定的变更

16.1 银联借记卡用卡规定由本行负责制定，并可根据持卡人的要求进一步解释说明。如因法律法规、监管规定、产品与服务内容发生变化需对银联借记卡用卡规定进行修改，应通过营业网点或本行网站（网址www.cmbc.com.cn）等渠道将修改后的规定进行公告。公告满7个工作日

后，修改后的银联借记卡用卡规定即为生效。请持卡人及时关注、及时认真阅读相关通知、公告、修订版规则。以上相关信息自发布之日即视为已送达持卡人。

公告期内，持卡人可以选择是否继续使用银联借记卡，持卡人因对银联借记卡用卡规定的修改有异议而决定不继续使用银联借记卡的，可向本行提出销卡申请，本行营业网点为其办理销卡手续。

本行以合法方式（包括但不限于营业网点或本行网站公告）发布的，在持卡人用卡期间持续有效的有关借记卡的公告（包括领取借记卡之前和之后发布的），均同样适用于持卡人。如公告与本规定不一致的，以发布在后的为准。

16.2 如持卡人有投诉或建议，可拨打本行服务热线95568。

16.3 本银联借记卡用卡规定自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起正式实施，原《中国民生银行银联借记卡用卡规定》同时废止。

## 民生国际借记卡用卡规定

### 签约重要提示：

尊敬的客户，为维护您的权益，请在签署前，仔细阅读本规定的全部条款，关注您的权利、义务与责任，并特别注意字体加黑加粗的条款。如您对本规定有任何疑问，请向服务热线95568咨询，本行将积极解答。请您在自愿接受银行按照本规定提供的产品和服务以及充分理解和同意本规定全部内容的基础上签署本规定。一经签署即视为本行就本规定的全部条款已向您进行了详细地说明和解释，您对有关权利义务和责任限制或免除条款的法律含义有准确无误的理解。如您不同意本规定的任何内容，或不能准确理解本规定的任何条款，请不要进行签署和/或其它任何的后续操作。

### 第1条 说明

本规定中“民生国际借记卡”（简称“民生国际卡”），指中国民生银行股份有限公司（简称“本行”）发行的，符合有关银行卡组织的发

卡标准，卡内同时设立个人人民币和指定外币银行结算账户，可以在本行和有关银行卡组织的受理网络进行交易的借记卡。

## 第2条 申领和激活

2.1 民生国际卡申领人（简称“申领人”）同意，本行有权根据申领人的资料及本行业务规定，单方审批决定是否同意申领人的民生国际卡申领。

2.2 申领人承诺向本行提供的所有资料真实、有效、完整、准确、合法；承诺配合本行为向申领人提供民生国际卡业务需要，根据中国相关法律法规和监管部门的有关规定，向申领人、公开渠道及其他合法有效渠道了解其财产、资信及其它有关情况；知悉并同意无论是否核准发卡及民生国际卡是否终止使用，本行不退还有关申请资料。本行将依据法律、行政法规对申请信息进行存储，并在保存期限届满及时删除申请信息，如删除申请信息在技术上难以实现的，本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。

2.3 申请民生国际卡获得本行同意后，本行将现场发卡或通知申领人到指定的营业网点领取。如发出通知后45日（以自然日计算，下同）内（含）申领人未领取卡片，本行可视同申领人放弃该项权利并同意本行销毁卡片和密码封。

2.4 民生国际卡申领人现场申请借记卡，且当场设置银行卡密码或通过密码封等方式获取银行卡初始密码的，民生国际卡在发卡的同时激活，持卡人可立即使用。否则，申领人应在领取民生国际卡后，由本人通过本行营业柜台等渠道办理激活后方可使用。民生国际卡激活后，申领人成为持卡人。

2.5 为方便商户核对，降低冒用风险，持卡人收到民生国际卡后须立即在卡背面签名条上签名。除在挂失有效期内以外，该民生国际卡交易单据上的任何签名视同持卡人本人所签。

2.6 手机短信是本行进行风险提示的重要渠道。持卡人有义务在申请表中准确填写本人的手机号码，在手机号码发生变更时及时通知本行，并在离境时采取必要手段保证手机短信的正常接收。持卡人有义务保护业务办理过程中接收到的短信验证码的安全性，验证码不可泄露或发送给其他人。

### 第3条 账户管理

3.1 持卡人确认其持有的民生国际卡内的人民币活期存款账户为个人人民币银行结算账户，民生国际卡指定外币的活期钞户及汇户为个人外币银行结算账户。

3.2 持卡人承诺遵守《支付结算办法》《人民币银行结算账户管理办法》《现金管理暂行条例》等有关法规、规章制度办理所有支付结算业务，及时核对账务。

3.3 持卡人撤销结算账户时，应交回各种重要空白票据及结算凭证，未按规定交回各种重要空白票据及结算凭证的，持卡人应出具有关证明，造成损失的，持卡人自行承担相关责任。

3.4 同一个人客户在本行境内全部分支机构开立的借记卡张数达到4张及以上的，不可新发借记卡；法律法规另有规定的除外。

3.5 根据个人银行账户分类管理规定，个人银行结算账户分为Ⅰ类户、Ⅱ类户和Ⅲ类户。个人客户在本行境内全部分支机构内只能开立一个Ⅰ类户。开立Ⅱ类户、Ⅲ类户的数量原则上分别不超过5个。

3.6 Ⅰ类户可以办理存款、取款、转账结算、消费、购买投资理财产品、缴费及本行届时提供的其他金融业务；

Ⅱ类户可以办理存款、购买投资理财产品等金融产品、限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金、贷款发放及归还业务。经本行柜面、自助设备加本行工作人员现场面对面确认身份的，Ⅱ类户还可以办理存取现金、非绑定账户资金转入。Ⅱ类户还可以通过基于符合监管要求技术标准的移动支付工具进行小额取现。具体转入、转出的资金限额以适用的法律法规及本行届时规定为准。

Ⅲ类户可以办理限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金、小额消费贷款发放及归还等业务。通过本行电子渠道非面对面开立Ⅲ类户，且通过绑定账户转入资金验证的，可以接收非绑定卡账户小额转入资金，但通过电子渠道非面对面方式仅能开立一个允许非绑定卡入金的Ⅲ类户。Ⅲ类户还可以通过基于符合监管要求技术标准的移动支付工具进行小额取现。具体转入、转出的资金限额以适用的法律法规及本行届时规定为准。

在符合适用法律法规及本行要求的条件情况下，在营业网点柜面开立的Ⅰ类、Ⅱ类账户，可以配发实体借记卡。在满足账户数量、账户类型控制前提下，持卡人可申请办理账户类型升降级。

3.7 本行依法保障持卡人上述账户的资金安全，依法为持卡人的银行结算账户的信息保密，及时、准确地办理支付结算业务。

## 第4条 使用

4.1 持卡人使用民生国际卡时须遵守中华人民共和国的法律、法规和中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会及国家外汇管理局的各项规定，不得利用民生国际卡从事违法交易和活动。

4.2 民生国际卡只限持卡人本人使用，不得出借、转让或出租。否则，由此产生的损失，本行不承担责任。

4.3 持卡人须在民生国际卡项下结算账户中存入足额款项后方可进行消费等交易。民生国际卡结算账户包括人民币和外币结算账户。

4.4 持卡人可在特约商户要求通过刷卡等其他方式（如网上交易等）购买商品或服务，也可以在指定的自助银行和营业网点提取现金或进行其他本行认可的合法交易。持卡人同意本行为控制交易风险或根据中国法律法规和监管部门的规定有权拒绝交易请求、或自行设定、变更允许持卡人在一定时间内进行特定交易的次数限制和/或金额限制。持卡人在使用民生国际卡时，不要让卡片离开自己的控制范围。

4.5 持卡人通过信函、电话、传真、互联网、手机或其它方式（包括用卡机具）给予特约商户的、为获得货品或服务并通过民生国际卡对此进行支付的要求为有效的民生国际卡交易。持卡人同意本行从民生国际卡结算账户中支付上述交易款项，并承诺不以未签署交易单据为由提出异议。

4.6 如果持卡人使用民生国际卡以分期付款或定期付款的方式购买商品或服务，本行将按照特约商户请求按期从持卡人结算账户中支出有关款项。持卡人如欲变更或停止此类付款，需自行联系特约商户解决，本行不能强行停止付款。

4.7 本行不对持卡人使用民生国际卡购买的商品或服务的质量或数量负责。如果出现此类争议，持卡人需自行联系特约商户解决。

4.8 民生国际卡可在贴示有关银行卡组织标识或本行受理标识的特约商户、营业网点或自助银行里使用。如果直接或间接因为任何设备故障、通讯失灵、卡片损坏、战争灾难、其他不可抗力、或任何本行无法控制或本行的服务机构或代理人无法控制的原因，导致卡片不能正常使用或本行不能履行在本规定项下的其它义务，本行不承担责任。

4.9 对于卡内人民币结算账户及其他账户余额低于本行规定金额且一年（含）以上未发生交易的（结息除外）民生国际卡，本行有权暂停其账户业务，将其列入“久悬未取户”进行管理。需要使用时，持卡人可到本行营业网点办理激活手续。在列入“久悬未取户”期间，其账户内的存款及计付利息不受影响。

4.10 持卡人同意若民生国际卡连续一年（含）以上未主动发起交易，且账户余额为零，本行有权采取账户止付、销卡等措施，但应按照监管规定，采取在营业网点或网站（[www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn)）以公告等方式提前通知持卡人。

4.11 持卡人应该妥善保管好民生国际卡卡片、卡号、密码、卡片有效期、CVV、指定电话和电话号码、本行发送的验证码短信等相关资料、物品和信息，泄露或遗失以上资料、物品和信息，将可能导致银行卡资金损失，该风险及损失由持卡人承担，法律法规另有规定的除外。

## 第5条 密码

5.1 持卡人使用民生国际卡进行交易或办理业务时可能需要使用查询密码和/或交易密码，密码的设置、使用范围和方法以本行有关业务说明或有关国际银行卡组织相关规则为准。

5.2 持卡人应妥善保管密码，凡使用密码及/或短信验证码/指纹/面容ID通过后的交易或其他交易验证方式验证完成的交易，即视为持卡人本人所为并由持卡人承担交易结果。基于持卡人签字形成的交易凭证和/或凭其他验证要素、密码等产生的信息记录之一或全部均为该项交易的有效凭证。

5.3 密码遗忘，持卡人可以到本行任一网点进行交易密码或查询密码的重置，以重新设定密码。密码重置必须由持卡人本人办理，并持本人有效身份证件。

5.4 持卡人在同一日内（以本行系统时间为准），通过相同或不同渠道连续三次提交错误的交易密码，民生国际卡的交易密码将被锁定，持卡人办理交易密码解锁或交易密码重置后方可继续正常使用交易密码。持卡人在同一日内（以本行系统时间为准），通过相同或不同渠道连续五次提交错误的查询密码，民生国际卡的查询密码将被锁定，持卡人办理查询密码重置后方可继续正常使用查询密码。

5.5 根据有关国际银行卡组织相关规则，民生国际卡通过有关国际银行卡组织的受理网络在境外部分商户进行消费交易或进行小额消费交易时无需验证密码，未使用密码进行的交易若需持卡人签名的，则登记有持卡人签名的交易凭证为该交易的有效凭据。全球各地的小额免签免密金额限制不同，具体以有关国际银行卡组织规则为准。

## 第6条 开通 / 关闭境外交易

6.1 民生国际卡开卡后“境外交易功能”处于默认关闭状态。民生国际卡“境外交易功能”处于开通状态时方可通过有关国际银行卡组织的受理网络进行交易。持卡人可通过本行营业网点、网上银行、手机银行或客户服务中心（客服热线95568）开通或关闭“境外交易功能”，本行另有说明的除外。

6.2 民生国际卡“境外交易功能”关闭期间，如果该卡号通过有关国际银行卡组织的受理网络在境外发生了欺诈交易，经本行调查确定非持卡人所为的，持卡人可不承担损失，本行另有规定的除外。

6.3 持卡人在境内时应确保民生国际卡“境外交易功能”处于关闭状态。如果持卡人在境内期间未将“境外交易功能”置于关闭状态，导致该卡号通过国际银行卡组织的受理网络发生了非持卡人认可的交易，损失由持卡人自行承担。

6.4 民生国际卡“境外交易功能”开通或关闭状态以本行系统记录为准。

## 第7条 账户记录、对账单和争议处理

7.1 除非本行另有说明，持卡人交易后，如果有关银行卡组织使用人民币与本行清算，有关交易记入持卡人人民币结算账户；否则，交易记入持卡人外币结算账户，外币结算账户余额不足时，不足部分本行可自行以卡内人民币结算账户的可用资金购汇支付，购汇汇率以购汇入账日本行的外汇牌价为准，相关汇率损失（如有）由持卡人自行承担。

7.2 按行业惯例，本行根据民生国际卡交易的电子信息记录持卡人的民生国际卡结算账户，不承担审核持卡人签名的责任。各类交易所产生的电子信息记录均为该交易的有效凭证。因收单行未尽保障持卡人用卡安全义务或者特约商户未尽审核持卡人签名真伪、银行卡真伪等审核义务而发



生的伪卡盗刷交易，持卡人可以请求收单行或者特约商户承担赔偿责任，也可以请求发卡行承担责任，但持卡人对伪卡盗刷交易具有过错，可以减轻或者免除收单行或者特约商户、发卡行相应责任。

7.3 本行每月5日前生成上月的民生国际卡电子对账单，持卡人应及时通过本行网上银行进行核对。如有账务更正要求，持卡人须在有关交易的电子信息记录之日起60个自然日内致电客户服务中心（客服热线95568）提出。超过60个自然日的，本行可视为持卡人无账务更正要求，并确认本人账务的所有交易。本行对持卡人在交易后60个自然日内的改正要求于30个自然日内予以答复。

7.4 处理持卡人更正要求时，本行有权通知持卡人提供卡片原件、卡片正反面复印件、本人身份证件原件、本人身份证件正反面复印件、交易情况说明、更正原因说明或其它材料。如果未在发出通知后10个工作日（含通知日）内收到要求的全部材料，本行可视同持卡人放弃要求。

7.5 如因本行自身原因导致对账单或交易记录出现漏记或误记，持卡人同意本行进行更正并承诺按更正后的对账单承担付款责任。由此给持卡人造成损失的，持卡人有权要求本行赔偿。

## 第8条 透支

8.1 持卡人不得透支使用民生国际卡。但由于国际VISA清算规则，可能会因境外免授权非联机交易、汇率波动等原因导致被动透支的，持卡人承诺在透支当期对账单生成后30日内（含第30日）偿还透支款项金额。并同意本行在透支期间暂停该卡的使用。

8.2 持卡人同意本行在必要时用其在本行开立的其它账户中的余额归还其民生国际卡透支欠款，同意承担因上述操作导致的相关损失。如上述操作中需进行货币转换，持卡人同意本行选用转换当天的汇率标准，并同意承担因此产生的兑换风险及有关费用。

## 第9条 利息和费用

9.1 民生国际卡账户内的存款按照中国人民银行规定的同币种、同期限、同档次存款利率及计息办法和本行有关规定计付利息，由本行依法代扣代缴利息税。

9.2 若交易币种与结算币种不同，有关国际银行卡组织会自动将交易

币种按该组织的汇率规则折算成结算币种，并加收约1%的货币转换费，具体金额以有关国际银行卡组织与本行的清算文件为准。

9.3 本行可按照中国人民银行等监管部门公布的，本行依法自主制定的，或与申领人或持卡人双方约定的收费标准对结算账户的开立、使用或销户等操作进行收费。持卡人须按本行的要求履行交费义务，否则，本行有权直接从持卡人在本行开立的账户中扣收。持卡人未支付有关费用，本行有权终止提供相应服务。

9.4 对境内外取现、调取单据和本行提供的其它服务，持卡人承诺按照本行当时公布的费率缴纳服务费。服务费收取标准以本行网站或营业网点（<http://www.cmbc.com.cn/>，下同）的公告为准。持卡人境外取现时，除上述服务费外，商户可能根据当地法律规定或交易习惯收取额外的服务费，持卡人需自行决定是否继续交易并承担有关费用。

9.5 本行可变更本规定项下的利息或费用的种类、金额、费率、计算方法，以本行网站或营业网点公告为准。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，请持卡人及时关注、及时认真阅读相关通知、公告。以上相关信息自披露之日即视为已送达持卡人。如不接受上述变更，持卡人可在变更生效前申请销户。

## 第10条 挂失、止付和换卡

10.1 持卡人应妥善保管民生国际卡，防止民生国际卡被遗失、盗窃或伪造。

10.2 发现民生国际卡遗失或被盗后，持卡人须立即致电本行客户服务中心（客服热线95568）、或通过手机银行、远程银行自助渠道，或直接到本行营业网点办理挂失。到本行营业网点办理挂失时，须持本人有效身份证件。委托他人办理时，须同时持有本人和代理人的有效身份证件。

10.3 持卡人挂失后，如需解除，须到本行营业网点办理解挂手续。挂失后如需补办新卡，应向本行提供本人有效身份证件，领取新卡并成功激活后，其民生国际借记卡（包括卡内账户功能）方可重新启用。

10.4 主卡、附属卡中的一方挂失后，另一方仍可正常使用。如果主卡、附属卡均已遗失，应分别进行挂失。

10.5 民生国际卡挂失生效期间以内发生的交易（除约定的扣款、还款等交易外），无需持卡人承担。前述生效期间以外发生的民生国际卡交

易，不论是否有本人签名，由持卡人承担，法律法规另有规定的除外。挂失的生效、失效时间以本行系统记录为准。交易发生的时间依次以本行系统的授权（或交易）批准时间、签购单上记录的交易时间所对应的本行系统时间或其它本行认为恰当的时间为准。

10.6 持卡人同意本行在知悉或怀疑民生国际卡被遗失、盗窃或伪造后，有权不通知持卡人立即进行止付处理，如需恢复使用，须到本行营业网点办理。

10.7 因卡片挂失、到期、损毁等情况换领新卡的，持卡人在本规定项下的责任和义务不因换卡而发生变化。

10.8 若本行因与合作单位、银行卡组织合作终止等原因导致无法更换为相同卡种的，经持卡人同意，本行可发放其他卡种替代。若持卡人不同意更换卡种，可办理销卡。

## 第11条 销卡

由于国际组织的清算存在时滞，如果本行收到交易清算记录时持卡人已销卡（户），本行有权继续要求持卡人承担清算等相关责任。

## 第12条 附属卡

12.1 本行将根据主卡持卡人的申请为其指定人员发放附属卡或注销附属卡。主卡持卡人承诺对主卡和附属卡项下发生的全部交易和债务负清偿责任。

12.2 主卡持卡人须承担告知义务，并确保附属卡申领人申领时已知悉并自愿遵守本规定。

12.3 附属卡可在主卡持卡人授权的限额内进行交易。

12.4 本行有权向主卡持卡人披露其附属卡的各种使用信息。

12.5 附属卡可单独申请销卡，但主卡申请销卡时，附属卡必须同时办理销卡。

## 第13条 有效期

13.1 民生国际借记卡下个人银行结算账户长期有效

13.2 民生国际借记卡则遵守金融监管机构与相关银行卡组织的业务规定设置有效期。民生国际借记卡有效期届满后，已签订网上银行、手机银行、电话银行及三方支付协议的业务仍可正常使用；但不支持POS、ATM等终端发起的持卡交易。持卡人应在有效期届满前办理换卡手续。

## 第14条 增值服务

14.1 本行向民生国际卡持卡人提供的机场贵宾服务等增值服务受本行有关公告、通知、说明、指南的约束。

14.2 民生国际卡具备银联无卡自助消费、有卡自助消费、无卡订购、无卡代收、无卡代付、跨行现金及跨行转账等增值服务功能。民生国际卡默认开通电话银行服务、银联业务有卡自助消费、无卡代付、跨行现金业务，其他服务默认关闭状态，持卡人可通过本行柜台等渠道申请开通。

14.3 持卡人理解并接受有关公告、通知、说明、指南的所有条款后方可使用增值服务。使用增值服务后，持卡人承诺按照有关公告、通知、说明、指南履行付款或其它义务。

14.4 本行可对有关增值服务条款进行变更或酌情取消某种增值服务，以本行网站或营业网点的公告为准。持卡人如不同意有关变更，不影响持卡人继续使用银联借记卡的相关服务，但持卡人在申办民生国际卡时已知悉并接受有关增值服务为办卡的必要条件的，持卡人可按照规定办理销卡手续。

## 第15条 信息采集、使用和披露

15.1 持卡人在申请、使用民生国际借记卡服务的过程中自愿同意并授权本行基于以下目的，收集、传输、处理、保存、加工、根据法律、行政法规的要求披露、共享及使用持卡人的授权信息，为持卡人提供其同意的金融产品或服务（包括但不限于借记卡审核、审批、管理、支付结算、异议核查、催收等合法的用途范围）、身份识别、尽职调查、制卡邮寄、客户分类、客户服务与回访、增值服务、产品优化及系统管理等业务需求，以及保障持卡人账户及交易的安全目的。

持卡人授权的基本个人信息包括：姓名、性别、国籍、出生日期、通信联系地址、电话号码、电子邮件地址、个人身份信息（如证件号码及

证件有效期)、职业、工作单位; 持卡人授权的敏感个人信息包括: 借记卡卡号或账户信息、金融交易信息、鉴别信息、个人生物识别信息、财产信息。

持卡人知悉并理解本授权条款。本行承诺遵循有关法律法规, 对上述持卡人个人信息保密, 保护持卡人的合法权益。持卡人知悉并理解持卡人有权撤回对本行个人信息的授权, 如撤回授权, 可能导致我行无法继续向持卡人提供借记卡产品相关服务。持卡人撤回授权后, 本行将根据持卡人的要求删除持卡人的个人信息, 法律法规另有规定的除外。

15.2 持卡人同意并知晓, 本行有权根据中国相关法律法规和监管部门的规定、基于持卡人的上述授权, 并根据最小必要原则将持卡人的个人信息提供至有关单位。有关单位包括国家设立的金融信用信息基础数据库和征信机构、国家有权机关(包括但不限于: 公安、检察院、法院、工商、税务、社会保障、国土资源、不动产、动产、公积金、教育、医疗、民政等行政管理部门)、银行卡组织、电信运营商、以及其他依法设立可共享持卡人相关信息的机构或系统、本行成员机构(包括但不限于中国民生银行分支机构)、相关外包机构(包括但不限于制卡邮寄业务服务机构、技术服务机构、联名合作机构等), 统称“第三方”。持卡人同意上述授权表明本行可以依据本授权或法律法规和监管部门的规定向第三方提供、查询、验证、确认持卡人授权的个人信息。除中国法律法规或监管部门另有规定外, 无须再逐一向持卡人另行获取授权。

15.3 持卡人了解并知悉本行获取其个人信息主要用于第15.1、15.2款规定的目的, 本行承诺采取合法有效措施保管和使用全部个人信息, 保障持卡人个人信息的安全, 并按照监管规定的期限在中华人民共和国境内保存持卡人的个人信息; 本行承诺将通过签署法律协议等方式要求接收持卡人个人信息的第三方承担保密义务以及按照本行要求仅在持卡人的授权范围内处理个人信息。尽管如此, 持卡人知悉其提供的个人信息仍存在遗失、毁损、泄露或者被篡改, 进而导致持卡人损失的风险。如持卡人不同意提供上述个人信息, 有权向民生银行申请销户。

15.4 持卡人的姓名、通讯地址、联系电话等个人信息发生变化时须立即持有效身份证件前往本行任一网点柜台办理变更。否则, 因上述变更导致本行无法及时联系持卡人而产生的任何风险或损失由持卡人承担。

15.5 持卡人个人信息的存储时间为本行停止向持卡人提供民生国际

借记卡产品和服务之后的5年，如遇持卡人投诉、法律诉讼等纠纷，还应至少保存至纠纷结束之日起3年。对于超过上述存储期限的个人信息，本行将进行删除或做匿名化处理，但根据《反洗钱法》、《个人信息保护法》等法律、行政法规的相关规定对持卡人的个人信息及处理情况记录保存期限未届满的，本人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。

15.6 在以下情形中，持卡人可以向本行提出删除个人信息的请求：

- (1) 本行处理个人信息的行为违反法律法规；
- (2) 本行收集、使用持卡人的个人信息，却未征得持卡人的同意；
- (3) 本行处理个人信息的行为违反了与持卡人的约定；
- (4) 本行停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；持卡人注销账号；
- (5) 个人信息的处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (6) 持卡人撤回先前作出的授权同意。

## 第16条 其它

16.1 本行关于持卡人、民生国际卡、民生国际卡账户、民生国际卡交易的所有记录（包括但不限于原件、复印件、电子记录或缩微胶卷储存的信息）均对持卡人具有约束力，持卡人确认不因由本行单方制作或保留，而提出异议，均认可其有效性。

16.2 持卡人同意本行对其和本行之间的电话和企业微信交流进行录音或记录，并且同意将此电话录音或企业微信沟通记录用于为持有人提供借记卡相关服务、管理、清算结算、反洗钱反恐怖融资、催收、增值服务等需要，包括但不限于在针对持卡人或任何其他人的诉讼中被用作证据。

16.3 持卡人同意接收本行以信件、电子邮件、短信、彩信、电话、微信（含企业微信）、APP推送等方式向其本人发送的与本行业务相关的信息，如持卡人自主选择接收本行发送的增值服务、产品推介、营销宣传信息的，持卡人已知晓拨打本行客服热线95568或本行在发送前述信息时告知的其他方式，以办理增值服务或促销优惠宣传信息退订事宜。如持卡人拒绝接受前述信息，发卡行将继续提供优质服务，不影响持卡人正常使

用本规定约定的其他服务。

16.4 持卡人同意按照法律、法规、监管规定及本规定使用相应银行卡，如持卡人存在洗钱风险、出卖银行卡等行为或未履行监管规定而导致账户使用异常的，本行有权依法对持卡人采取限制、终止相应服务等措施。

16.5 本行未行使、延迟行使或部分行使本规定项下的任何权利，不应被视为是对有关权利的放弃或部分放弃，本行可以在本行认为适当的时候进一步行使有关权利。

16.6 本规定项下的每一条款是可分割的，如果本规定项下某项条款的全部或部分出现失效、违法或不可执行等情况，其它条款或该条款其它部分的有效性，合法性或可执行性不受影响。

16.7 规定双方在履行过程中发生争议的，由双方协商解决；协商不成的采取如下方式解决，如未选择解决方式，则由银行经办银行住所地人民法院管辖：

由银行经办银行住所地有管辖权的法院管辖。

由中国民生银行股份有限公司住所地有管辖权的法院管辖，遵守仲裁申请时有效之仲裁规则。仲裁裁决是终局的，对双方均具有约束力。

由\_\_\_\_\_仲裁委员会在\_\_\_\_\_进行仲裁。

其他\_\_\_\_\_。

16.8 本规定未尽事宜依据中华人民共和国法律、法规和有关银行卡组织的规则办理。

16.9 持卡人确认已通过银行网点、手机银行、网站等渠道仔细阅读、充分理解并接受本规定全部条款和内容，确认本规定项下没有违法减轻或免除本行责任、没有违法或违背行业惯例而限制、排除、加重持卡人责任的条款，持卡人自愿遵守本规定。本行已就本规定项下依法减轻或免除本行责任等与持卡人有重大利害关系的条款及其他条款向持卡人进行了合理提示、详细地说明和解释。

## 第17条 通知与送达

17.1 持卡人在本行办理民生国际借记卡业务时将签署的《签约一站通综合金融服务申请单》（简称“申请单”，具体以办理业务时签署的文件为准），该申请单上留存的联系方式为持卡人有效联系方式。

17.2 基于遵守本规定、维护持卡人和本行合法权益所需，持卡人同意以其在申请单上所填写的通讯地址、联系电话等作为接收“（1）履行本规定及本规定项下业务相关协议、催收（如涉及）等需发出的各类通知、协议、规则等任何及所有书面文件；及（2）基于本规定及其项下业务发生纠纷或争议进入仲裁、保全、或民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序所涉及的相关文件和法律文书（包括但不限于诉讼文书、仲裁文书）等文件、信息”的送达地址。

17.3 前述通知事项之任何通知方向持卡人提供的任何送达地址寄送文件，持卡人或其委托代理人签收之日均视为已送达；电子信息一经发送至持卡人预留手机号码或电子邮箱即视为已送达。因持卡人提供的送达地址不明确，或送达地址变更未及时告知本行、诉讼管辖法院、仲裁机构（如适用），或持卡人及其指定的委托代理人拒绝签收等原因，导致本行、诉讼管辖法院或仲裁机构（如适用）发出的通知或相关法律文书未能被实际接收或短信、邮件送达的，电子信息一经发送至持卡人预留手机号码或电子邮箱视为已送达，任何通知或法律文书以退回之日视为送达之日。持卡人及其指定的代理人拒绝签收寄送文件，送达人可采取拍照、录像方式记录送达过程，将文件留置，亦视为送达。如因持卡人提供资料不实、不详尽或资料更新不及时导致的后果及损失，由持卡人承担。

17.4 持卡人的姓名、通讯地址、联系电话等发生变化时须立即通知本行。在仲裁及民事诉讼程序时，持卡人地址变更时应当向仲裁机构、法院履行送达地址变更通知义务。履行送达地址变更通知义务的，以变更后的送达地址为有效送达地址。

17.5 如本行要求，持卡人应签订《送达地址确认书》，有关通知、送达安排与本规定约定不一致的，以《送达地址确认书》为准。

17.6 本规定的修改的通知和送达方式适用第18条的规定。

17.7 持卡人知悉并同意，本行有权根据存证管理需要将持卡人签署的任何电子文本、线上操作系统记录及痕迹存储于银行区块链电子存证平台，并作为有效电子证据。持卡人同意，民生银行区块链电子存证平台节点公证机构对持卡人签署电子文本及操作记录、痕迹等按公证机构流程进行公证，出于解决纠纷而办理公证及向司法机关举证的需要，持卡人同意并授权本行为办理公证和举证将文本内容、客户电子操作系统记录及痕迹、为办理公证所必须的持卡人个人信息提供给公证机构及相关司法机



构。

17.8 持卡人在本行营业网点柜台等线下渠道办理民生国际借记卡业务时，应签署申请单或业务确认单，申请单自持卡人签名，及本行主要负责人或其委托代理人（即经办人）签名并加盖银行业务专用章之日起生效，持卡人在申请单上勾选本规定或在系统反显的业务确认单签字即视为持卡人自愿遵守本规定，本规定对持卡人同时生效。

17.9 持卡人在本行手机银行、网上银行等电子渠道（具体以本行实际提供的电子渠道为准）办理民生国际借记卡业务时，通过本行提供的电子渠道对本规定进行的任何形式的签名确认，包括但不限于使用密码（包括但不限于登录密码、交易密码、短信验证码等）、数字证书、勾选、点击确认、在银行电子签约设备屏幕手写签名等形式，均为本人真实意思的表达，表示本人自愿签署并同意本规定。双方均承认双方通过本规定约定签约方式完成本规定签署的法律效力。本规定自持卡人进行前述可靠电子签名且民生国际卡开卡成功之日起生效。持卡人通过上述可靠电子签名完成的本行任何系统电子数据的填写、提交或确认的，均视为持卡人有效的确认及签署行为。

## 第18条 反洗钱条款

18.1 客户与本行建立业务关系时，客户应按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行反洗钱、反恐怖融资义务，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，并承诺不通过本行所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资或其它违法活动。

18.2 客户与本行业务关系存续期间，客户身份信息或资料发生变更时，应主动、及时通知本行按业务流程办理更新；本行通过风险监测发现可疑交易涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法活动时，有权对客户金融账户/产品/业务/服务采取相应的管控措施，包括但不限于：对交易方式、交易规模、交易频率等实施合理限制、拒绝提供金融服务等。

## 第19条 规定的变更

19.1 民生国际借记卡用卡规定由本行负责制定，并可根据持卡人的要求进一步解释说明。如因法律法规、监管规定、产品与服务内容发生变化需对银联借记卡用卡规定进行修改，应通过营业网点或本行网站（网址

www.cmbc.com.cn)等渠道将修改后的规定进行公告。公告满7个工作日后,修改后的民生国际借记卡用卡规定即为生效。请持卡人及时关注、及时认真阅读相关通知、公告、修订版规则。以上相关信息自发布之日起即视为已送达持卡人。

公告期内,持卡人可以选择是否继续使用民生国际借记卡,持卡人因对民生国际借记卡用卡规定的修改有异议而决定不继续使用民生国际借记卡的,可向本行提出销卡申请,本行营业网点为其办理销卡手续。

19.2 本行以合法方式(包括但不限于营业网点或本行网站公告)发布的,在持卡人用卡期间持续有效的有关借记卡的公告(包括领取借记卡之前和之后发布的),均同样适用于持卡人。如公告与本规定不一致的,以发布在后的为准。

19.3 如持卡人有投诉或建议,可拨打本行服务热线95568。

19.4 本民生国际借记卡用卡规定自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起正式实施,原《中国民生银行国际借记卡用卡规定》同时废止。

## 商户卡用卡规定

### 签约重要提示:

尊敬的客户,为维护您的权益,请在签署前,仔细阅读本规定的全部条款,关注您的权利、义务与责任,并特别注意字体加黑加粗的条款。如您对本规定有任何疑问,请向服务热线95568咨询,本行将积极解答。请您在自愿接受银行按照本规定提供的产品和服务以及充分理解和同意本规定全部内容的基础上签署本规定。一经签署即视为本行就本规定的全部条款已向您进行了详细地说明和解释,您对有关权利义务和责任限制或免除条款的法律含义有准确无误的理解。如您不同意本规定的任何内容,或不能准确理解本规定的任何条款,请不要进行签署和/或其它任何的后续操作。

### 第1条 说明

1.1 本规定中“商户卡”,指中国民生银行股份有限公司(下称“本

行”)为个体工商户经营者、私营企业的企业主或实际控制人等经营者发行的借记卡。该卡符合中国银联的发卡标准,卡内设立个人人民币银行结算账户,可以在中国银联和本行的受理网络进行交易。

1.2 商户卡根据卡介质的不同分为磁条卡、单芯片卡和芯片+磁条复合卡,后者属于“民生银联金融IC卡”。

## 第2条 申领和激活

2.1 商户卡申领人(简称“申领人”)同意,本行有权根据申领人的资料及本行业务规定,单方审批决定是否同意申领人的商户卡申领。

2.2 申领人承诺向本行提供的所有资料真实、有效、完整、准确、合法;承诺配合本行为向申领人提供商户卡业务需要,根据中国相关法律法规和监管部门的有关规定,向申领人、公开渠道及其他合法有效渠道了解其财产、资信及其它有关情况;知悉并同意无论是否核准发卡及商户卡是否终止使用,本行不退还有关申请资料。本行将依据法律、行政法规对申请信息进行存储,并在保存期限届满及时删除申请信息,如删除申请信息在技术上难以实现的,本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。

2.3 申请商户卡获得本行批准后,需配发实体卡介质的,本行将通过现场发卡、通知申领人到指定的营业网点领卡或将商户卡邮寄至申领人指定地址等方式派发商户卡。领卡通知发出后45日(以自然日计算,下同)内(含)申领人未领取卡片,本行可视同申领人放弃该项权利并同意本行销毁卡片。

2.4 为方便商户核对,降低冒用风险,持卡人收到商户卡后须立即在卡背面签名条上签名。持卡人进行商户卡交易的签字确认时,持卡人应以与签名条上相同式样签名进行确认。除非在挂失有效期内,否则,该商户卡交易单据上的任何签名视同持卡人本人所签。

2.5 采用现场单张或批量发卡的商户卡,在发卡的同时激活,持卡人可立即使用。采用非现场单张或批量发卡的商户卡,可由持卡人本人到营业网点完成激活。由他人代领的,须持卡人本人通过本行营业网点等渠道办理激活后方可使用。商户卡激活后,申领人成为持卡人。商户卡申领人自领卡之日起3个月内未到指定网点激活卡,本行有权将新卡作废。

2.6 手机短信是本行进行风险提示的重要渠道。持卡人有义务在申请

表中准确填写本人的手机号码，在手机号码发生变更时及时通知本行，并在离境时采取必要手段保证手机短信的正常接收。持卡人有义务保护业务办理过程中接收到的短信验证码的安全性，验证码不可泄露或发送给其他人。

### 第3条 账户管理

3.1 持卡人确认其持有的商户卡内的人民币活期存款账户为个人银行结算账户。

3.2 持卡人承诺遵守《支付结算办法》《人民币银行结算账户管理办法》《现金管理暂行条例》等有关法规、规章制度办理所有支付结算业务，及时核对账务。

3.3 同一个人客户在本行境内全部分支机构开立的借记卡张数达到4张及以上的，不可新发商户卡；法律法规另有规定的除外。

3.4 根据个人银行账户分类管理规定，个人银行结算账户分为Ⅰ类户、Ⅱ类户和Ⅲ类户。个人客户在本行境内全部分支机构内只能开立一个Ⅰ类户。开立Ⅱ类户、Ⅲ类户的数量原则上分别不超过5个。

3.5 Ⅰ类户可以办理存款、取款、转账结算、消费、购买投资理财产品、缴费及本行届时提供的其他金融业务；

Ⅱ类户可以办理存款、购买投资理财产品等金融产品、限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金、贷款发放及归还业务。经本行柜面、自助设备加本行工作人员现场面对面确认身份的，Ⅱ类户还可以办理存取现金、非绑定账户资金转入。Ⅱ类户还可以通过基于符合监管要求技术标准的移动支付工具进行小额取现。具体转入、转出的资金限额以适用的法律法规及本行届时规定为准。

Ⅲ类户可以办理限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金、小额消费贷款发放及归还等业务。通过本行电子渠道非面对面开立Ⅲ类户，且通过绑定账户转入资金验证的，可以接收非绑定卡账户小额转入资金，但通过电子渠道非面对面方式仅能开立一个允许非绑定卡入金的Ⅲ类户。Ⅲ类户还可以通过基于符合监管要求技术标准的移动支付工具进行小额取现。具体转入、转出的资金限额以适用的法律法规及本行届时规定为准。

在符合适用法律法规及本行要求的条件情况下，在营业网点柜面开立的Ⅰ类、Ⅱ类账户，可以配发实体借记卡。在满足账户数量、账户类型

控制前提下，持卡人可申请办理账户类型升降级。

3.6 电子现金账户是民生银联金融IC卡特有的小额支付账户，币种为人民币，不计付利息、不记名、不挂失、不止付、不设密码。凡使用电子现金账户进行的交易均视为持卡人本人所为。

3.7 电子现金账户设立于卡面上印有“QuickPass”标识的民生银联金融IC卡的芯片内，是主账户复合电子现金性质的民生银联金融IC卡的卡内子账户。

3.8 持卡人撤销电子现金账户时，对脱机交易（脱机交易指交易时资金账务变化仅记入芯片、不记入本行账户系统的交易）未清算的款项仍负偿付责任，造成损失的，持卡人自行承担相关责任。

3.9 持卡人撤销结算账户时，应交回各种重要空白票据及结算凭证，未按规定交回各种重要空白票据及结算凭证的，持卡人应出具有关证明，造成损失的，持卡人均自行承担相关责任。

3.10 本行依法保障持卡人上述账户的资金安全，依法为持卡人的银行结算账户的信息保密，及时、准确地办理支付结算业务。

## 第4条 使用

4.1 持卡人使用商户卡时须遵守中华人民共和国的法律、法规和中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会及国家外汇管理局的各项规定，不得利用商户卡从事违法交易和活动。

4.2 商户卡只限持卡人本人使用，不得出借、转让或出租。否则，由此产生的损失，本行不承担责任。

4.3 持卡人须在商户卡项下结算账户中存入足额款项后方可进行消费、提现等交易。本行另有说明的除外。

4.4 持卡人可按特约商户要求通过刷卡、读卡（包括但不限于接触式读卡、非接触式读卡）或其他合法方式（如网上交易等）购买商品或服务，也可以在指定的自助银行和营业网点进行本行认可的合法交易。持卡人同意本行为控制交易风险或根据中国法律法规和监管部门的规定有权拒绝交易请求、或自行设定、变更允许持卡人在一定时间内进行特定交易的次数限制和/或金额限制。持卡人在使用商户卡时，不要让卡片离开自己的控制范围。

4.5 芯片+磁条的复合式民生银联金融IC卡使用时，需首先读取芯片

信息，若芯片损坏或芯片读卡器不能正常工作时，可读取磁条信息，以磁条信息使用时，无法使用电子现金账户。

4.6 卡面上印有“QuickPass”标识的民生银联金融IC卡可开通电子现金账户，账户内最高资金余额不得超过有关监管部门规定的最高限额及持卡人设定的最高限额。电子现金账户限额1000元，以监管部门规定为准。

4.7 电子现金账户具有查询、圈存、圈提和脱机交易功能，不具有其他支付结算功能。圈存指向电子现金账户存入资金，持卡人应在最高限额内完成圈存；圈提指将电子现金账户内的资金转出至其他的银行结算账户；脱机交易是指交易时资金账务变化仅记入芯片、不记入本行账户系统的交易。

4.8 电子现金账户中的余额以芯片中的记录为准，如芯片损坏无法读取，则余额以30天后脱机交易流水清算后的结果为准。

4.9 持卡人通过信函、电话、传真、互联网或其它方式（包括用卡机具）给予特约商户的、为获得货品或服务并通过商户卡账户进行支付的要求为有效的商户卡交易。持卡人同意本行从商户卡结算账户或电子现金账户中支付上述交易款项，并承诺不以未签署交易单据为由提出异议，法律法规另有规定的除外。

4.10 如果持卡人使用商户卡以分期付款或定期付款的方式购买商品或服务，本行将按照特约商户请求按期从持卡人账户中支出有关款项。持卡人如欲变更或停止此类付款，需自行联系特约商户解决，本行不能强行停止付款。

4.11 本行不对持卡人使用商户卡购买的商品或服务的质量或数量负责。如果出现此类争议，持卡人需自行联系特约商户解决。

4.12 商户卡可在有中国银联受理标识或本行受理标识的特约商户、营业网点或自助银行里使用，电子现金账户用于脱机交易时，需在贴有“QuickPass”标识的本行或银联POS机上进行。如果直接或间接因为任何设备故障、通讯失灵、卡片损坏、战争灾难、其他不可抗力、或任何本行无法控制或本行的服务机构或代理人无法控制的原因，导致卡片不能正常使用或本行不能履行在本规定项下的其它义务，本行不承担责任，法律法规另有规定的除外。

4.13 对于卡内人民币结算账户及其他账户余额低于本行规定金额且一年（含）以上未发生交易（结息除外）的商户卡，本行有权暂停其账户

业务,将其列入“久悬未取户”进行管理。需要使用时,持卡人可直接到本行营业网点办理激活手续。在列入“久悬未取户”期间,其账户内的存款及计付利息不受影响。

4.14 持卡人同意若商户卡连续一年(含)以上未主动发起交易,且账户余额为零,本行有权采取账户止付、销卡等措施,但应按照监管规定,采取在营业网点或网站(www.cmbc.com.cn)公告等方式提前通知持卡人。

4.15 应存入电子现金账户的资金因未写卡而无法存入时,本行有权将该资金存入“补登账户”,该账户为临时账户,不计利息,在持卡人完成电子现金账户写入后,相应资金自该账户存入电子现金账户。

4.16 持卡人应妥善保管好民生银行商户卡卡片、卡号、密码、卡片有效期、CVN2、指定电话和电话号码、本行发送的验证码短信等相关资料、物品和信息,泄露或遗失以上资料、物品和信息,将可能导致银行卡资金损失,该风险及损失由持卡人承担,法律法规另有规定的除外。

4.17 持卡人在满足法律法规、支付机构及本行相关规定的情况下,可申请将本人借记卡(部分特殊卡种除外)绑定至支付账户并开通快捷支付。绑卡及快捷支付相关约定以绑定时签订的相关协议为准。

## 第5条 密码及芯片验证

5.1 持卡人使用商户卡进行交易或办理业务时可能需要使用查询密码和/或交易密码,密码的设置、使用范围和方法以本行有关业务说明为准,使用范围和方法等应符合中国相关法律法规和监管部门的规定。

5.2 持卡人同意,电子现金账户使用时视同使用现金,本行无需验证查询密码、交易密码及持卡人身份,通过芯片验证后即可完成电子现金账户的使用。

5.3 持卡人应妥善保管密码,凡使用密码及/或短信验证码/指纹/面容ID通过的交易或其他交易验证方式验证完成的交易,即视为持卡人本人所为并由持卡人承担交易结果。基于持卡人签字形成的交易凭证和/或凭其他验证要素、密码等产生的信息记录之一或全部均为该项交易的有效凭据。

5.4 如遇密码遗忘,持卡人可以到本行任一网点进行交易密码或查询密码的重置,以重新设定密码。密码重置必须由持卡人本人办理,并持本

人有效身份证件。

5.5 持卡人在同一日内（以本行系统时间为准），通过相同或不同渠道连续三次提交错误的交易密码，商户卡的交易密码将被锁定，持卡人办理交易密码解锁或交易密码重置后方可继续正常使用交易密码。持卡人在同一日内（以本行系统时间为准），通过相同或不同渠道连续五次提交错误的查询密码，商户卡的查询密码将被锁定，持卡人办理查询密码重置后方可继续正常使用查询密码。

## 第6条 账户记录和争议处理

6.1 按行业惯例，本行根据商户卡交易的电子信息记录持卡人的商户卡结算账户或电子现金账户，不承担审核持卡人签名的责任。各类交易所产生的电子信息记录均为该交易的有效凭证。因收单行未尽保障持卡人用卡安全义务或者特约商户未尽审核持卡人签名真伪、银行卡真伪等审核义务而发生的伪卡盗刷交易，持卡人可以请求收单行或者特约商户承担赔偿责任，也可以请求发卡行承担责任，但持卡人对伪卡盗刷交易具有过错，可以减轻或者免除收单行或者特约商户、发卡行相应责任。

6.2 商户卡不寄送纸质对账单，持卡人可通过本行网上银行、电话银行、自助银行、手机银行或营业网点核对交易记录。如有账务更正要求，持卡人须在有关交易的电子信息记录之日起60个自然日内致电客户服务中心（客服热线95568）提出。超过60个自然日的，本行可视为持卡人无账务更正要求，并确认本人账务的所有交易。本行对持卡人在交易后60个自然日内的改正要求于30个自然日内予以答复。

6.3 处理持卡人更正要求时，本行有权通知持卡人提供卡片原件、卡片正反面复印件、本人身份证原件、本人身份证正反面复印件、交易情况说明、更正原因说明或其它材料。如果未在发出通知后10个工作日内（含通知日）收到要求的全部材料，本行可视为持卡人放弃要求。

6.4 如因本行自身原因导致交易记录出现漏记或误记，持卡人同意本行进行更正并承诺按更正后的交易记录承担付款责任。由此给持卡人造成损失的，持卡人有权要求本行赔偿。

## 第7条 利息和费用

7.1 商户卡账户内的存款按照中国人民银行规定的同币种、同期限、



同档次存款利率及计息办法和本行有关规定计付利息，由本行依法代扣缴利息税。电子现金账户不计息。

7.2 本行可按照中国人民银行等监管部门公布的，本行依法自主制定的，或与申领人或持卡人双方约定的收费标准对结算账户的开立、使用或销户等操作进行收费。持卡人须按本行的要求履行交费义务，否则，本行有权直接从持卡人在本行开立的账户中扣收。持卡人未支付有关费用，本行有权终止提供相应服务。

7.3 对境内外取现、调单和本行提供的其它服务，持卡人承诺按照本行当时公布的费率缴纳服务费。服务费收取标准以本行网站（<http://www.cmbc.com.cn/>，下同）或营业网点的公告为准。

7.4 本行可变更本规定项下的利息或费用的种类、金额、费率、计算方法，并在本行网站或营业网点进行公告。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，请持卡人及时关注、及时认真阅读相关通知、公告。以上相关信息自公告时确定的生效之日起生效。如不接受上述变更，持卡人可在变更生效前申请销户。

## 第8条 挂失、止付和换卡

8.1 持卡人应妥善保管商户卡，防止商户卡被遗失、盗窃或伪造。

8.2 发现商户卡遗失或被盗后，持卡人须立即致电本行客户服务中心（客服热线95568）、或通过手机银行、远程银行自助渠道，或直接到本行营业网点办理挂失。到本行营业网点办理正式挂失时，须持本人有效身份证件。委托他人办理时，须同时持有本人和代理人的有效身份证件。电子现金账户不可挂失，由于卡片丢失而产生的电子现金资金损失，由持卡人自行承担。

8.3 持卡人挂失后，如需解除，须到本行营业网点办理解挂手续。挂失后如需补办新卡，应向本行提供本人有效身份证件，领取新卡并成功激活后，其商户卡（包括卡内账户功能）方可重新启用。

8.4 主卡、附属卡中的一方挂失后，另一方仍可正常使用，如果主卡、附属卡均已遗失，应分别进行挂失。

8.5 商户卡挂失生效期间以内发生的交易（除电子现金账户发生的交易、约定的扣款、还款等交易外），无需持卡人承担。前述生效期间以外发生的商户卡交易，不论是否有持卡人本人签名，由持卡人承担，法律法

规另有规定的除外。挂失生效、失效时间以本行系统记录为准。交易发生时间以本行系统记录的交易时间为准。

8.6 持卡人同意本行在知悉或怀疑商户卡被遗失、盗窃或伪造后，有权不通知持卡人立即进行止付处理，如需恢复使用，须到本行营业网点办理。

8.7 因卡片挂失、到期、损毁等情况换领新卡的，持卡人在本规定项下的责任和义务不因换卡发生变化。

8.8 若本行因与合作单位、银行卡组织合作终止等原因导致无法更换为相同卡种的，经持卡人同意，本行可发放其他卡种替代。若持卡人不同意更换卡种，可办理销卡。

8.9 因卡片损坏（包括但不限于卡号模糊不清、磁道损坏、芯片损坏等），磁条卡升级芯片卡或芯片卡有效期届满等原因，持卡人可在本行营业网点或通过电子银行申请更换新卡。如持卡人自领卡之日起3个月内未到指定网点激活卡，本行有权将新卡作废。

## 第9条 附属卡

9.1 按照卡片介质从属关系，借记卡分为主卡和附属卡。本行将根据主卡持卡人的申请为其指定人员发放附属卡或注销附属卡。主卡持卡人承诺对主卡和附属卡项下发生的全部交易和债务负清偿责任。

9.2 主卡持卡人须承担告知义务，并确保附属卡申领人申领时已知悉并自愿遵守本规定。

9.3 附属卡可在主卡持卡人授权的限额内进行交易。

9.4 本行有权向主卡持卡人披露其附属卡的各种使用信息。

9.5 附属卡可单独申请销卡，但主卡申请销卡时，附属卡必须同时办理销卡。

## 第10条 有效期

10.1 借记卡下个人银行结算账户长期有效。

10.2 磁条借记卡长期有效，民生银联金融IC卡则遵守金融监管机构与相关银行卡组织的业务规定设置有效期。民生银联金融IC卡有效期届满后，已签订网上银行、手机银行、电话银行及三方支付协议的业务仍可正常使用；但不支持POS、ATM等终端发起的持卡交易。持卡人应在有效期

届满前办理换卡手续。

## 第11条 增值服务

11.1 本行向商户卡持卡人提供的机场贵宾服务等增值服务受本行有关公告、通知、说明、指南的约束。

11.2 商户卡具备银联无卡自助消费、有卡自助消费、无卡订购、无卡代收、无卡代付、跨行现金及跨行转账等增值服务功能。商户卡默认开通电话银行服务、银联业务有卡自助消费、无卡代付、跨行现金业务，其他服务默认关闭状态，持卡人可通过本行柜台等渠道申请开通。

11.3 带有“QuickPass”标识的民生银联金融IC卡可选择开通中国银联“小额免密免签”服务，在指定商户进行一定金额（具体由银联规定）及以下的非接触方式消费时，可通过“闪付”感应区“挥卡”支付，无需验密和签名。持卡人可通过民生银行营业网点、手机银行等渠道单独选择开通/关闭“小额免密免签”功能。关闭该功能后，通过闪付方式在小额免密免签商户进行交易时无法成功，需插卡或更换其他银行卡进行交易，请持卡人谨慎选择关闭该功能。

11.4 持卡人理解并接受本规定或相关业务规定中规定的、本行网站/营业网点公示的、持卡人签署的相关文件约定的有关公告、通知、说明、指南的所有条款后方可使用增值服务。使用增值服务后，持卡人承诺按照有关公告、通知、说明、指南履行付款或其它义务。

11.5 本行可对有关增值服务条款进行变更或酌情取消某种增值服务，并在本行网站或营业网点进行公告。持卡人如不同意有关变更，不影响持卡人继续使用商户卡的相关服务，但持卡人在申办商户卡时已知悉并接受有关增值服务为办卡的必要条件的，持卡人可按照规定办理销卡手续。

## 第12条 信息采集、使用和披露

12.1 持卡人在申请、使用民生银行商户卡服务的过程中自愿同意并授权本行基于以下目的，收集、传输、处理、保存、加工、根据法律法规的要求披露、共享及使用持卡人的授权信息，为持卡人提供其同意的金融产品或服务（包括但不限于商户卡审核、审批、管理、支付结算、异议核查、催收等合法的用途范围）、身份识别、尽职调查、制卡邮寄、客户分类、客户服务与回访、产品优化及系统管理等业务需要，以及为保障

持卡人账户及交易的安全目的。

持卡人授权的基本个人信息包括：姓名、性别、国籍、出生日期、通信联系地址、电话号码、电子邮件地址、职业、工作单位；持卡人授权的敏感个人信息包括：个人身份信息中的敏感个人信息（如证件号码及证件有效期）、借记卡卡号或账户信息、金融交易信息、鉴别信息、个人生物识别信息、财产信息。

持卡人知悉并理解本授权条款。本行承诺遵循有关法律法规，对上述持卡人个人信息保密，保护持卡人的合法权益。持卡人知悉并理解持卡人有权撤回对本行个人信息的授权，如撤回授权，可能导致我行无法继续向持卡人提供借记卡产品相关服务。持卡人撤回授权后，本行将根据持卡人的要求删除持卡人的个人信息，法律法规另有规定的除外。

12.2 持卡人同意并知晓，本行有权根据中国相关法律法规和监管部门的规定、基于持卡人的上述授权，并根据最小必要原则将持卡人的个人信息提供至有关单位。有关单位包括国家设立的金融信用信息基础数据库和征信机构、国家有权机关（包括但不限于：公安、检察院、法院、工商、税务、社会保障、国土资源、不动产、动产、公积金、教育、医疗、民政等行政管理部门）、银行卡组织、电信运营商、以及其他依法设立可共享持卡人相关信息的机构或系统、本行成员机构（包括但不限于中国民生银行分支机构）、相关外包机构（包括但不限于制卡邮寄业务服务机构、技术服务机构等），统称“第三方”。持卡人同意上述授权表明本行可以依据本授权或法律法规和监管部门的规定向第三方提供、查询、验证、确认持卡人授权的个人信息。除中国法律法规或监管部门另有规定外，无须再逐一向持卡人另行获取授权。

12.3 持卡人了解并知悉本行获取其个人信息主要用于第12.1、12.2款规定的目的，本行承诺采取合法有效措施保管和使用全部个人信息，保障持卡人个人信息的安全，并按照监管规定的期限在中华人民共和国境内保存持卡人的个人信息；本行承诺将通过签署法律协议等方式要求接收持卡人个人信息的第三方承担保密义务以及按照本行要求仅在持卡人的授权范围内处理个人信息。尽管如此，持卡人知悉其提供的个人信息仍存在遗失、毁损、泄露或者被篡改，进而导致持卡人损失的风险。如持卡人不同意提供上述个人信息，有权向民生银行申请销户。

12.4 持卡人的姓名、通讯地址、联系电话等个人信息发生变化时须

立即持有效身份证件前往本行任一网点柜台办理变更。否则，因上述变更导致本行无法及时联系持卡人而产生的任何风险或损失由持卡人承担。

12.5 持卡人个人信息的存储时间为本行停止向持卡人提供借记卡产品和服务之后的5年，如遇持卡人投诉、法律诉讼等纠纷，还应至少保存至纠纷结束之日起10年。对于超过上述存储期限的个人信息，本行会进行删除或做匿名化处理，但根据《反洗钱法》、《个人信息保护法》等法律、行政法规的相关规定对持卡人的个人信息及处理情况记录保存期限未届满的，本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。

12.6 在以下情形中，持卡人可以向本行提出删除个人信息的请求：

- (1) 本行处理个人信息的行为违反法律法规；
- (2) 本行收集、使用持卡人的个人信息，却未征得持卡人的同意；
- (3) 本行处理个人信息的行为违反了与持卡人的约定；
- (4) 本行停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；持卡人注销账号；
- (5) 个人信息的处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (6) 持卡人撤回先前作出的授权同意。

## 第13条 其它

13.1 本行关于持卡人、商户卡、商户卡账户、商户卡交易的所有记录（包括但不限于原件、复印件、电子记录或缩微胶卷储存的信息）均对持卡人具有约束力，持卡人认可其有效性，不因其由本行单方制作或保留而提出异议。

13.2 持卡人同意按照法律、法规、监管规定及本规定使用相应银行卡，如持卡人存在洗钱风险、出卖银行卡等行为，或未履行监管规定而导致账户使用异常的，本行有权依法对持卡人采取限制、终止相应服务等措施。

13.3 持卡人同意接收本行以信件、电子邮件、短信、彩信、电话、微信（含企业微信）、APP推送等方式向其本人发送的与本行业务相关的信息，如持卡人自主选择接收本行发送的增值服务、产品推介、营销宣传信息的，持卡人已知晓拨打本行客服热线95568或本行在发送前述信息时

告知的其他方式，以办理增值服务或促销优惠宣传信息退订事宜。如持卡人拒绝接受前述信息，发卡行将继续提供优质服务，并不影响持卡人正常使用本规定约定的其他服务。

13.4 持卡人同意本行对其与本行之间的电话和企业微信交流进行录音或记录，并且同意将此电话录音或企业微信沟通记录用于为持有人提供借记卡相关服务、管理、清算结算、反洗钱反恐怖融资、催收、增值服务等的需要，包括但不限于在针对持卡人或任何其他人的诉讼中被用作证据。

13.5 本行未行使、延迟行使或部分行使本规定项下的任何权利，不应被视为是对有关权利的放弃或部分放弃，本行可以在本行认为适当的时候进一步行使有关权利。

13.6 本规定项下的每一条款是可分割的，如果本规定项下某项条款的全部或部分出现失效、违法或不可执行等情况，其它条款或该条款其它部分的有效性，合法性或可执行性不受影响。

13.7 规定双方在履行过程中发生争议的，由双方协商解决；协商不成的采取如下方式解决，如未选择解决方式，则由本行经办银行住所地人民法院管辖：

由本行经办银行住所地有管辖权的法院管辖。

由中国民生银行股份有限公司住所地有管辖权的法院管辖。

由\_\_\_\_\_仲裁委员会在\_\_\_\_\_进行仲裁，遵守仲裁申请时有效之仲裁规则。仲裁裁决是终局的，对双方均具有约束力。

其他\_\_\_\_\_。

13.8 持卡人确认已通过网点、手机银行、银行网站等渠道仔细阅读、充分理解并接受本规定全部条款和内容，确认本规定项下没有违法减轻或免除本行责任、没有违法或违背行业惯例而限制、排除、加重持卡人责任的条款，持卡人自愿遵守本规定。本行已就本规定项下依法减轻或免除本行责任等与持卡人有重大利害关系的条款及其他条款向持卡人进行了合理提示、详细地说明和解释。

本规定未尽事宜依据中华人民共和国法律、法规、监管规定和有关银行卡组织的规则办理。

## 第14条 通知与送达

14.1 持卡人在银行办理商户卡业务时将签署的《签约一站通综合金融服务申请单》（简称“申请单”，具体以办理业务时签署的文件为准），该申请单上留存的联系方式为持卡人有效联系方式。

14.2 基于遵守本规定、维护持卡人和银行合法权益所需，持卡人同意以其在申请单上所填写的通讯地址、联系电话等作为接收“（1）履行本规定及本规定项下业务相关协议、催收（如涉及）等需发出的各类通知、协议、规则等任何及所有书面文件；及（2）基于本规定及其项下业务发生纠纷或争议进入仲裁、保全、或民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序所涉及的相关文件和法律文书（包括但不限于诉讼文书、仲裁文书）等文件、信息”的送达地址。

14.3 前述通知事项之任何通知方向持卡人提供的任何送达地址寄送文件，持卡人或其委托代理人签收之日均视为已送达；电子信息一经发送至持卡人预留手机号码或电子邮箱即视为已送达。因持卡人提供的送达地址不明确，或送达地址变更未及时告知银行、诉讼管辖法院、仲裁机构（如适用），或持卡人及其指定的委托代理人拒绝签收等原因，导致银行、诉讼管辖法院或仲裁机构（如适用）发出的通知或相关法律文书未能被实际接收或短信、邮件送达的，电子信息一经发送至持卡人预留手机号码或电子邮箱视为已送达，任何通知或法律文书以退回之日视为送达之日。持卡人及其指定的代理人拒绝签收寄送文件，送达人可采取拍照、录像方式记录送达过程，将文件留置，亦视为送达。如因持卡人提供资料失实、不详尽或资料更新不及时导致的后果及损失，由持卡人承担。

14.4 持卡人的姓名、通讯地址、联系电话等发生变化时须立即通知本行。在仲裁及民事诉讼程序时，持卡人地址变更时应当向仲裁机构、法院履行送达地址变更通知义务。履行送达地址变更通知义务的，以变更后的送达地址为有效送达地址。

14.5 如银行要求，持卡人应签订《送达地址确认书》，有关通知、送达安排与本规定约定不一致的，以《送达地址确认书》为准。

14.6 本规定的修改的通知和送达方式适用第15条的规定。

14.7 持卡人知悉并同意，银行有权根据存证管理需要将持卡人签署的任何电子文本、线上操作系统记录及痕迹存储于银行区块链电子存证平台，并作为有效电子证据。持卡人同意，民生银行区块链电子存证平台节

点公证机构对持卡人签署电子文本及操作记录、痕迹等按公证机构流程进行公证，出于解决纠纷而办理公证及向司法机关举证的需要，持卡人同意并授权银行为办理公证和举证将文本内容、客户电子操作系统记录及痕迹、为办理公证所必须的持卡人个人信息提供给公证机构及相关司法机构。

14.8 客户在银行营业网点柜台等线下渠道办理商户卡业务时，应签署申请单或业务确认单，申请单自客户签名，及银行主要负责人或其委托代理人（即经办人）签名并加盖银行业务专用章之日起生效，客户在申请单上勾选本规定或在系统反显的业务确认单签字即视为客户自愿遵守本规定，本规定对客户同时生效。

14.9 客户在银行手机银行、网上银行等电子渠道（具体以银行实际提供的电子渠道为准）办理商户卡业务时，通过银行提供的电子渠道对本规定进行的任何形式的签名确认，包括但不限于使用密码（包括但不限于登录密码、交易密码、短信验证码等）、数字证书、勾选、点击确认、在银行电子签约设备屏幕手写签名等形式，均为本人真实意思的表达，表示本人自愿签署并同意本规定。双方均承认双方通过本规定约定签约方式完成本规定签署的法律效力。本规定自客户进行前述可靠电子签名且商户卡开卡成功之日起生效。客户通过上述可靠电子签名完成的银行任何系统电子数据的填写、提交或确认的，均视为客户有效的确认及签署行为。

## 第15条 反洗钱条款

15.1 客户与本行建立业务关系时，客户应按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行反洗钱、反恐怖融资义务，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，并承诺不通过本行所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资或其它违法活动。

15.2 客户与本行业务关系存续期间，客户身份信息或资料发生变更时，应主动、及时通知本行按业务流程办理更新；本行通过风险监测发现可疑交易涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法活动时，有权对客户金融账户/产品/业务/服务采取相应的管控措施，包括但不限于：对交易方式、交易规模、交易频率等实施合理限制、拒绝提供金融服务等。



## 第16条 规定的变更

16.1 商户卡用卡规定由本行负责制定，并可根据持卡人的要求进一步解释说明。如因法律法规、监管规定、产品与服务内容发生变化需对商户卡用卡规定进行修改，应通过营业网点或本行网站（网址www.cmbc.com.cn）等渠道将修改后的规定进行公告。公告满7个工作日后，修改后的商户卡用卡规定即为生效。请持卡人及时关注、及时认真阅读相关通知、公告、修订版规则。

公告期内，持卡人可以选择是否继续使用商户卡，持卡人因对商户卡用卡规定的修改有异议而决定不继续使用商户卡的，可向本行提出销卡申请，本行营业网点为其办理销卡手续。

本行以合法方式（包括但不限于营业网点或本行网站公告）发布的，在持卡人用卡期间持续有效的有关商户卡的公告（包括领取商户卡之前和之后发布的），均同样适用于持卡人。如公告与本规定不一致的，以发布在后的为准。

16.2 如持卡人有投诉或建议，可拨打本行服务热线95568。

16.3 本商户卡用卡规定自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起正式实施，原《中国民生银行商户卡用卡规定》同时废止。

# 证券投资基金投资人权益须知 (2012格式文本)

尊敬的基金投资人：

基金投资在获取收益的同时存在投资风险。为了保护您的合法权益，请在投资基金前认真阅读以下内容：

## 一、基金的基本知识

### (一) 什么是基金

证券投资基金（简称基金）是指通过发售基金份额，将众多投资者的资金集中起来，形成独立财产，由基金托管人托管，基金管理人管理，以投资组合的方法进行证券投资的一种利益共享、风险共担的集合投资方式。

**(二) 基金与股票、债券、储蓄存款等其它金融工具的区别**

	基金	股票	债券	银行储蓄存款
反映的经济关系不同	信托关系，是一种受益凭证，投资者购买基金份额后成为基金受益人，基金管理人只是替投资者管理资金，并不承担投资损失风险	所有权关系，是一种所有权凭证，投资者购买后成为公司股东	债权债务关系，是一种债权凭证，投资者购买后成为该公司债权人	表现为银行的负债，是一种信用凭证，银行对存款者负有法定的保本付息责任
所筹资金的投向不同	间接投资工具，主要投向股票、债券等有价证券	直接投资工具，主要投向实业领域	直接投资工具，主要投向实业领域	间接投资工具，银行负责资金用途和投向
投资收益与风险大小不同	投资于众多有价证券，能有效分散风险，风险相对适中，收益相对稳健	价格波动性大，高风险、高收益	价格波动较股票小，低风险、低收益	银行存款利率相对固定，损失本金的可能性很小，投资比较安全
收益来源	利息收入、股利收入、资本利得	股利收入、资本利得	利息收入、资本利得	利息收入
投资渠道	基金管理公司及银行、证券公司等代销机构	证券公司	债券发行机构、证券公司及银行等代销机构	银行、信用社、邮政储蓄银行

**(三) 基金的分类**

1、依据运作方式的不同，可分为封闭式基金与开放式基金。

封闭式基金是指基金份额在基金合同期限内固定不变，基金份额可以在依法设立的证券交易所交易，但基金份额持有人不得申请赎回的一种基金运作方式。

开放式基金是指基金份额不固定，基金份额可以在基金合同约定的时间和场所进行申购和赎回的一种基金运作方式。

2、依据投资对象的不同，可分为股票基金、债券基金、货币市场基金、混合基金。

根据《证券投资基金运作管理办法》对基金类别的分类标准，60%以上的基金资产投资于股票的为股票基金；80%以上的基金资产投资于债券的为债券基金；仅投资于货币市场工具的为货币市场基金；投资于股票、债券和货币市场工具，但股票投资和债券投资的比例不符合股票基金、债券基金规定的为混合基金。这些基金类别按收益和风险由高到低的排列顺序为：股票基金、混合基金、债券基金、货币市场基金，即股票基金的风险和收益最高，货币市场基金的风险和收益最低。

### 3、特殊类型基金

(1) 系列基金。又被称为伞型基金，是指多个基金共用一个基金合同，子基金独立运作，子基金之间可以进行相互转换的一种基金结构形式。

(2) 保本基金。是指通过一定的保本投资策略进行运作，同时引入保本保障机制，以保证基金份额持有人在保本周期到期时，可以获得投资本金保证的基金。

(3) 交易型开放式指数基金（ETF）与ETF联接基金。交易型开放式指数基金，通常又被称为交易所交易基金（Exchange Traded Funds，简称“ETF”），是一种在交易所上市交易的、基金份额可变的一种开放式基金。它结合了开放式基金和封闭式基金的运作特点，其份额可以在二级市场买卖，也可以申购、赎回。但是，由于它的申购是用一篮子成份券换取基金份额，赎回也是换回一篮子成份券而非现金。为方便未参与二级市场交易的投资者，就诞生了“ETF联接基金”，这种基金将90%以上的资产投资于目标ETF，采用开放式运作方式并在场外申购或赎回。

(4) 上市开放式基金（Listed Open-ended Funds，简称“LOF”）是一种既可以在场外市场进行基金份额申购赎回，又可以在交易所（场内市场）进行基金份额交易、申购或赎回的开放式基金。

(5) QDII基金。QDII是Qualified Domestic Institutional Investors的首字母缩写。它是指在一国境内设立，经该国有关部门批准从事境外证券市场的股票、债券等有价证券投资的基金。它为国内投资者参与国际市场投资提供了便利。

(6) 分级基金。是指通过事先约定基金的风险收益分配，将基础份额分为预期风险收益不同的子份额，并可将其部分或全部份额上市交易

的结构化证券投资基金。

#### （四）基金评级

基金评级是依据一定标准对基金产品进行分析从而做出优劣评价。投资人在投资基金时，可以适当参考基金评级结果，但切不可把基金评级作为选择基金的唯一依据。此外，基金评级是对基金管理人过往的业绩表现做出评价，并不代表基金未来长期业绩的表现。

本公司（行）将根据销售适用性原则，对基金管理人进行审慎调查，并对基金产品进行风险评价。

#### （五）基金费用

基金费用一般包括两大类：一类是在基金销售过程中发生的由基金投资人自己承担的费用，主要包括认购费、申购费、赎回费和基金转换费。这些费用一般直接在投资人认购、申购、赎回或转换时收取。其中申购费可在投资人购买基金时收取，即前端申购费；也可在投资人卖出基金时收取，即后端申购费，其费率一般按持有期限递减。另一类是在基金管理过程中发生的费用，主要包括基金管理费、基金托管费、信息披露费等，这些费用由基金资产承担。对于不收取申购、赎回费的货币市场基金和部分债券基金，还可按相关规定从基金资产中计提一定的销售服务费，专门用于本基金的销售和对基金持有人的服务

## 二、基金份额持有人的权利

根据《证券投资基金法》第70条的规定，基金份额持有人享有下列权利：

- （一）分享基金财产收益；
- （二）参与分配清算后的剩余基金财产；
- （三）依法转让或申请赎回其持有的基金份额；
- （四）按照规定要求召开基金份额持有人大会；
- （五）对基金份额持有人大会审议事项行使表决权；
- （六）查阅或者复制公开披露的基金信息资料；
- （七）对基金管理人、基金托管人、基金份额发售机构损害其合法权益的行为依法提起诉讼；

(八) 基金合同约定的其它权利。

### 三、基金投资风险提示

(一) 证券投资基金是一种理财工具，其主要功能是分散投资，降低投资单一证券所带来的个别风险。基金不同于银行储蓄和债券等能够提供固定收益预期的金融工具，投资人购买基金，既可能按其持有份额分享基金投资所产生的收益，也可能承担基金投资所带来的损失。

(二) 基金在投资运作过程中可能面临各种风险，既包括市场风险，也包括基金自身的管理风险、技术风险和合规风险等。巨额赎回风险是开放式基金所特有的一种风险，即当单个交易日基金的净赎回申请超过基金总份额的百分之十时，投资人将可能无法及时赎回持有的全部基金份额。

(三) 基金投资人应当充分了解基金定期定额投资和零存整取等储蓄方式的区别。基金定期定额投资是引导投资人进行长期投资、平均投资成本的一种简单易行的投资方式，但不能规避基金投资所固有的风险，不能保证投资人获得收益，也不是替代储蓄的等效理财方式。

(四) 基金管理人承诺以诚实守信、勤勉尽责的原则管理和运用基金资产，但不保证旗下基金一定盈利，也不保证最低收益。旗下基金的过往业绩及其净值高低并不预示其未来业绩表现。基金管理人提醒投资人基金投资的“买者自负”原则，在做出投资决策后，基金运营状况与基金净值变化引致的投资风险，由投资人自行承担。

(五) 本公司（行）将对基金投资人的风险承受能力进行调查和评价，并根据基金投资人的风险承受能力推荐相应的基金品种，但我公司（行）所做的推荐仅供投资人参考，投资人应根据自身风险承受能力选择基金产品并自行承担投资基金的风险。

### 四、服务内容和收费方式

我公司（行）向基金投资人提供以下服务：

(一) 对基金投资人的风险承受能力进行调查和评价。

(二) 基金销售业务，包括基金（资金）账户开户、基金申（认）购、基金赎回、基金转换（可选项）、定额定投（可选项）、修改基金分红方式等。我公司（行）根据每只基金的发行公告及基金管理公司发布的其它相关公告收取相应的申（认）购、赎回费和转换费。

- (三) 基金网上交易服务。
  - (四) 基金投资咨询服务（可选项）。
  - (五) 基金净值、分红提示、交易确认等短信服务（可选项）。
  - (六) 电话咨询、电话自助交易服务（可选项）。
  - (七) 基金知识普及和风险教育。
- （以上服务内容涉及收费的，各基金销售机构要明示收费方式）

## 五、基金交易业务流程

（略。由各基金销售机构自行确定）

## 六、投诉处理和联系方式

（一）基金投资人可以通过拨打我公司（行）客户服务中心电话或以书信、传真、电子邮件等方式，对营业网点所提供的服务提出建议或投诉。对于工作日受理的投诉，原则上当日回复，不能当日回复的，在3个工作日内回复。对于非工作日受理的投诉，原则上在顺延的第一个工作日回复，不能及时回复的，在3个工作日内回复。

（二）基金投资人也可通过书信、传真、电子邮件等方式，向中国证监会和中国证券投资基金业协会投诉。联系方式如下：

中国证监会\_\_\_\_\_监管局；网址：[www.csrc.gov.cn](http://www.csrc.gov.cn)，联系电话：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
，传真：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
，电子邮箱：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
，地址：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
，邮编：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
（以上根据网点所在地点临时填写）。

中国证券投资基金业协会：网址：[www.amac.org.cn](http://www.amac.org.cn)，电子邮箱 [tousu@amac.org.cn](mailto:tousu@amac.org.cn)，地址：北京市西城区金融大街22号交通银行大厦B座9层，邮编：100033电话：010-58352888（中国证券投资者呼叫中心）、[www.sipf.com](http://www.sipf.com)（中国证券投资者保护网）。

（三）因基金合同而产生的或与基金合同有关的一切争议，如经协商或调解不能解决的，基金投资人可提交中国国际经济贸易仲裁委员会根据当时有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁地点为基金合同约定的地点。仲裁裁决是终局的，对各方当事人均有约束力。

投资人在投资基金前应认真阅读《基金合同》、《招募说明书》等基金法律文件，选择与自身风险承受能力相适应的基金。我公司（行）和

基金管理人承诺投资人利益优先，以诚实信用、勤勉尽责的态度为投资人提供服务，但不能保证基金一定盈利，也不能保证基金的最低收益。投资人可登录中国证监会网站（[www.csrc.gov.cn](http://www.csrc.gov.cn)）查询基金销售机构名录，核实我公司（行）基金销售资格。

## 基金投资特别提示

1、您在《民生借记卡综合服务申请表》申请开通“开放式基金”业务，银行审批通过的只确认本行接受了您的基金交易委托（以下简称“委托”），申请日当日（T日）无法确认您的委托是否成功。您一般可于T+2工作日后（QDII基金一般可于T+3工作日后查询）对委托结果进行查询，届时您可通过本行柜台、电话银行或网上银行查询委托结果。查询时间如有变更，请以基金公司发布的法律文件等为准，本行不另行通知。本行受理的各类基金交易委托，以该基金注册登记机构的确认结果为准。

2、开放式基金的交易时间一般为上海证券交易所与深圳证券交易所正常交易日的9:30-11:30和13:00-15:00，请您在该交易时间内提交委托，交易日15:00后提交的委托将延至下一交易日处理。交易时间如有变更，请以基金公司发布的有关法律文件等为准，本行不另行通知。

3、中国民生银行提醒您：上述特别提示并非基金交易的全部规则及最终规则，请您务必在填表申请办理相关业务前仔细阅读拟投资基金的基金合同、招募说明书、最新公开说明书、业务规则及基金公司公告的有关其他信息，并随时关注所投资基金随时更新的前述法律文件及有关信息。本行作为基金公司的代理销售机构，对基金业绩不承担任何担保和其他经济责任。

## 个人实盘外汇交易业务协议

【签约重要提示】尊敬的客户：本协议由协议正文、交易规则及其他相关文件（如有）共同组成，均为本协议不可分割的组成部分，前述全部文件与协议正文（除另有说明外，统称“本协议”）具有同等效力。为维护您的权益，请在签署前，仔细阅读本协议的全部条款，关注您的权利、义务与责任，并特别注意字体加粗的条款。如您对本协议有任何疑问，请向经办行或服务热线95568咨询，经办行或客服将积极解答。请您在自愿接受银行按照本协议提供的产品和服务以及充分理解和同意本协议全部内容的基础上签署本协议。一经签署即视为您对有关权利义务和责任限制或免除条款的法律含义有准确无误的理解。

因个人客户于银行办理个人可自由兑换外币交易，为明确客户、银行双方的权利和义务，维护双方的合法权益，根据中华人民共和国现行有关法律法规及中国人民银行、国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）、国家外汇管理局（合称“金融监管机构”）有关规章/规范性文件的有关规定，客户、银行双方经协商达成一致，特订立本协议，共同遵守。

### 第1条 个人实盘外汇交易范围和交易渠道

1.1 本协议所称个人实盘外汇交易（简称“外汇交易”或“交易”）是指银行根据国际外汇市场汇率水平制定外汇交易价格，为客户办理以一种可自由兑换外币买卖另一种可自由兑换外币的业务。客户以银行发行的民生借记卡主卡的外币账户作为外汇交易的资金账户，并同意银行在该账户项下设立子账户作为交易账户（简称“交易账户”），并授权银行对交易账户项下的资金通过其届时有效并实际使用的交易渠道进行个人外汇交易。

1.2 客户应在《中国民生银行个人实盘外汇交易业务交易规则》（简称“交易规则”，包括银行根据相关法律法规和业务需要不时进行的修订和补充规则）中所指定的外币买卖组合的范围内选择所要进行的买卖币种。



1.3 银行提供的交易渠道，主要包括网点柜台及网上银行、手机银行等电子交易渠道，及不时调整并公布的渠道。

1.4 银行提供的不同交易渠道要求双方另行明确交易规则或条件的，双方应当另行签署相应的服务协议。

## 第2条 交易指令

2.1 客户采用电子交易渠道进行交易时，应根据各种交易方式要求的格式发出交易指令，并输入交易密码，客户使用交易密码验证身份并触发指令发出的行为视为客户真实的意思表示，使用交易密码发出的指令等同于客户签章的书面交易指令。法律法规另有规定的除外。

2.2 交易指令不符合格式要求或交易规则的为无效交易指令，对无效交易指令银行有权在法律法规允许的范围不予办理且不承担责任。

## 第3条 交易方式和成交

3.1 本协议项下外汇交易的交易方式分为即时交易和挂单交易，每次交易时由客户自行选择交易方式。

3.2 采用即时交易方式的，客户提交有效交易指令后，该交易当即按银行系统执行交易指令时的即时报价成交。

3.3 采用挂单交易方式的，客户可以参照银行外汇交易系统的即时牌价自行确定外汇交易的汇价，银行在收到客户的挂单交易指令后，根据交易规则中确定的挂单交易成交原则予以办理，符合交易原则即可成交，客户的挂单交易指令未成交之前可以办理挂单撤销交易；如果超过客户确定的挂单有效期仍未成交的则挂单交易指令自动撤销。

## 第4条 交易时间

4.1 本协议项下的外汇交易在银行指定的交易时间内进行，但国际外汇市场休市期间及交易规则规定不进行、停止、暂停、不办理交易或业务的时间除外。网上银行、手机银行的交易时间为周一上午8:00至周六凌晨4:00（银行系统检修、升级或因其他原因不能交易的时间除外）。

4.2 因法定节假日、国际外汇市场休市期间、通信或系统升级/故障、停电、国际外汇市场波动异常、国家法律法规或外汇管理规定的限制、其

他不可抗力等原因或者银行为维护客户利益的缘故，银行有权单方决定在相应时间内停止办理外汇交易。

## 第5条 交易成交的凭证

除非有可靠、确定的相反证据，本协议项下所有外汇交易成交的凭证均是证明交易已按客户要求办理完毕的有效证据。银行制作或保留的客户办理业务过程中发生的纸制或电子单据、记录、凭证、内部账务记载、银行系统存储和自动记录的有关本协议项下交易数据电文等均是双方发生有关业务的有效证据，与双方正式签署的书面文件记载具有同等效力。

## 第6条 不办理交易指令的情形

如有下列情形之一的，银行可以不办理客户的交易指令：

- 6.1 客户违反本协议。
- 6.2 客户交易账户中的资金余额不足以完成交易指令。
- 6.3 银行执行该交易指令将违反法律法规或者外汇管理规定。
- 6.4 客户的交易账户中的全部或部分资金已被司法机关或行政机关冻结或扣划，导致无法完成交易指令。
- 6.5 客户的民生主卡/交易账户已销户、销卡或处于挂失状态。
- 6.6 银行有理由怀疑交易指令的真实性。
- 6.7 客户发出的交易指令格式不符合银行的要求，或者依本协议约定其交易指令是无效的。
- 6.8 客户在银行系统日终处理或升级等非交易时间或本协议和交易规则约定的其他暂停或停止交易的时间发出的交易指令。

## 第7条 客户的陈述与保证、权利和义务

7.1 客户拥有充分的民事权利能力和民事行为能力订立并履行本协议。客户应在已认真阅读并充分理解银行个人实盘外汇交易业务交易规则和各种交易方式的操作要求之后才开始进行相关操作，客户应关注并及时了解银行对交易规则和交易方式操作要求的变更，客户保证按上述规则和要求进行操作。

7.2 客户保证办理外汇交易的资金来源合法且客户独自合法拥有完整

的所有权和处分权。

7.3 客户有权在满足银行要求的条件时，使用银行提供的交易渠道进行个人实盘外汇交易，并通过银行交易渠道查询交易记录。

7.4 客户应妥善保管好自己的交易密码，使用客户的交易密码进行的交易视为客户自身的交易行为，由客户承担资金损失后果，法律法规另有规定的除外。

7.5 客户身份证件、民生借记卡主卡遗失、被盗或密码遗忘、泄露，应及时向银行申请办理挂失手续。因未及时办理挂失手续而发生的后果，由客户承担。

7.6 客户保证在本协议签订前和履行中向银行提供的任何资料都是真实的、有效的和完整的，如果所提供的资料发生变更足以影响本协议的履行，应在三个工作日内告知银行。

7.7 对于即时交易，客户应在发出交易指令后两个小时内查询交易结果；对于挂单交易，客户应在挂单有效期结束后的一个工作日内查询交易结果。客户对交易结果存有疑问或异议的，应在客户知道或应当知道交易结果后两个工作日内向银行提出，银行应在合理期限内予以回复。

7.8 客户知悉且同意，为订立、履行本协议所必需和其他合法之目的，以及为持续了解本协议履行期间客户的个人信息变化，客户自愿授权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，通过合法渠道和方式收集、存储、使用、加工、传输：客户基本信息（姓名、性别、国籍、地址、联系方式）；敏感个人信息（身份证明文件、银行账户信息）。

7.9 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。

7.10 客户与银行建立业务关系时，客户应按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行反洗钱、反恐怖融资义务，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，并承诺不通过银行所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资或其它违法活动。客户与银行业务关系存续期间，客户身份信息或资料发生变更时，应主动、及时通知银行按业务流程办理更新；银行通过风险监测发现可疑交易涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法活动时，有权对客户金融账户/产品/业务/服务采取相应的管

控措施，包括但不限于：对交易方式、交易规模、交易频率等实施合理限制、拒绝提供金融服务等。

7.11 客户可以通过在银行解约方式撤回个人信息授权，撤回授权后不影响银行基于客户的同意已进行业务的处理效力。客户关于上述个人信息的授权期限为自本协议生效之日起至银行服务终止之日、或客户对银行撤回授权之日止。本授权有效期结束或终止后，不影响银行依照反洗钱法等法律、行政法规的相关规定对客户信息及处理情况记录保存。银行承诺，对因履行本协议而处理的客户个人信息的保存期限为实现处理目的所必要的最短时间，法律、行政法规另有规定除外。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解约之日止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10年。法律法规、监管规定有更长保存期限要求的，从其规定。客户知悉并理解在撤回授权、银行停止提供全部授权业务相关产品或服务、保存期限届满等法定情形下，客户有权要求银行删除授权范围内的客户个人信息，银行根据反洗钱法等法律、行政法规的相关规定对客户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，或删除客户个人信息在技术上难以实现的，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。

7.12 如客户有任何投诉或建议，可拨打银行服务热线95568，或通过银行官网在线客服、微信客服、线下任一营业网点进行反映，也可向银行服务监督邮箱95568server@cmbc.com.cn发送电子邮件，银行将及时受理并做出答复。

7.13 本协议约定及交易规则规定的客户其他权利和义务。

## 第8条 银行的陈述与保证、权利和义务

8.1 银行根据国际外汇市场即时行情向包括客户在内的所有客户公布个人实盘外汇交易汇价，并承诺按不超过公布的汇价水平为客户办理外汇买卖。

8.2 银行为客户办理外汇交易实行钞汇同价；但银行可根据外汇管理规定、外汇市场情况或银行交易成本变化随时决定实行钞汇不同价的除外，客户对此清晰了解且无异议。

8.3 银行保证客户当日已成交的外汇交易，均于交易成交当日记入客

户交易账户并自入账之日起开始按活期利率计算利息。

8.4 银行可视情况为客户提供有关汇率信息或咨询，但仅供客户参考，不视为参与客户决策的行为。

8.5 银行为客户办理外汇交易时，免除应收取的手续费；但银行可根据金融监管机构规定、外汇市场情况或银行交易成本变化随时决定收费，银行将按照本协议约定对收费事项进行公示。

8.6 银行在营业时间内为客户提供外汇交易及相关的查询服务。

8.7 银行对客户提供的开户资料及交易信息等依法进行保密。对于客户的应保密资料与信息，除本协议第7.8款约定进行使用和披露外，未经客户许可，银行不得向任何第三人提供或同意任何第三人使用。

8.8 本协议约定及交易规则规定的银行其他权利和义务。

## 第9条 客户和银行的责任

9.1 客户未能完全适当地履行其在本协议项下的义务或陈述、保证的，或者违反与银行另行签订的网上银行个人服务协议或其他协议/合同的，应承担相应的违约责任，银行亦有权暂停或停止为客户办理外汇交易或者终止本协议。

9.2 由于银行过错或重大过失，导致错误执行了不应执行的指令或者客户交易指令未能被及时执行或被错误执行，或者发生导致客户损失的其他错误，银行应负责给予赔偿。

但是，银行的赔偿责任仅限于对于该项错误本身在错误发生当时所造成的一次性且直接的经济损失给予等额赔偿，并就该项经济损失资金按照银行普通个人客户适用的同币种活期存款利率加付自错误发生日至银行实际支付赔偿款日的利息，对于该项错误所引起的预期利益损失、间接性损害和其他损失与后果，银行不承担责任，法律法规另有规定的除外。

9.3 因发生本协议和交易规则约定的停止办理外汇交易的事由而造成客户不能正常交易，银行不承担责任，法律法规另有规定的除外。

9.4 在本协议履行过程中，双方获知的任何一方的商业秘密，未经秘密所有方的同意，不得以任何形式向任何第三方透露；否则，应向秘密所有方承担相应的法律责任。银行应保守在履行本协议中获取的客户个人信息和隐私，但取得客户授权、或法律、法规另有规定或国家有关机关要求提供或披露的除外。

## 第10条 协议的效力和解除

10.1 客户在营业网点柜台等线下渠道办理本业务时，本协议自客户签名，及银行主要负责人或其委托代理人（即经办人）签名并加盖银行公章之日起生效。

10.2 客户在银行手机银行、网上银行等电子渠道办理本业务时，通过银行提供的电子渠道对本协议进行的任何形式的签名确认（包括但不限于数字证书、密码、勾选、点击确认、在银行电子签约设备屏幕手写签名等形式），均视为客户真实意思的表达，表示客户自愿签署并同意本协议。本协议自客户进行前述电子签名且业务成功开通之日起生效。客户通过上述电子签名完成的银行任何系统电子数据的填写、提交或确认的，均视为客户真实意思的表达，表示客户认可相关内容或同意相关行为目的，愿意承受相应的法律后果。

10.3 如本协议中部分约定被裁定为不合法、无效或不可执行时，其他未受影响的条款依然有效。

## 第11条 不可抗力等

11.1 由于不可预测或无法控制的通讯故障、电力故障、系统故障，或国际外汇市场波动异常、或国家法律法规或外汇管理规定的限制、或遇有其他不可抗力（包括但不限于战争、自然灾害、火灾等），导致本协议无法正常履行的，在法律法规许可的范围内银行依法对前述情形引发的客户损失不承担或承担部分责任。

11.2 如因前述不可抗力等而导致任何一方无法依本协议履行其义务时，该方应于不可抗力等发生之日起 日内通知对方，并提交当地公证部门出具的有关不可抗力等发生的书面证明。

## 第12条 法律的适用和争议的解决

12.1 本协议适用中华人民共和国法律，不包括中国香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区法律。

12.2 客户和银行在本协议履行过程中如发生争议，双方应本着友好协商的原则予以解决。协商不成的，采取如下方式解决，如未选择解决方式，则由银行住所地的法院诉讼管辖：

- 由银行住所地有管辖权的法院管辖。
- 由中国民生银行股份有限公司住所地有管辖权的法院管辖。
- 由\_\_\_\_\_仲裁委员会在\_\_\_\_\_进行仲裁，遵守仲裁申请时有效之仲裁规则。仲裁裁决是终局的，对协议双方均具有约束力。
- 其他\_\_\_\_\_。

### 第13条 通知与送达

13.1 客户在银行办理本业务时将签署的申请单，该申请单上留存的联系方式为客户有效联系方式。

13.2 基于遵守本协议、维护客户和民生银行合法权益所需，客户同意以其在申请单上所填写的通讯地址、联系电话等作为接收“（1）履行本协议、催收（如涉及）等需发出的各类通知、协议、规则等任何及所有书面文件；及（2）基于本协议发生纠纷或争议进入仲裁、保全、或民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序所涉及的相关文件和法律文书（包括但不限于诉讼文书、仲裁文书）等文件、信息”的送达地址。

13.3 前述通知事项之任何通知方向客户提供的任何送达地址寄送文件，客户或其委托代理人签收之日均视为已送达；电子信息一经发送至客户预留手机号码或电子邮箱即视为已送达。因客户提供的送达地址不明确，或送达地址变更未及时告知银行、诉讼管辖法院、仲裁机构（如适用），或客户及其指定的委托代理人拒绝签收等原因，导致银行、诉讼管辖法院或仲裁机构（如适用）发出的通知或相关法律文书未能被实际接收或短信、邮件送达的，电子信息一经发送至客户预留手机号码或电子邮箱视为已送达，任何通知或法律文书以退回之日视为送达之日。客户及其指定的代理人拒绝签收寄送文件，送达人可采取拍照、录像方式记录送达过程，将文件置留，亦视为送达。如因客户提供资料失实、不详或资料更新不及时导致的后果及损失，由客户承担。

13.4 客户的姓名、通讯地址、联系电话等发生变化时须立即通知银行。在仲裁及民事诉讼程序时，客户地址变更时应当向仲裁机构、法院履行送达地址变更通知义务。履行送达地址变更通知义务的，以变更后的送达地址为有效送达地址。

13.5 如银行要求，客户应签订《送达地址确认书》，有关通知、送达安排与本协议约定不一致的，以《送达地址确认书》为准。

13.6 本协议的修改的通知和送达方式适用第14.2款、第14.3款和第14.4款的规定。

## 第14条 附则

14.1 银行现行的《个人实盘外汇交易业务交易规则》及其修订或补充规则均是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等效力，两者不一致时应以本协议为准，本协议没有约定的以交易规则规定为准。

14.2 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、变更银行交易时间、停止办理外汇交易、修改交易规则、变更交易方式操作要求）或修改本协议时，将通过银行网站（网址：【 \_\_\_\_\_ 】）、网上银行、手机银行或营业网点等渠道提前\_\_\_\_\_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。

14.3 若客户不同意上述有关变更，其有权以书面或其他银行提供的方式（如营业网点、手机银行、网上银行办理终止业务等）通知银行终止本协议，个人实盘外汇交易业务交易规则同时终止。

14.4 因法律法规变化、监管要求需要修订本协议的，银行有权根据法律法规变化及监管要求对协议进行变更，客户应及时认真阅读相关通知、公告、修订版协议，并可通过银行在线客服或官方热线95568进行咨询，以便银行就前述内容为客户进行解释和说明。

14.5 客户知悉并同意，银行有权根据存证管理需要将客户签署的任何电子文本、线上操作系统记录及痕迹的哈希摘要存储于银行区块链电子存证平台，并作为有效电子证据。客户同意，为处理纠纷需要，银行可自主决定区块链电子存证平台节点公证机构对客户签署电子文本及操作记录、痕迹等按公证机构流程进行公证，客户授权银行为办理公证将文本内容、客户电子操作系统记录及痕迹、为办理公证所必需的客户个人及企业信息提供给公证机构。如遇法律纠纷，银行将在严格遵守法律法规的前提下，为解决纠纷目的，向相关司法机构或仲裁机构提供前述信息。

14.6 客户和银行双方可随时终止本协议，客户终止本协议时应到银行柜台办理相关手续，银行终止本协议时应进行参照第13.3款约定进行公告或者通知客户。客户申请关闭外汇交易功能或销户、销卡时，本协议也



自动终止。本协议的终止不影响双方之间已发生业务项下的权利义务。本协议在终止之前持续有效。

14.7 客户知悉且充分理解本协议（包括交易规则，下同）条款的内容，双方确认对协议全部条款均无疑义。在签署本协议时，银行就本协议项下减轻或免除银行责任等与客户有重大利害关系的条款以字体加粗方式向客户进行了合理提示，并已就该等条款及协议其他条款向客户进行了详细地说明和解释。

14.8 除银行明确声明外，本协议未约定的情形，或银行未立即采取措施，不构成对银行法定或约定权利的放弃或限制。

14.9 本协议各部分的标题仅为方便阅读而设，对条款的内容和解释并不产生影响或限制。

14.10 本协议约定的书面形式，包括数据电文、纸质文本的形式。

## 个人实盘外汇交易业务交易规则

**第一条 业务定义。**中国民生银行个人实盘外汇交易业务（简称“外汇交易”）是指中国民生银行股份有限公司及相关营业机构（以下统称“我行”）根据国际外汇市场汇率水平制定外汇交易价格，为个人客户办理一种可自由兑换外币买卖另一种可自由兑换外币的业务。持有我行外币活期储蓄存款的个人客户均可向我行申请办理个人实盘外汇交易业务。

**第二条 业务性质。**我行的个人实盘外汇交易为实盘交易。客户交易时可卖出账户中部分或全部外汇余额，不允许进行透支交易；资金交割和清算都在交易当日完成。

**第三条 签署产品协议，开通交易功能。**客户向我行申请办理个人实盘外汇交易业务应：

1. 详细阅读并同意遵守本交易规则和相关交易渠道的操作指南等。

2. 客户可前往我行营业网点申请办理业务开通，也可通过我行的网上银行（大众版、贵宾版均可）、手机银行开通业务功能。网点申请：客户持本人有效身份证件、民生借记卡主卡（简称“民生主卡”）在我行任一开办个人实盘外汇交易业务的营业网点签署《中国民生银行个人实盘

外汇交易协议》，在柜台办理开通手续。网上银行或手机银行申请：登录我行的网上银行或手机银行APP后，点击“外汇买卖”菜单中的“签约管理”，签署《中国民生银行个人实盘外汇交易协议》（电子版），系统自动开通指定账户的交易功能。

3. 客户如同时持有多个民生主卡，只能选择其中之一作为民生主卡申请开通外汇交易功能。

**第四条 交易账户。**客户的个人实盘外汇交易均在本人民生主卡内的交易账户中完成。客户在办理个人实盘外汇交易前，应将外币资金转入签约民生主卡内的交易账户中，方可进行外汇交易。客户当日已成交的外汇交易，均于成交当日记入甲方交易账户并自入账之日起开始计息。具体计息和结息规则由我行和客户签订的相关协议进行约定。

**第五条 账户性质。**客户使用民生主卡中的钞户或汇户进行外汇交易，交易后账户性质不变。如客户卖出货币为现钞，则买入货币自动存入其相应的现钞账户；如客户卖出货币为现汇，则买入货币自动存入其相应的现汇账户。

**第六条 交易密码。**客户办理外汇交易的民生主卡的支付条件必须为“凭密码”。通过各交易渠道提交交易指令时，应输入交易密码。

**第七条 交易渠道。**我行目前提供网点柜台、网上银行、手机银行渠道为客户办理个人实盘外汇交易业务，其中网上银行、手机银行为电子交易渠道。我行将根据实际情况不时调整交易渠道并于各渠道发布调整情况。各交易渠道的具体服务功能如下：

1. 网点柜台：产品签约（功能开通）、解约（功能关闭），交易记录查询、交易账户资金转入转出及查询。

2. 网上银行（普通版和专业版及以上版本）：产品签约（功能开通）、解约（功能关闭）、交易账户资金转入转出及查询、即时交易、挂单交易、交易记录查询。

3. 手机银行：以客户届时实际使用的服务内容为准。

4. 上述各交易渠道的服务功能可能因监管政策、外汇交易规则、银行系统升级或服务升级而发生变化，因此上述服务功能以客户在外汇交易届时实际享有的各项内容为准。

**第八条 交易地点和手续费。**我行个人实盘外汇交易客户可持签约民生主卡在我行交易渠道办理交易。无需缴纳交易手续费。如客户需要在异

地提取现钞，则须按我行异地提取现钞的有关规定办理。

**第九条 交易币种及金额起点。**我行个人实盘外汇交易业务交易币种共8种，包括欧元（EUR）、英镑（GBP）、澳大利亚元（AUD）、美元（USD）、瑞士法郎（CHF）、加拿大元（CAD）、港币（HKD）和日元（JPY）。交易起点金额为等值20美元。

**第十条 交易价格。**我行根据国际外汇市场上的即时可成交汇率，综合考虑全球相关外汇市场价格走势、市场流动性等因素基础上，形成我行个人实盘外汇交易业务各货币的交易报价。我行的外汇交易汇率报价分为：现钞买入价、现钞卖出价、现汇买入价、现汇卖出价。目前我行采用钞汇同价形式，即采用现钞货币交易的价格与采用现汇货币交易的价格完全相同。

**第十一条 交易货币对。**我行提供8个可交易币种间的28种币种组合的交易。

1. 基准货币对：EUR/USD、GBP/USD、AUD/USD、USD/CHF、USD/CAD、USD/HKD、USD/JPY。

2. 交叉货币对：EUR/GBP、EUR/AUD、EUR/CHF、EUR/CAD、EUR/HKD、EUR/JPY、GBP/AUD、GBP/CHF、GBP/CAD、GBP/HKD、GBP/JPY、AUD/CHF、AUD/CAD、AUD/HKD、AUD/JPY、CHF/CAD、CHF/HKD、CHF/JPY、CAD/HKD、CAD/JPY、HKD/JPY。

3. 每一货币对中列在前面的货币为该货币对的基础货币，列在后面的货币为该货币对的非基础货币。我行汇率报价中的买入价即为我行买入基础货币，卖出非基础货币的汇率；卖出价为我行卖出基础货币，买入非基础货币的汇率。显示方式举例如下：

货币对	现钞买入价	现钞卖出价	现汇买入价	现汇卖出价
GBP/CHF	2.2370	2.2450	2.2370	2.2450
AUD/USD	0.7980	0.8000	0.7980	0.8000

#### **第十二条 交易时间**

1. 我行个人实盘外汇交易时间为每周一上午8:00至周六凌晨4:00，我行系统检修、升级或因其他原因不能交易的时间，以及国际外汇市场休市期间及交易规则规定不进行、停止、暂停、不办理交易或业务的时间除外。

2. 在国际外汇市场休市期间，我行不办理此项业务。

3. 因我行决定暂停业务的法定节假日、国际外汇市场休市期间、通信或系统升级/故障、停电、国际外汇市场波动异常、国家法律法规或外汇管理规定的限制、其他不可抗力等原因或者我行为维护客户利益的缘故，我行将在营业时间内停止办理外汇买卖。

**第十三条 交易方式。**我行目前提供两种交易方式：即时交易和挂单交易。

**第十四条 即时交易。**即时交易是指客户于我行按当时我行发布的汇率报价，将一种自由兑换的外币兑换成另一种自由兑换的外币的交易方式。

#### **第十五条 挂单交易**

挂单交易是指客户预先通过我行的交易渠道设定买入某货币、卖出另一货币的价格，当我行发布的即时报价达到该价位水平后，即可按照预设价格成交，如该交易满足优惠条件，还可享受到优惠价格。

1. 挂单价格：分为止盈价格（预设价格）和止损价格。

（1）止盈价格：也称预设价格，指客户挂单预设卖出基础货币（同时买入非基础货币）的最低价格，或是预设买入基础货币（同时卖出非基础货币）的最高价格。按照客户的交易方向，该价格应优于市场即时价格。

（2）止损价格：是指客户为规避汇率波动风险，为持有的货币头寸设定的最低卖出价格。按照客户的交易方向，该价格应劣于市场即时价格。

2. 挂单类型：分为初始挂单、一对多挂单、止盈追加挂单、止损追加挂单四种类型。

（1）初始挂单：也称正常挂单，是客户的第一笔挂单，客户可根据需要设定交易货币对的止盈价格或止损价格，及挂单的有效期限。

（2）一对多挂单：与初始挂单并列，是指客户在初始挂单后，可再对初始挂单的卖出货币委托买入另一币种的交易，并设定交易的止盈价格或止损价格。我行的即时报价先达到哪个挂单的价格，则哪个挂单成交，与此同时，另一个挂单自动撤销。对于一笔初始挂单，客户最多可做6笔一对多挂单。

（3）止盈追加挂单：是第二层次的挂单，是在初始挂单（或一对多

挂单)按止盈价格成交的基础上的挂单,买入和卖出的货币与初始挂单(或一对多挂单)相反。可同时设置止盈价格和止损价格。

(4) 止损追加挂单:是第二层次的挂单,是在初始挂单(或一对多挂单)按止损价格成交的基础上的挂单,买入和卖出的货币与初始挂单(或一对多挂单)相反。可同时设置止盈价格和止损价格。

3. 挂单的有效期限:最长为7天,可选择1—7天任何一天。每天的有效时段截至当日我行的日终处理时间。设定有效期限的截止日日终处理后,所有未成交的挂单全部失效。一对多挂单、追加挂单的有效期限均与初始挂单相同。

4. 挂单交易按照客户预先通过我行的交易渠道设定买入某货币、卖出另一货币的价格时间的先后顺序匹配成交。

5. 挂单交易成交原则:客户的挂单申请成功后,在挂单有效期限内,当我行的即时汇率报价达到/优于客户的止盈价格,或达到/劣于客户的止损价格时,按照客户挂单设定的价格成交,并根据客户该笔交易符合的点差优惠条件,对该价格进行点差优惠。即按照客户的挂单交易方向,客户的成交价格将等于或优于客户挂单设定的价格。

6. 挂单成功后,客户可通过各交易渠道查询每笔挂单的详细内容和成交状态。

7. 挂单交易未成交前,客户可对挂单进行撤销操作,撤销初始挂单后,该初始挂单下所有的一对多挂单、止盈追加挂单、止损追加挂单相应撤销。

8. 挂单交易未成交前,客户应避免针对民生主卡进行销卡、冻结、挂失等非正常操作,以免造成不必要的损失。如必须完成以上操作,请先进行挂单撤销交易。如客户自行进行前述操作并因此遭受交易损失的,在法律法规许可的范围内我行不承担法律责任。

9. 客户在进行挂单交易后,应确保交易账户余额充足,如账户余额不足则该笔挂单不能成交。

**第十六条** 即时交易、挂单交易一经成交,客户不能撤销。

**第十七条 交易证实。**客户应在即时交易后及时查询交易是否成交及成交明细。交易成交与否及成交的币种、金额、汇率等均以我行电脑自动记载的成交记录为准。

**第十八条 交易异议。**客户如对交易结果存有疑问或异议的,应在知

道交易结果后两个工作日内以书面形式向我行提出，我行将在合理期限内予以回复。

**第十九条 优惠规则。**对于满足一定条件的交易，我行将自动给予一定价差点数的优惠，具体的优惠方式和幅度可向当地分行查询。

**第二十条 操作提示。**鉴于电子交易渠道具有时滞性及易中断性特点，请客户在交易操作中注意以下几点：

1. 客户须熟知各交易渠道的交易操作方式和注意事项，并按照提示步骤及输入要求进行操作。若因输入错误而造成损失，由客户自行承担，法律法规另有规定的除外。

2. 客户应在交易前后经常核对账户余额。如在交易中出现“系统故障”或“交易超时”的提示，或未获得明确的提示信息，应及时查询上笔交易是否已成功，避免再次提交，造成交易重复。

**第二十一条 特别约定。**因通讯线路或我行交易系统升级/故障、国际汇市异常波动、不可抗力等原因或我行为维护客户的利益缘故时，我行将暂停个人实盘外汇交易业务。

**第二十二条 风险揭示。**因受国际上各种政治、经济因素，以及突发事件的影响，汇率经常处于剧烈波动之中，因此客户应充分认识到外汇交易的风险，并自愿承担该风险。我行为客户提供的相关汇市资讯或咨询服务，仅供客户参考，不参与客户决策。

**第二十三条 本规则的修订。**客户对本规则有不解之处，可向我行咨询或向专业机构寻求意见。

1. 我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、变更银行交易时间、停止办理外汇交易、修改本交易规则、变更交易方式操作要求）时，将通过我行网站（网址：【\_\_\_\_\_】）、网上银行、手机银行或营业网点等渠道提前\_\_\_\_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、修订版规则。

2. 若客户不同意上述有关变更，其有权暂停或终止我行相关业务办理，以书面或其他我行提供的方式（如营业柜台、手机银行、网上银行）通知我行终止个人实盘外汇交易业务协议。

3. 因法律法规变化、监管要求需要修订本规则的，我行有权根据法

律法规变化及监管要求对规则进行变更，客户应及时认真阅读相关通知、公告、修订版规则，并可通过我行在线客服或官方热线95568进行咨询，以便我行就前述内容为客户进行解释和说明。

## “账户信息即时通”服务协议

“账户信息即时通”服务是中国民生银行（以下简称“民生银行”）为方便客户及时了解其民生银行账户资金变动情况而提供的信息通知服务。

### 一、“账户信息即时通”服务内容

1、本服务开通后，民生银行应按照客户的指定，在其民生银行借记账户（以下简称“账户”）资金发生变动时，根据约定条件，利用电信运营商、即时通信软件服务商、网络运营商等第三方提供的通讯途径，向客户提供资金变动信息。民生银行为客户提供以下三种账户信息即时通服务：

（1）短信即时通：向客户指定的手机号码发送短信提醒；

（2）微信即时通：向客户即时通信软件（微信）账号推送消息提醒；

（3）APP即时通：通过民生银行手机银行APP、民生银行直销银行APP向客户提供资金变动信息。

民生银行一经将相应信息发送出民生银行能够控制的系统，就完成了本服务项下全部义务。

2、由于非民生银行原因，包括但不限于通讯故障、网络故障、客户原因、第三方原因等造成的收不到“账户信息即时通”信息的，民生银行不承担责任。

3、客户知悉并同意，民生银行是利用第三方通讯运营方的通讯途径向客户提供本服务，客户开通本服务，即为不可撤销的授权民生银行将相应信息上送给第三方通讯运营方。第三方通讯运营方泄露客户相应信息的，民生银行应配合客户要求第三方通讯运营方承担相应责任。

4、客户知悉并同意，如果选择微信即时通、APP即时通，应打开即时通信软件、民生银行手机银行APP、民生银行直销银行APP的“允许通知”功能，才能及时收到“账户信息即时通”信息通知；若因客户未开通上述功能，导致未收到“账户信息即时通”信息通知的，民生银行不承担相应

责任。

5、短信即时通服务仅对签约账户资金变动大于起点通知金额的交易发送信息通知。短信即时通针对个人借记卡人民币账户（不包括直销银行账户）提供默认单笔通知起点金额大于300元的动账短信提醒服务。客户可通过本协议第二条所列申请途径申请调整该起点通知金额。短信即时通针对直销银行账户、单位卡人民币账户以及外币账户提供任意金额变动的动账短信提醒服务。

6、微信即时通和APP即时通起点通知金额为任意变动金额。

7、客户知悉并同意，客户开通APP即时通服务后，最近一次登录APP的手机等移动设备即为客户授权接收账户资金变动信息的终端（以下简称“授权终端”），此后该授权终端接收账户资金变动信息无需客户再次登录APP。为确保客户的信息安全，当客户停用授权终端时须及时关闭APP即时通服务。当客户更换其他手机等移动设备并登录APP时，该新移动设备即为最新授权终端，原授权终端的客户授权同时自动失效。

## 二、申请途径

民生银行目前提供以下途径方便客户申请开通、变更或解约“账户信息即时通”服务：

### （一）个人客户

#### 1、短信即时通及APP即时通服务申请

（1）民生银行营业网点。个人客户应携带本人身份证件和银行卡、存折等债权凭证申请。

（2）民生银行网上银行、手机银行等线上平台。开通民生银行网上银行、手机银行、直销银行的客户，可通过该等线上平台申请。

#### 2、微信即时通服务申请

客户需关注民生银行微信银行，再通过该平台办理线上申请。根据相关步骤完成审核与绑定后，并以开通微信银行时绑定的即时通信软件账号，作为接收“账户信息即时通”服务的账号。

### （二）企业客户

可由经办人携带本人身份证件、单位授权书，到拟指定开通“账户信息即时通”的账户开户行申请，或通过民生银行企业网上银行等线上平台申请。



(三) “账户信息即时通”服务开通、终止以及客户绑定手机号或者账号等信息变更,由客户向民生银行提出有效申请,经民生银行验证客户身份且确认后,为客户办理。

### 三、“账户信息即时通”服务收费

(一) 账户信息即时通服务是民生银行提供的一种有偿信息服务。民生银行按借记卡人民币账户向客户收取服务费,具体收费标准、优惠措施及期限详见民生银行官网公示的相关资费标准。

(二) 账户信息即时通以自然月为单位包月计费,不足一个月按一个月计算。签约当时生效,次月扣费;若次月解约,则次月的下一个月开始停止收费。具体扣费时间以民生银行实际扣款为准。

(三) 服务费将从客户人民币活期账户中扣除,当余额不足、账户状态不正常或其他非民生银行原因导致账户信息即时通服务费扣收不成功时,民生银行有权暂停服务,待客户补足所欠服务费后可恢复服务。

(四) 客户使用网络获取“账户信息即时通”服务而产生的相应网络通讯费用,由客户自行承担。

### 四、服务及费用变更

(一) 在法律法规允许的范围内,民生银行变更本协议服务规则时,将提前30个自然日在民生银行官方网站、手机银行等线上平台发布公告。

(二) 在法律法规允许的范围内,民生银行调整服务价格时,如果涉及服务价格提高的情况,将提前三个月在民生银行官方网站、手机银行等线上平台发布公告。

(三) 在法律法规允许的范围内,民生银行可对民生银行官方网站公示的优惠措施及其有效期进行调整。如果是降低优惠力度或停止优惠措施的,将提前三个月在民生银行官方网站、手机银行等线上平台发布公告;如果延续优惠措施或加大优惠力度的,将在民生银行官方网站公示中调整优惠措施及其有效期。

(四) 客户在新服务规则、服务价格及优惠措施生效后继续使用“账户信息即时通”服务的,视为接受相应变更;如果客户不同意变更,可办理业务解约。客户应及时关注民生银行官方网站公示、相关公告和变更的内容,并可通过民生银行在线客服或24小时服务热线95568进行咨询,民

生银行将就相关内容为客户进行解释和说明。

## 五、其他事项

1、客户对本协议内容存在任何疑问，请到民生银行营业网点或致电24小时服务热线95568咨询。

2、客户承诺已充分知悉并理解本协议的内容，自愿签署本协议。本协议自客户签署（包括电子签名）之时生效，至客户中第二条约定途径申请解约后民生银行确认解约时终止。客户通过民生银行电子渠道进行任何形式的确认（包括但不限于数字证书、密码、勾选、点击确认等形式）均视为《中华人民共和国电子签名法》第十三条规定的可靠的电子签名。如在电子签约设备屏幕上手写签署本授权书，即同意该手写签名所形成的签名图像，与在纸质文件上的手写签名具有同等法律效力；在电子签约设备中形成签名图像后，即完成对本协议的签署。如客户在民生银行营业网点等线下渠道签署本协议的，自客户在本业务服务申请表相应位置签字时生效。

## 信用卡约定还款服务规则

信用卡约定还款服务（或称“本服务”）是中国民生银行股份有限公司（以下简称“民生银行”）为方便客户（以下简称“客户”）每月定期偿还民生信用卡应还款项而提供的一项增值服务。客户按照本规则及有关协议约定开通本项服务后，即视为授权民生银行于客户在“信用卡约定还款服务”签约信息中（以下简称“签约信息”）指定的民生信用卡每月最后还款日及最后还款日次日，根据民生银行信用卡中心发来的客户每月信用卡应还款金额，自客户在签约信息中指定的用于还款的民生个人结算账户（以下简称“指定还款账户”）中扣款一次，用于归还客户该月民生信用卡应还金额。民生银行将依本规则向客户提供本服务，客户亦应依照本规则履行相关责任。

### 第1条 信用卡约定还款服务的开通

信用卡约定还款服务的开通采取自愿的原则，客户在开通该项服务时需先到民生银行办理签约手续，依照民生银行的要求填写签约信息。除非法律法规或相关监管规定禁止，民生银行作为客户开户机构愿意根据本规则及相关协议/签约信息为客户提供其持有的民生信用卡自动还款服务，客户申请此项业务并经民生银行审核通过后，本服务即开通。

### 第2条 信用卡约定还款服务的修改、撤销

客户在开通“信用卡约定还款服务”后可对相关签约信息进行修改、撤销，此时客户需办理的手续与开通时相同。如前述修改涉及客户对民生银行提供的本服务授权发生变化，客户应在办理修改/撤销手续时重新提供新的必要授权，否则民生银行有权暂停或取消本规则项下服务。

### 第3条 信用卡约定还款服务重要约定

3.1 本服务的申请人（即“客户”）必须是民生信用卡持卡人，指定还款账户必须是该持卡人本人在民生银行开立的个人结算账户。

3.2 本服务在开通当日开始生效，开通前的信用卡还款仍由客户自行办理。

3.3 本服务开通后，如客户指定还款账户余额不足，则民生银行在将账户余额扣至“0”元后，其余部分不再另行补扣，客户须自行通过其他方式偿还签约民生信用卡应还款。客户应自行承担因不及时及/或不足额还款产生的相关责任，包括须向民生银行信用卡中心支付利息及因此产生的其它费用等。

3.4 客户应在指定信用卡的每月最后还款日17:00时之前在指定还款账户存入相应币种的足额款项用于扣款，客户未在该指定时间届满前存入足额款项导致民生银行扣款不成功及/或扣款不足额的，将继续承担还款责任及其他相关责任，民生银行不对由此产生的结果承担责任。

3.5 如客户指定还款账户因挂失、冻结或注销等原因，造成民生银行扣款不成功，客户将继续承担还款责任及其他相关责任，民生银行不对由此产生的结果承担责任。

3.6 民生银行将依照民生银行信用卡中心提供的客户信用卡账务信息进行扣缴，如对信用卡账务信息存在异议，请与民生银行信用卡中心联系。

3.7 如因发生不可抗力事件导致民生银行扣款不成功的，民生银行根据不可抗力事件的影响，按照法律法规的规定承担部分责任或不承担责任。

3.8 除双方另有约定外，民生银行进行电子银行系统升级、服务变更（包括但不限于调整服务费率表）或修改本规则时，应通过银行网站、网上银行、手机银行、微信公众号或营业网点等渠道公告客户，客户应及时认真阅读相关通知和修订版规则。

3.9 因法律法规变化、监管要求、银行业务规则变化需要修订本规则的，民生银行将提前10个自然日发布，客户应及时认真阅读修订版规则，并可通过民生银行在线客服或官方热线95568进行咨询，以便民生银行就前述内容为客户进行解释和说明。若客户不同意上述有关变更，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规则。如客户未在上述期限内提出异议且继续使用本服务，视为同意相关修订版规则，修订版规则将于发布后10个自然日生效。

3.10 民生银行自动扣划每笔款项用于信用卡还款后，应当通过短信、微信、邮件、电话等方式及时提示、通知客户该等扣划付款信息（包括但不限于收款人名称、付款金额、适用业务场景或扣款用途等），如发

生异常交易将及时通过短信、微信、电话等方式联系客户进行核实并提示风险。

## 第4条 其他

### 4.1 通知与送达

4.1.1 客户同意，客户在民生银行办理本业务时将签署的相关业务申请单（下文统称“申请单”），该申请单上留存的联系方式为客户有效联系方式。

4.1.2 基于遵守本规则、维护客户和民生银行合法权益所需，客户同意以其在申请单上所填写的通讯地址、联系电话等作为接收“（1）履行本规则及本规则项下业务相关协议、催收（如涉及）等需发出的各类通知、协议、规则等任何及所有书面文件；及（2）基于本规则及其项下业务发生纠纷或争议进入仲裁、保全或民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序所涉及的相关文件和法律文书（包括但不限于诉讼文书、仲裁文书）等文件、信息”的送达地址。

4.1.3 客户同意，前述通知事项之任何通知方向客户提供的任何送达地址寄送文件，客户或其委托代理人签收之日均视为已送达；电子信息一经发送至客户预留手机号码或电子邮箱即视为已送达。因客户提供的送达地址不明确，或送达地址变更未及时告知民生银行、诉讼管辖法院、仲裁机构（如适用），或客户及其指定的委托代理人拒绝签收等原因，导致民生银行、诉讼管辖法院或仲裁机构（如适用）发出的通知或相关法律文书未能被实际接收或短信、邮件送达的，电子信息一经发送至客户预留手机号码或电子邮箱视为已送达，任何通知或法律文书以退回之日视为送达之日。客户及其指定的代理人拒绝签收寄送文件，送达人可采取拍照、录像方式记录送达过程，将文件留置，亦视为送达。如因客户提供资料失实、不详尽或资料更新不及时导致的后果及损失，由客户承担。

4.1.4 客户的姓名、通讯地址、联系电话等发生变化时须立即通知民生银行。在仲裁及民事诉讼程序时，客户地址变更时应当向仲裁机构、法院履行送达地址变更通知义务。履行送达地址变更通知义务的，以变更后的送达地址为有效送达地址。

4.1.5 为本规则项下及相关目的，如民生银行要求，客户应签订《送达地址确认书》，有关通知、送达安排与本规则约定不一致的，以《送达

地址确认书》为准。

4.1.6 有关本规则的修改的通知和送达方式适用第3.8条、第3.9条的规定。

4.2 本规则在履行过程中发生争议的，由双方协商解决；协商不成的采取如下方式解决，如未选择解决方式，则由\_\_\_\_\_方式解决：

由民生银行经办银行住所地有管辖权的法院管辖。

由中国民生银行股份有限公司住所地有管辖权的法院管辖。

由\_\_\_\_\_仲裁委员会在\_\_\_\_\_进行仲裁，遵守仲裁申请时有效之仲裁规则，仲裁裁决是终局的，对双方均具有约束力。

其他\_\_\_\_\_。

4.3 客户知悉并同意，为满足法律法规、监管规定的要求，履行本规则及为解决相关争议等目的，民生银行有权根据存证管理需要将客户签署的任何电子文本、线上操作系统记录及痕迹存储于银行区块链电子存证平台，并作为有效电子证据。客户同意，民生银行可自主决定区块链电子存证平台节点公证机构对客户签署电子文本及操作记录、痕迹等按公证机构流程进行公证，客户授权民生银行为办理公证将文本内容、客户电子操作系统记录及痕迹、为办理公证所必须的客户个人信息提供给公证机构。

4.4 客户在民生银行营业网点柜台等线下渠道办理信用卡约定还款服务时，应签署申请单，申请单自客户签名，及银行主要负责人或其委托代理人（即经办人）签名并加盖银行公章或合同专用章之日起生效，客户在申请单上勾选本规则即视为客户自愿遵守本规则，本规则对客户同时生效。

4.5 客户在民生银行手机银行、网上银行等电子渠道（具体以民生银行实际提供的电子渠道为准）办理民生银联借记卡业务时，通过民生银行提供的电子渠道对本规则进行的任何形式的签名确认【包括但不限于数字证书、密码（包括但不限于包括但不限于登录密码、交易密码、短信验证码等）、勾选、点击确认、民生银行电子签约设备屏幕手写签名等形式】，均视为《中华人民共和国电子签名法》第十三条规定的可靠电子签名，表示客户自愿遵守本规则。本规则自客户进行前述可靠电子签名且业务成功开通之日起生效，客户通过上述可靠电子签名完成的银行任何系统电子数据的填写、提交或确认的，均视为客户有效的确认及签署行为。

4.6 客户同意，为履行本规则（及本服务）、完善本服务质量、提升本服务体验等目的，客户自愿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，通过合法渠道和手段收集、存储、使用、加工、传输、提供客户基本信息、其他与客户在本规则项下金融交易相关的信息（包括从民生银行信用卡中心调取相关还款信息等）。本款约定的授权具体以客户签署的有关信息查询、使用授权书约定为准，如客户对本处约定授权有异议或拟删除授权，也可通过拨打民生银行服务热线提出。

4.7 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可能存在遗失、毁损、泄露或者被篡改，进而导致客户损失的风险。

4.8 客户确认通过民生银行网站仔细阅读、充分理解并接受本规则全部条款和内容，客户自愿遵守本规则。民生银行就本规则项下依法减轻或免除民生银行责任等与客户有重大利害关系的条款及其他条款均向客户进行了合理提示、详细地说明和解释。

4.9 如客户有投诉或建议，可拨打民生银行服务热线95568。

## 自动代扣委托协议

**第一条** “自动代扣”业务指为了方便客户办理各类公共事业（或其他业务）缴费，中国民生银行（下称我行）接受客户不可撤销的委托，针对客户指定代扣用户号，在每个应缴费周期内根据签约代扣用户号发至我行的应缴费用金额，对客户指定的代扣款账户（民生卡或活期一本通）进行应缴款项扣款缴费的业务。

**第二条** 客户需持民生卡（或活期一本通）和有效身份证件到我行营业网点办理自动代扣签约、解约、修改等手续。

**第三条** 客户须确保代扣款账户在每月约定的代缴日期有足额资金，我行负责在应缴期内完成客户指定账户委托扣款。

**第四条** 因客户指定账户余额不足或其他非银行原因而导致扣款缴费失败，我行不承担任何责任。

**第五条** 客户委托我行办理自动代扣业务，签约代扣用户号所产生的应缴费用以公共事业单位（或其他合作单位）提供给我行的应缴费用金额为准，客户如有异议可直接或通过我行向公共事业单位（或其他合作单位）开展咨询、投诉处理服务。

**第六条** 对于部分公共事业单位（或其他合作单位）设定了缴费限

额（包括当日单笔限额和日累计限额）的，若客户应缴费用超过约定限额我行将一律拒绝账户支付，客户因此与公共事业单位（或其他合作单位）发生争议的，我行不承担责任。

**第七条** 客户若变更或者停止使用已签约的自动代扣用户号，需提前一个月向我行提出修改或解约申请，我行将在接到客户申请后的一个月內完成相应操作。若客户未按上述要求进行有效申请而导致客户损失或与公共事业单位（或其他合作单位）发生争议的，我行不承担责任。

在客户确认同意本协议之前，银行已就本协议的条款和内容向客户做了详细解释和说明；客户已仔细阅读和理解并且完全同意本协议的全部条款与内容，特别是对于免除和限制银行责任的本协议第四条、第六条、第七条的相关内容，客户已完全理解并确认同意。中国民生银行有权对上述规则进行调整，并在营业网点和/或门户网站（[www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn)）进行公告，申请人在本行发布相应公告后继续使用该增值服务的，视为接受本行对规则的调整。

## ATM转账额度签约协议

**第一条** ATM转账业务是指我行持卡人通过我行ATM或者标有银联标识的非我行ATM（以下简称“银联ATM”），向本人或者他人银行账户进行人民币资金的划转，包括账户资金信息查询等相关辅助功能的业务。

**第二条** ATM本人转账业务是指我行持卡人通过我行ATM向其以与本协议项下签约民生卡开户证件为同一证件类型及证件号码在我行开立的其他民生卡、活期一本通进行人民币资金的划转。

**第三条** ATM他人转账业务是指我行持卡人通过我行ATM或者银联ATM向以下账户进行人民币资金划转：（1）以本协议项下签约民生卡开户证件之外的其他证件类型及证件号码在我行开立的民生卡、活期一本通；（2）其在我行之外其它银行开立的银行账户；（3）他人在我行、我行之外其它银行开立的银行账户进行人民币资金的划转，凡是通过银联ATM转账的，我行均判断为ATM他人转账。

**第四条** 客户通过我行ATM或银联ATM缴纳公共事业费的，不属于本协议项下所述的ATM转账业务。

**第五条** 未签约ATM本人转账的民生卡不能在ATM上做本协议所述



本人转账业务。

**第六条** 未签约ATM他人转账的民生卡不能在ATM上做本协议所述他人转账业务。

**第七条** 客户以相同证件类型及证件号码在我行开立的所有民生卡主卡都可以申请办理ATM转账业务。

**第八条** 签约客户每卡每日转出交易次数及资金限额以法律法规、监管规定及我行届时规定为准。

**第九条** 客户开通ATM转账业务后应当关注并防范下述风险，非我行原因导致客户损失的，我行不承担包括赔偿损失在内的任何法律责任：

（一）客户在办理自助转账时应认真核对转入账户、转账金额等相关要素，确保准确无误，客户操作失误导致产生资金的损失由客户自身承担。

（二）客户应妥善保管民生卡和密码，凡密码相符的民生卡ATM转账业务均视为客户本人或本人授权的合法交易，本行依据密码为客户办理交易所产生的电子信息记录为该项交易的有效凭证。因密码泄露造成的经济损失，由客户承担。

（三）客户使用ATM转账时，应观察周围环境，留意ATM外部是否装有可疑装置，如发现异常情况，应立即停止交易，及时拨打我行或机具行统一客服电话。

（四）客户使用ATM转账时，应观察密码键盘是否异常，输入密码时，注意用手进行遮挡；如怀疑民生卡被复制或密码被盗取的，应及时修改密码或申请换卡。

我行统一客户电话为“95568”，请客户不要使用其它非我行公示的通讯方式。

## 电子银行个人客户服务协议

**签约重要提示：尊敬的客户：为维护您的权益，请在签署前，仔细阅读本协议的全部条款，关注您的权利、义务与责任，并特别注意字体加黑加粗的条款。如您对本协议有任何疑问，请向服务热线95568咨询，我将积极解答。请您在自愿接受我行按照本协议提供的产品和服务以及充分理解和同意本协议全部内容的基础上签署本协议。一经签署即视为我行就本协议的全部条款已向您进行了详细的说明和解释，您对有关权利义务**

和责任限制或免除条款的法律含义有准确无误的理解。

本协议构成中国民生银行股份有限公司（下称“我行”）与使用电子银行的个人客户（下称“您”）之间的协议，您向我行申请使用电子银行服务并获得我行同意时，本协议即自动成立并生效。

## 第1条 定义

1.1 **电子银行**：指我行运营的通过互联网、面向社会公众开放的通讯网络等向您提供金融产品和服务的特别系统，您通过电脑、移动终端与其连接，可获得相应的金融服务。现包括网上银行、手机银行（民生银行App、民生小微App等），我行根据您在营业柜台和/或网上银行、手机移动应用程序（“App”）等客户端的选择为您提供相应渠道的服务。

1.2 **数字证书**：指我行或特定的认证机构为您制作颁发的、用于网上银行和/或手机银行识别客户身份的工具，适用于我行指定的客户类别和/或服务类别。包括但不限于承载数字证书的智能密码钥匙、以文件方式存储的数字证书。

1.3 **客户指令**：指您以数据电文形式向电子银行发出的意思表示，包括但不限于要求我行提供或取消电子银行服务的具体要约、承诺、请求或确认。

1.4 **电子银行用户**：指开通我行电子银行渠道的线上用户，支持手机号注册、他行卡注册和本行卡注册。

1.5 **密码**：指我行用以识别客户身份、指令等而要求您提供的代码或口令，包括登录密码、查询密码、交易密码、支付密码、动态密码多个种类密码，具体业务中使用的密码类别以我行要求为准。动态密码包括但不限于动态令牌密码、短信验证码，短信验证码指在某些电子银行业务中，我行以手机短信息方式发送到您指定手机的特定代码，作为客户身份及客户指令识别的附加方式。

1.6 **生物识别**：使用声纹、人脸、指纹、虹膜等人体特征进行的识别认证方式。

1.7 **常用设备**：指经您身份认证后常用的可信任的移动设备。身份认证的方式包括但不限于：短信验证码认证、银行卡密码认证、人脸识别、蓝牙U宝、动态令牌以及我行支持的其他身份认证方式，具体方式以我行

要求为准。

1.8 **电子银行账户**：指通过签约电子银行或账户管理等经您申请且经我行同意，可按本协议使用一项或多项电子银行服务的账户，该账户为在我行或他行开立的银行账户。该账户使用服务范围以我行具体业务要求为准。

1.9 **对外转账**：指您在电子银行账户足额条件下，向我行发出支付指令，实现从一个电子银行账户向其他的银行账户的资金划转。

1.10 **对外支付**：指您在电子银行账户足额的条件下，通过第三方基础交易平台间接向我行发出支付指令，实现定向支付至基础交易对手的与基础交易金额匹配的资金划转。

1.11 **基础交易**：指您划转资金的原因，例如使用对外支付功能是由于网上购物的基础交易。您使用对外转账和对外支付，我行均不审查基础交易，但在网上银行及手机银行使用对外支付时，我行尽可能提供与基础交易关联的查询便利。

## 第2条 电子银行业务的签约与使用

2.1 您签约或使用我行电子银行服务，应当具备完全民事行为能力。如我行为不具备完全民事行为能力的未成年人提供差异化的电子银行基础服务，则须由合法监护人至我行营业网点代为办理签约，具体以我行通过手机银行、网上银行等渠道发布的公告为准。

2.2 对于电子银行各项已有或新增服务功能，我行可根据业务开展情况随时提供，或经您向我行申请，由我行书面同意后予以提供。

2.3 您可在营业网点，以及网上银行、手机银行等电子银行渠道签约电子银行业务，可签约的业务内容及签约要求以我行届时提供的为准。您应确保按照我行要求正确填写电子银行账户相关资料，并确保信息的真实性、合法性、有效性、准确性和完整性，因相关资料不真实、不合法、无效、不准确、不完整所带来的损失及法律责任由您承担。

2.4 您知悉并同意，您使用我行电子服务功能时，我行识别客户身份的依据为：基于电子银行用户进行身份识别，身份认证的方式包括但不限于：登录密码认证、短信验证码认证、银行卡密码认证、人脸识别、蓝牙U宝、动态令牌以及我行支持的其他身份认证方式，具体以您通过电子银行办理的业务支持的认证方式为准。取得您的授权后，即可适用于网上银

行、手机银行等我行线上渠道的身份识别，我行可根据业务需要不时调整线上服务渠道范围，以我行届时开通的服务渠道为准。

我行电子银行用户开通支持手机号客户注册、他行卡客户注册、本行卡客户注册。**手机号客户注册时仅需要收集并处理您的个人信息【手机号】**，可参加我行提供的抽奖活动、浏览我行投资理财类、浏览生活圈商城类产品，但不可进行资金类交易；**他行卡客户注册时需要收集并处理您的个人信息【手机号、姓名、证件类型、证件号码、他行卡的开户行】及敏感个人信息【您在他行开立的银行卡号】**，可通过生活圈进行商品购买，并使用他行卡支付；**本行卡（我行卡）客户注册时需要收集并处理您的个人信息【手机号、姓名、证件类型、证件号码】及敏感个人信息【您在我行开立的银行卡号】**，可使用客户已经开通的由我行线上渠道提供的各类金融服务。注册要求手机号必须与客户在本行或他行预留的手机号一致，完成验证后即可注册。我行不同业务可能需要验证密码、数字证书、生物识别、常用设备之一或其组合，具体以实际业务确定的验证方式为准。

**您可以通过解约电子银行的方式撤回上述个人信息处理授权，撤回授权后不影响我行基于您的同意已进行业务的处理效力。**

我行将妥善保管您的上述个人信息，保存期限至本协议项下电子银行线上用户注销之日起\_\_\_\_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\_\_\_\_年。法律法规、监管规定有更长保存期限要求的，从其规定。您知悉并理解，在保存期限届满等法定情形下，您有权要求我行删除授权范围内的相关产品或服务产生的您的个人信息，我行根据《反洗钱法》等法律、行政法规的相关规定对您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，或删除您的个人信息在技术上难以实现的，我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。

2.5 您知悉并同意，您通过我行营业柜台或网上银行、手机银行等电子银行渠道开通对外支付功能时，需进行身份认证，身份认证的方式包括但不限于：短信验证码认证、银行卡密码认证、人脸识别、蓝牙U宝、动态令牌以及我行支持的其他身份认证方式，具体方式以我行要求为准。在使用对外支付功能时，需提交的我行所要求的密码，具体业务中的密码类型以我行具体功能要求为准。对外支付交易限制方式包括但不限于设定收

/付款次数限制、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。

2.6 您应在签约电子银行业务过程中设置密码，并应审慎、妥善保管该密码。我行提供安全技术组件用以保证密码传输的安全性，您知悉并同意，使用密码进行的交易操作，均视同为您本人操作。因您遗忘或泄露密码产生的风险及损失或者未按照服务协议尽到应尽的安全防范与保密义务造成损失的由您本人承担全部责任，金融机构可以根据服务协议的约定免于承担相应责任，但法律法规另有规定的除外。

2.7 我行提醒您妥善保管密码，包括但不限于采取如下措施：

(1) 避免使用生日、证件号码、电话号码等与本人明显相关的数字作为密码；

(2) 应定期更换密码并牢记；

(3) 在输入密码时，应防止旁人或不安全设备窥视；

(4) 不应在网吧等公共场所的或他人的电脑或手机设备上登录；

(5) 发现密码泄漏、遗忘，应及时办理账户挂失或密码重置手续。

2.8 您知悉并同意，您在我行登记的手机号码、电子邮箱地址归属本人使用、准确无误，上述联系方式将用于接收短信验证码、证书标识名、证书授权码等重要信息，且您应审慎、妥善保管其在我行登记的联系方式及通过该等联系方式接收的有关重要信息。您知悉并同意，使用这些联系方式进行的交易操作，均视同为您本人操作。因您遗忘或泄露上述信息产生的风险及损失由您本人承担全部责任。

2.9 您可申领数字证书或动态令牌，用以在电子银行渠道打开资金类交易功能、调整资金类交易限额、维护重要参数或其他我行要求使用数字证书或动态令牌的业务时进行身份认证。您知悉并同意，您本人审慎、妥善保管数字证书或动态令牌，且该数字证书或动态令牌仅限本人使用，使用数字证书或动态令牌进行的交易操作，均视同为您本人操作。因您遗忘或泄露数字证书或动态令牌产生的风险及损失由您本人承担全部责任。

2.10 您可在电子银行开通设备终端生物识别功能。您知悉并同意：  
(1) 在电子银行使用生物识别时，确保其终端设备上录入和记载的生物识别特征均为您本人生物识别特征，并由您自身设置；(2) 您应审慎、妥善保管载有其生物识别特征的硬件设备及其他相关载体，并确保您的手机等移动终端设备在安全、无病毒、未被入侵、未被监控、未被非法控制

的环境下运行和使用。若您泄露了上述信息中任意一项或者遗失了上述硬件设备，由此导致的风险和损失应由您自己承担；（3）设备将对您交易时使用的生物识别特征及终端设备记载的您的生物识别特征进行本地匹配验证，该验证结果将作为我行识别客户身份的依据。您应知悉设备终端的生物识别由您持有的设备终端进行，不会向我行传输您的生物识别个人信息，仅会向我行传输识别是否通过的结果。设备自身的匹配验证导致的身分识别失误的相关问题（如：设备缺陷、中毒、被监控、设备本身存在安全缺陷、智能识别系统失灵等），我行在法律、法规规定的范围内不承担责任。

如业务开展中需要使用我行提供的生物识别服务，我行业在获取您合法有效的单独同意后为您提供生物识别服务。

2.11 您可通过电子银行渠道设置和解除常用设备。您知悉并同意：

（1）您完成常用设备身份认证后，通过该设备发起的转账等资金类交易，要求使用密码、数字证书、生物识别之一或其组合进行认证，该设备上发起的交易视同为您本人发起的交易；（2）我行为提供本服务时需采集和使用客户绑定的移动设备信息，包括移动设备识别码、操作系统序号、手机型号、厂商信息等。常用设备的识别依赖于设备操作系统相关参数，如您卸载手机银行客户端、清除客户端缓存数据、升级手机操作系统、更新手机固件、将手机恢复出厂设置等，均可能导致常用设备失效。失效后您需要重新设置设备后方可正常使用本服务；（3）您应审慎、妥善保管常用设备，并确保您的手机等移动终端设备在安全、无病毒、未被入侵、未被监控、未被非法控制的环境下运行和使用。若您泄露了上述信息中任意一项或者遗失了上述硬件设备，由此导致的风险和损失应由您自己承担。

2.12 您知悉并同意，我行根据您发出的指令实时执行，将指令发出我行所能控制的银行系统，即为我行完成本协议约定的服务。

2.13 您知悉并同意，由于技术原因或者其他合作机构系统运行情况，我行无法确保电子银行不间断无差错运行。但我行出于维护升级的需要而停止运行电子银行时，应提前三个工作日通过我行官网和/或手机移动应用程序（“App”）公告，由于我行无法控制的原因发生的停运，我行将在发生停运后三个工作日内通过我行官网和/或手机移动应用程序（“App”）公告。

2.14 您下载安装电子银行客户端时，应从我行官网、终端设备官方应用市场等安全可靠的渠道下载安装。

2.15 签约电子银行后，您在使用电子银行中各项功能时无需额外签约，需要单独获得您授权同意的情形以及根据法律法规或我行相关业务流程需要您另行签约的除外。

2.16 您知悉使用电子银行服务，存在电话号码、电子银行密码和/或数字证书、终端设备保管不善，被他人盗用的风险。

2.17 您不得出租、出借、出售、转让数字证书、动态令牌或其他密码存储设备。

2.18 您保证不将数字证书存储设备、动态令牌用于其他用途。

2.19 您有权查询电子银行账户两年内使用网上银行、手机银行的交易记录，期限外交易记录查询可拨打我行服务电话95568咨询。

2.20 对产生电子银行服务差错的原因，可归咎于证书认证机构的，由您与认证机构双方解决，我行应协助双方沟通。

2.21 您对我行服务有疑问、意见、投诉或建议可拨打我行服务电话95568，或登录我行网站咨询、投诉。

2.22 您同意遵守我行本协议约定的电子银行业务使用规则。

### 第3条 电子银行业务的暂停与解约

3.1 您可通过营业网点，以及网上银行、手机银行等电子银行渠道主动解约电子银行业务。

3.2 按照监管机构、司法机构的要求或指示且不得通知您的，我行有权在不通知您的情况下主动暂停或者解约电子银行业务。

3.3 为保护您资金安全，我行在发现您银行账户六个月未交易、手机号码不正确、证件过期、存在资金风险等情形时，有权暂停您的电子银行业务，经与您核实后，恢复电子银行业务。

### 第4条 凭证和签章

4.1 您知悉并同意，我行存储的与服务相关的数据电文是您使用电子我行服务情况的有效书面证明。

4.2 您知悉并同意，我行远程银行、转账等业务项下部分交易场景需验证您持有的存折或银行卡等债权凭证，具体交易场景及/或后续如有调

整，以您实际办理业务时的系统提示/规则为准，其他电子银行业务无需验证您持有的存折或银行卡等债权凭证。

## 第5条 数据电文

5.1 我行与您之间以电子、光学、磁或者类似手段生成、发送、接收或者储存（包括网络传输）的数据电文（包括但不限于客户指令、交易信息等），为双方认同的书面证据，但双方另有约定的情况除外。

5.2 如我行发现有下情形之一，我行有权不认可或不执行数据电文表达的客户指令：

- (1) 我行有充足的理由怀疑数据信息或客户指令的真实性；
- (2) 我行执行客户指令将违反相关的法律、法规或规章的规定；
- (3) 您发出的数据电文表达的格式、内容、操作权限等不符合我行以及银行监管机构的要求；

(4) 电子银行账户中的余额或账户状态不足以完成客户指令（上述情况下我行有权根据具体情况决定对数据电文表达的客户指令不予执行或给予部分执行）；

(5) 您违反本协议或双方已订立的其他协议或合同的；

(6) 根据反洗钱和反恐融资方面的法律法规的规定，如您在我的行为、交易情况出现异常或者涉嫌洗钱、恐怖融资等需要我行重新识别客户身份的情形或者有关法律法规的其他应当重新识别客户的情形时，重新识别期间我行有权暂时中止提供电子银行服务的部分或全部功能，直至您配合完成身份重新识别且识别合格；

(7) 双方特别约定的其他情况。

5.3 客户指令一经发出，除我行允许情况外，我行执行通过安全程序的客户指令后，您不得要求变更或撤销客户指令。

## 第6条 保密、知识产权与数据安全

6.1 我行应根据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规的规定，对因履行本协议而知悉的您的个人信息和所发生的保密业务负有保密义务，未经您单独同意，我行不会向任何第三人提供您的个人信息。但是依据法律、行政法规可以不经个人同意处理个人



的除外。我行为完善电子银行服务，在您事先同意的处理目的、处理方式和处理范围内，在严格审核资质并签署书面合同约束的前提下，我行可能委托相关外包商、服务商处理您的个人信息。

6.2 我行向您提供的电子银行客户端运行程序的全部知识产权（包括但不限于著作权、商标权、专利权）与所有权以及其他权利属于我行，上述电子银行客户端运行程序的存储载体以及有关数据、资料为我行所有且为我行的商业秘密。您承诺尊重及保护我行的上述权利和商业秘密，不得超出本协议约定的范围使用，也不得复制、传播、转让、出租、许可他人使用、修改、反编译、反汇编或以不当方式使用我行向您提供的电子银行客户端运行程序、将上述客户端运行程序用于非法用途或者有其他违法/不当行为。为执行本协议之目的，在本协议被依法终止或解除前，我行授权您持有及使用（仅为普通许可）电子银行客户端运行程序。本协议终止或解除时，您应将其持有的由我行提供的所有有关软件、信息、数据及资料等交还给我行。

## 第7条 个人信息的保护与授权

7.1 您知悉并同意，为订立、履行本合同和其他合法之目的，我行可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，通过合法渠道和手段收集、存储、使用、加工、传输您的基本个人信息。

我行非常重视客户个人信息的保护，在您使用我行营业柜台和/或网上银行、手机移动应用程序（“App”）等客户端产品和服务时，我行将在法律法规规定的范围内，为实现本合同所约定的事项及目的处理您的个人信息。我行深知个人信息对您的重要性，并将按照法律法规的要求，采取合理的安全措施，为您的个人信息安全提供充分的保障。对于个人信息的处理目的、处理方式，处理的个人信息种类、保存期限，以及信息主体行使个人信息权利的方式和程序，除本合同另有约定外，以您在相关渠道办理业务所适用的我行隐私政策以及具体业务协议（如有）约定为准，可在我行营业柜台或网上银行、手机移动应用程序（“App”）等办理渠道进行查阅。

个人信息是指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息，例如姓名、出生日期、通信通讯联系方式、身份证件信息（身份证、护照等）、电话号码

等。敏感个人信息是指一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，例如个人生物识别信息等。

7.2 您可通过我行网点或服务电话95568行使法律赋予甲方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，还有权要求我行对您个人信息的处理规则进行解释说明。

7.3 您应当确保您在使用我行产品和服务的过程中不得产生如下行为：

- (1) 违反国家法律法规及其禁止性规定；
- (2) 危害国家安全、荣誉和利益，泄露国家秘密；
- (3) 政治宣传、封建迷信、淫秽、色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪等危害公共安全、公共卫生、重大公共利益；
- (4) 侵害他人名誉权、隐私权、知识产权及第三方商业秘密等其他合法权益及专有权利；
- (5) 欺诈、虚假、不准确或存在误导性；
- (6) 存在可能破坏、篡改、删除、影响我行任何系统正常运行或未经授权秘密获取我行及其他用户的数据、个人资料的病毒、木马、爬虫等恶意软件、程序代码；
- (8) 其他违背社会公共利益或公共道德的行为。

## 第8条 银行责任的免除与限制

8.1 您使用电子银行时，如因您的过错而发生的数据电文错误或者对您的指令识别、处理或执行错误时，您应对此类错误导致的损失和其他不利后果自行承担责任；但我行可在您处理时对您提供必要的协助。

8.2 银行互联网跨行支付限额同时受您付款账户发卡行及相关跨行交易转接清算机构的支付限额规则限制，因发卡行或跨行交易转接清算机构支付限额引发的纠纷，我行不承担任何责任，但我行可在您处理时对您提供必要的协助。

8.3 对于因不可抗力（包括但不限于战争、自然灾害、电力供应中断、火灾、地震、瘟疫、政府管制、法规改变、系统故障、通讯故障等）及其它不可归因于我行的原因或我行无法控制的其他情况，导致我行无法履行本协议项下义务给您造成的损失，我行根据不可抗力的影响，按照法

律法规的规定不承担或承担部分责任。

8.4 若发生我行对于合法有效的客户指令识别错误或执行错误，则您须在知道或应当知道错误发生后于三个工作日内书面通知我行并尽力采取措施防止损失扩大，我行应尽快调查处理并在合理可行的范围内采取补救措施，对于我行自身原因发生的错误且已造成您直接财产损失的，我行应按法定规则予以赔偿；但对于任何间接损失、履行利益、后果性损害、非财产损失、我行于错误发生时不可预见的损失以及因您未能及时通知或未能及时采取措施而导致扩大的损失，我行不承担责任。

## 第9条 其他权利和责任

9.1 您应按照机密的原则设置和保管密码：避免使用姓名、生日、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码。您应十分谨慎地保管本人银行卡号（账号）、登录ID、注册手机号码、密码、数字证书和短信验证码等与办理电子我行业务相关的重要物品或资料、信息，我行的任何工作人员均不应向您询问其密码、验证码和数字证书显示的内容，您在任何情况下不应该将密码、短信验证码、数字证书、动态令牌以任何方式提供给包括自称是我行工作人员在内的任何人（法律规定有权获得该等信息的人除外）。

9.2 您的密码、数字证书、动态令牌、短信验证码、手机号等遗失、泄露或被盗的，您应立即向我行书面申请挂失，并申请设置新的密码、申领新的数字证书、动态令牌、取消或变更手机银行等业务的绑定手机号码等，否则可能产生账户资金安全性降低或您无法正常使用我行电子银行功能等风险。对于我行在接到您相关书面申请并且相关手续办妥之前合规执行了前述密码、数字证书、动态令牌、验证码、手机号等发出的指令的，您应承担相关的法律后果，并同意不向我行提起任何赔偿要求，我行有过错的除外。

9.3 您通过电子银行办理的各项业务，您应按收费项目公示交纳手续费、汇费等相关业务费用，您在此授权我行从其账户中自行扣收。您申请开通、维持和使用电子银行的服务费用按我行公布及不时调整的费率表执行，我行调整费率表时应按本协议第10.1-10.3条款执行，该等调整对调整前已完成的业务不具有溯及力。如您未在我行规定的时间内支付相关业务费用，则视为您自动终止相关业务。如您同意支付服务费用，除非另

有说明，对于上述服务费用，我行有权从您在我行开立的任一账户（包括但不限于活期、定期等各类账户，不论是否到期）中先行扣除。

9.4 如您因我行电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，我行有权从您在我行开立的任一账户（包括但不限于活期、定期等各类账户，不论是否到期）中扣划或者冻结您的不当得利所得并/或暂停对您提供个人电子银行服务。

9.5 您与商品或服务供应商在订单支付中达成的交易确认信息，我行以该等交易确认信息为依据为您进行账务处理，付款结果不代表商品质量、物流结果、权益落实等。对于我行提供的合作商户增值服务，我行仅向您提供电子渠道的支付服务，其余环节（包括但不限于物流、产品质量、侵权风险等）由合作商户负责。

9.6 您办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及我行其他业务规定或规则的需同时遵守。

9.7 您长期不使用电子银行，应主动申请办理注销手续。

9.8 您不得有意诋毁、损害我行声誉或恶意攻击我行电子银行系统。

9.9 您与我行建立业务关系时，您应按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行反洗钱、反恐怖融资义务，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，并承诺不通过我行所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资或其它违法活动。您与我行业务关系存续期间，您身份信息或资料发生变更时，应主动、及时通知我行按业务流程办理更新；我行通过风险监测发现可疑交易涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法活动时，有权对您金融账户/产品/业务/服务采取相应的管控措施，包括但不限于：对交易方式、交易规模、交易频率等实施合理限制、拒绝提供金融服务等。

## 第10条 协议的变更、中止及终止

10.1 电子银行业务及我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）或修改本协议时，将通过我行网站（网址：[www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn)）、网上银行、手机银行及营业网点或销售服务机构官方网站（网址：[www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn)）等渠道向您提前3个工作日进行公示。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，请您及时关注、及时认真阅读相关通知、公告、修订版

协议。以上相关信息自公示之日即视为已送达您处，也视为我行已适当通知您相关信息。

10.2 若您不同意上述有关变更，有权通知我行终止本协议。如您未在上述公示期限内提出异议的，并在公示期限届满后继续使用我行电子银行业务的，视为同意相关修订版协议，修订版协议将于公示期结束后生效。

10.3 因法律法规变化、监管要求需要修订本协议的，我行有权根据法律法规变化及监管要求对本协议进行变更，您应及时认真阅读相关通知、公告、修订版协议，并可通过我行在线客服或官方热线95568进行咨询，以便我行就前述内容为您进行解释和说明。

10.4 我行提供的电子银行服务受您电子银行账户状态的制约，如该账户因挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。您电子银行账户状态恢复正常时，我行重新提供相应服务。

10.5 除本协议另有规定外，若本协议任何一方违反服务协议规定，另一方有权终止本协议，本协议在电子银行服务由我行终止后自动终止。协议终止前所发生的未完成客户指令仍有效，您应承担相应法律后果。

10.6 本协议的终止不影响已发生业务下的权利义务关系。

10.7 非我行原因协议终止或服务有效期内中止时，我行不退回您已支付的有关费用。

## 第11条 法律适用与争议解决

11.1 本协议的签署、履行均适用中华人民共和国法律，不包括中国香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区法律。

11.2 本协议是我行与您的其他既有协议和约定的补充而非替代性文件。如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及电子银行业务内容的，应以本协议为准。

11.3 经双方协商一致，选择如下争议解决方式：

由中国民生银行股份有限公司住所地有管辖权的人民法院管辖。

由  北京仲裁委员会 /  中国国际经济贸易仲裁委员会在北京进行仲裁。

由中国国际经济贸易仲裁委员会  华南分会  上海分会  天津分会（天津国际经济金融仲裁中心） 西南分会  浙江分会  湖北分会  福

建分会  香港仲裁中心在\_\_\_\_\_进行仲裁。

由\_\_\_\_\_在\_\_\_\_\_进行仲裁。

其他\_\_\_\_\_。

如未选择视为双方选择由中国民生银行股份有限公司住所地有管辖权的人民法院管辖。

## 第12条 协议生效的时间及条件

12.1 对于电子银行业务，您通过线下渠道签署时，本协议自您在相关业务申请表上签字并经我行开通该电子银行业务后生效；您通过线上渠道签署时，自您电子签名后，经我行开通该电子银行业务后生效。您通过我行提供的电子渠道进行任何形式的确认（包括但不限于数字证书、动态令牌、密码、勾选、点击确认、在我行电子签约设备屏幕手写签名等形式）视为您的电子签名，为您真实意思的表达，表示您认可相关内容或同意相关行为目的，愿意承受相应的法律后果。

12.2 本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。若您开通或注册电子银行后又办理注册银行卡卡片更换，与原注册卡相关的电子银行服务事项自动转至新卡，本协议继续有效。

12.3 在您确认同意本协议之前，我行已通过各种途径就本协议的条款和内容向您做了详细解释和说明，并已采取加粗、加下划线、突出显示等合理方式提醒您注意本协议项下免除或限制我行责任的条款，并按您要求对有关条款予以充分说明；各方对本协议的全部条款均无疑义，并对当事人有关权利义务和责任限制或免除条款的真实含义和法律后果有准确无误的理解。您已认真阅读本协议并进行了其认为必要的咨询，在确信其已完全理解的情况下，您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七条我行责任免除与限制的条款内容）。

您知悉并同意，我行可根据存证管理需要将您签署的任何电子文本、线上操作系统记录及痕迹的哈希摘要存储于我行区块链电子存证平台，并作为有效电子证据。您同意，为处理纠纷目的，我行可选择区块链电子存证平台节点公证机构对您签署电子文本及操作记录、痕迹等按公证机构流程进行公证，您授权我行为办理公证将文本内容、客户电子操作系

统记录及痕迹、为办理公证所必需的您个人及企业信息提供给公证机构。如遇法律纠纷，我行将在严格遵守法律法规的前提下，为解决纠纷目的，向公证机构、相关司法机构或仲裁机构提供前述信息。

## 个人人民币银行结算账户管理协议

**【签约重要提示】**尊敬的客户：为维护您的合法权益，请您在签署前，仔细阅读本协议的全部条款，关注协议双方的权利、义务与责任，并特别注意字体加黑加粗的条款。如您对本协议有任何疑问，可向经办行或通过服务热线95568咨询，经办行或客服将积极为您解答。请您确保在自愿接受银行按照本协议提供的产品和服务以及充分理解和同意本协议全部内容的基础上签署本协议。本协议一经签署即视为您对协议有关权利义务和责任限制或免除条款的含义有准确无误的理解。

**柜面签约客户：**您在申请单上勾选本协议或系统反显的业务确认单签字即表明您已仔细阅读本协议各条款，经办行已依法向您提示了相关条款（特别是含有加粗标记的条款），经办行应您的要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明，您已经知悉并理解上述条款。本协议自您在业务申请单上签字或系统反显的业务确认单签字、经办行盖章之日起生效。

**电子渠道签约客户：**您在线点击“确定”或“同意”等确认操作，即表示您已全部知晓并充分理解协议内容和含义，自愿接受并遵守本协议，双方意思表示一致，本协议自您确认之日生效。

客户（即本协议甲方）自愿申请在中国民生银行股份有限公司（即本协议乙方）开立银行账户，使用乙方提供的银行账户服务。为明确双方的权利和义务，甲乙双方基于平等自愿原则，经协商一致，根据《中华人民共和国民法典》、《人民币银行结算账户管理办法》、《关于改进个人银行账户服务加强账户管理的通知》（银发〔2015〕392号）、《关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》（银发

〔2016〕261号）、《关于落实个人银行账户分类管理制度的通知》（银发〔2016〕302号）、《关于改进个人银行账户分类管理有关事项的通知》（银发〔2018〕16号）等现行相关法律、法规、规章和规范性文件规定，订立本协议书，以共同信守。

## 第一条 定义

1. “个人人民币银行结算账户”（以下简称“银行账户”或“账户”）：指甲方通过乙方指定渠道申请，经乙方核准后为甲方开立的，办理资金收付结算的人民币活期存款账户。根据中国人民银行有关个人银行结算账户分类管理的规定，账户分为Ⅰ类银行账户、Ⅱ类银行账户和Ⅲ类银行账户（以下分别简称Ⅰ类户、Ⅱ类户和Ⅲ类户），其中甲方通过乙方自助设备、电子渠道或合作方渠道以非面对面方式开立的Ⅱ类户、Ⅲ类户，又可统称为“电子账户”或“直销银行账户”。通过不同渠道开立的账户可办理的业务类型及相关功能以法律法规及乙方规定为准。

2. 密码：指乙方用以识别甲方身份与指令要求甲方提供的代码或口令，包括数字证书、登录密码、交易密码、动态密码、手势密码、生物识别特征等多个种类，具体业务中使用的密码类别以乙方要求为准。动态密码包括但不限于OTP动态令牌、短信验证码。

3. 乙方指定渠道：指乙方柜面、自助设备、电子渠道或合作方渠道等乙方开放的渠道。不同渠道提供的可办理的业务类型以适用法律法规及乙方规定为准。

4. 绑定手机号码：是指甲方在申请开立银行账户时，指定的与银行账户建立关联关系的手机号码。绑定的手机号码用于接收乙方发送的授权码、短信验证码以及交易提示短信等。为保障甲方账户及交易安全，乙方认为必要时，可通过此手机号码核实甲方身份信息和交易信息。

5. 适用法律法规：是指现行有效的中华人民共和国（为本协议之目的，不含不包括中国香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区）全部适用的法律法规、监管规定、监管政策与要求及其不时修订。

## 第二条 账户的开立

1. 甲方可通过乙方指定的渠道申请开立Ⅰ类户、Ⅱ类户、Ⅲ类户，甲方应按乙方业务办理要求提供相关资料，经乙方独立审核通过后为甲方



开立相应账户。

2. 甲方可在乙方申请开立的账户类型及数量以适用法律法规及乙方规定为准。

3. 甲方在乙方开立的银行账户为实名制账户。甲方应按照适用法律法规及乙方的要求提供真实、完整、有效的材料，且甲方知悉并同意，无论乙方是否核准开立银行账户及银行账户是否终止使用，乙方不退还有关申请资料。

### 第三条 账户的使用

甲方确认，其已充分知悉、理解并同意如下账户使用规则：

#### 1. 账户用途：

(1) I类户可以办理存款、取款、转账、购买投资理财产品、消费缴费以及乙方届时提供的其他金融业务。

(2) II类户可以办理存款、购买投资理财产品等金融产品、限额消费和缴费支付、限额向非绑定账户转出资金、贷款发放及归还业务。经乙方柜面、自助设备加以乙方工作人员现场面对面确认身份的，II类户还可以办理限额存取现金及非绑定账户资金转入业务。II类户还可以通过基于符合监管要求技术标准的移动支付工具进行小额取现。具体业务办理限额以适用法律法规及乙方规定为准。

(3) III类户可以办理限额消费和缴费、限额向非绑定账户转出资金、小额消费贷款发放及归还等业务。通过乙方电子渠道非面对面新开立III类户，且通过绑定账户转入资金验证的，可以接收非绑定卡账户小额转入资金，但通过电子渠道非面对面方式仅能开立一个允许非绑定卡入金的III类户。III类户还可以通过基于符合监管要求技术标准的移动支付工具进行小额取现。具体业务办理限额以适用法律法规及乙方规定为准。

(4) 银行账户可以采取卡、折、单、证以及电子记录等多种形式记载。乙方可根据甲方的申请情况、乙方管理政策以及适用法律法规，在符合适用法律法规及乙方规定的前提下，为甲方开立的I类账户、II类账户配发或不配发实体介质，III类账户不配发实体介质。

2. 甲方只能用银行账户享受乙方已开通与账户类型相应的金融服务。

3. 乙方有权根据业务需要和适用法律法规的规定对账户的交易限额

进行调整。

4. 久悬账户（即长期不动户）处理：

（1）在甲方银行账户同时满足以下三个条件时，乙方将甲方账户列入久悬账户：（a）12个月（含）以上未发生交易的银行账户；（b）活期人民币账户余额小于100元（不含，包括零余额账户）；（c）截至处理日甲方不存在尚未清偿乙方的债务，或未赎回的金融产品等情况的。

（2）久悬账户按日计息，按季结息。除银行账户结息等因账户管理本身形成的资金收付外，久悬账户不得办理资金汇入汇出、存取现金等业务，为不收不付状态。如需办理前述业务，甲方须提供乙方要求的身份资料信息，经乙方重新审核，重新启用账户后恢复业务办理。对于久悬账户，乙方可在向甲方发出通知或按本协议约定的方式进行公告后，在乙方未提出异议的情况下进行销户处理。

5. 甲方银行账户如被有权机关查询、冻结和扣划的，乙方有权按照国家有权机关要求予以协助执行，由此产生的损失在法律法规允许的范围由甲方自行承担。

6. 在符合适用法律法规和乙方届时有关制度的情形下，在国家有权机关要求时，乙方有权对甲方银行账户进行止收止付。

7. 银行账户只限甲方本人使用，不得出借、转让或出租。否则，由此产生的损失由甲方自行承担。甲方充分了解并清楚知晓出租、出借、出售、购买账户的相关法律责任和惩戒措施，承诺依法依规开立和使用本人账户。

8. 乙方为甲方提供银行账户服务，甲方应按本协议约定或乙方系统流程要求进行操作，因甲方操作不当造成的损失，乙方在法律法规允许的范围内不承担责任。

9. 若有相关收费，具体收费标准以乙方在官方网站（网址：<http://www.cmbc.com.cn/>）公示的《服务价目表》为准。

#### 第四条 凭证和签章

1. 甲方知悉并同意，乙方渠道形成及存储的与服务相关的凭证、凭证、交易记录、数据电文是甲方使用银行账户情况的真实、有效书面证明。

2. 甲方认可：甲方使用银行账户时，乙方将密码作为甲方身份识别

的依据，不同业务所依据的密码类别以乙方系统展示为准。乙方可根据适用法律法规及乙方届时的系统展示增加或调整对乙方身份识别方式。甲方应妥善保管密码，避免密码泄露或遗失，因甲方保管不善造成的风险及损失由甲方自行承担，法律法规另有规定的除外。

3. 甲方若遗忘银行账户密码，可通过乙方营业网点、手机银行及其他乙方指定渠道进行密码重置。

## 第五条 账户管理规则

1. 甲方在乙方开立、使用、变更、撤销银行账户，应遵守适用法律法规和中国人民银行、国家金融监督管理总局及国家外汇管理局的各项规定以及本协议、甲乙双方签署的其他相关约定。

2. 甲方承诺向乙方提供的所有资料真实、有效、完整、准确、合法，提交的开户证件符合适用法律法规的要求，未由他人代办或冒充他人申请。如甲方提供的资料不符合要求或存在代办、冒充他人申请等情形，乙方有权拒绝甲方的申请，对于已经开立了银行账户的，乙方有权中止或终止银行账户的使用，并办理销户及资金处理。

3. 甲方开立银行账户时使用的身份证件过期的，乙方有权对银行账户采取止付控制，即银行账户可以汇入资金，不得办理除银行账户结息等因账户管理本身形成的资金收付外的汇出、存现或取现业务，如需办理该等业务，甲方须提供乙方要求的身份资料信息，经乙方重新审核，重新启用账户后办理。

4. 甲方违反本协议的约定使用账户，或乙方认为甲方存在非法、非安全、欺诈风险的情况下使用账户，乙方有权：（1）增加核实甲方身份的措施，具体增加措施以乙方届时要求为准；（2）限制或终止账户的使用；（3）不予执行甲方的交易指令。

5. 乙方有权将账户及其资金划转具有集中转入分散转出等可疑交易特征的列入可疑交易。对于列入可疑交易的账户，乙方有权向相关单位或者个人核实交易情况；经核实后仍然认定账户可疑的或无法联系上甲方的，乙方有权对该账户进行止付或暂停账户非柜面业务，并按照适用法律法规向有权机关报送可疑交易报告或者重点可疑交易报告。

6. 乙方发现甲方账户存在大量转入转出交易的，有权对甲方的交易背景进行调查。如发现存在异常的，乙方有权按照审慎原则自行调整向甲

方提供的相关服务。

7. 甲方不得利用银行账户实施偷逃税款、逃废债务、诈骗、套取现金、洗钱、恐怖融资及其他违法犯罪活动。如乙方发现甲方可能存在利用银行账户实施上述违法活动，或甲方银行账户被用于或可能被用于前述活动，乙方有权（1）限制或终止账户的使用；（2）不予执行甲方的交易指令。

甲方进一步知晓，乙方有义务遵守反洗钱和反恐怖融资相关适用法律法规，履行反洗钱和反恐怖融资管理相关义务，包括但不限于根据适用法律法规对甲方账户所涉全部或部分资产（或资金）行使如下行为：

（1）履行协助查询、冻结、扣划义务，并配合公安机关、司法机关等有权机关做好洗钱和恐怖融资案件调查工作；（2）按照国家反恐怖主义工作领导小组机构发布的恐怖活动组织及恐怖活动人员名单、冻结资产的决定，依法对相关资产采取冻结措施；根据监管要求密切关注涉恐人员名单，及时对甲方及其交易进行风险排查，依法采取相应措施；以及（3）依法执行联合国安理会制裁决议要求。

甲方与乙方建立业务关系时，甲方应按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行反洗钱、反恐怖融资义务，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，并承诺不通过乙方所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资或其它违法活动。甲方与乙方业务关系存续期间，甲方身份信息或资料发生变更时，应主动、及时通知乙方按业务流程办理更新；乙方通过风险监测发现可疑交易涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法活动时，有权对甲方金融账户/产品/业务/服务采取相应的管控措施，包括但不限于：对交易方式、交易规模、交易频率等实施合理限制、拒绝提供金融服务等。

8. 甲方应根据适用法律法规的规定使用其银行账户，乙方监测发现Ⅱ、Ⅲ类户风险情形的，乙方有权根据有关结算账户适用法律法规的要求对银行账户的采取特别管理措施，包括但不限于终止银行账户的所有业务、暂停非柜面业务、销户等措施。

9. 甲方应妥善保管银行账户的信息、密码、个人有效身份证件、绑定的手机等个人信息和设备，如上述信息或设备出现遗失、泄露或被他人盗用的情况，甲方应立即拨打乙方指定客户服务电话申请账户冻结，在申请完成前，已发生的损失由甲方自行承担，法律法规另有规定的除外。

10. 甲方有权按照乙方的银行账户业务规则向乙方发出划转银行账户资金的指令，乙方应按照适用法律法规及乙方届时规定及时执行乙方接收到的甲方指令。甲方同意，乙方将指令发出银行所能控制的乙方系统即为甲方指令执行完成。出现错账时，乙方将根据实际交易情况进行账务处理。甲方获得不当得利的，在不违反相关法律法规且不损害甲方合法权益的情况下，乙方可以冻结并扣划不当得利相关款项并通知甲方。

11. 甲方知悉并同意，由于技术原因，乙方无法确保系统不间断无差错运行，但乙方出于银行账户维护升级的需要而停止银行账户的部分或全部时，应提前三个工作日通过网站公告，由于乙方无法控制的原因发生的银行账户系统停运，乙方将在发生停止运营后三日内通过网站公告。

12. 银行账户的变更：

(1) 甲方的姓名、有效身份证明文件种类或者编号、手机号码等主要联系方式发生变更的，应当向乙方提出变更申请，并出具有关证明材料。

(2) 甲方可通过乙方指定渠道申请办理姓名、身份证件种类或者号码、手机号码、密码等银行账户变更业务，该等变更应在按照适用法律法规、乙方届时规定完成身份验证之后，方可办理。

(3) 甲方如欲变更已开立账户类别，可通过届时提供该等服务的乙方指定渠道予以申请，乙方同意后可将相应账户升级或降级。具体可升级或降级的种类以适用法律法规及乙方届时规定为准。

13. 银行账户的撤销：

(1) 甲方可申请撤销银行账户，银行账户下无有效签约资金类产品、无绑定账户且余额为零时，乙方为甲方撤销银行账户。

(2) 如甲方申请撤销Ⅱ、Ⅲ类户时，绑定的Ⅰ类账户已销户，甲方需绑定新的Ⅰ类账户，将Ⅱ、Ⅲ类户资金转回新绑定账户后再办理销户。我行工作人员面对面办理销户的除外。

(3) 其他本协议约定或法定的情形。

## 第六条 账户指令与记录

1. 乙方记录的甲方银行账户信息的凭证、数据电文（包括但不限于甲方通过乙方电子渠道或合作方渠道传递的指令、银行账户交易信息等），为双方认同的书面证据，可视为该交易的有效凭证。

2. 甲方可通过乙方指定的渠道和形式核对交易记录，如甲方需获取对账单，可通过乙方指定的渠道和方式获取。如甲方对交易有异议，可致电乙方客户服务电话95568咨询反馈。

3. 如乙方发现有下列情形之一，乙方有权不认可或不执行甲方指令：

- (1) 乙方有充足的理由怀疑数据信息或甲方指令的真实性；
- (2) 乙方执行甲方指令将违反适用法律法规的规定；
- (3) 甲方发出的数据电文表达的格式、内容、操作权限等不符合乙方要求；
- (4) 银行账户中的余额或账户状态不足以完成甲方指令（上述情况下乙方有权根据具体情况决定对数据电文表达的甲方指令不予执行或给予部分执行）；
- (5) 甲方违反本协议或双方已订立的其他协议或合同的；
- (6) 双方特别约定或适用法律法规规定的其他情况。

4. 甲方指令一经发出，除法律法规另有规定或乙方业务规则允许情况外，不得要求撤销。

## 第七条 信息采集、使用和披露

1. 甲方同意并授权乙方基于以下目的，收集、传输、处理、保存、加工、根据法律、行政法规的要求披露、使用甲方的授权信息：为甲方提供账户开立、账户查询、资金收付等银行账户相关服务、履行反洗钱及反恐怖融资等法定义务，以及保障甲方账户及交易安全目的。

甲方授权的基本个人信息包括：姓名、性别、国籍、出生日期、通信联系地址、电话号码、电子邮件地址、职业、工作单位；甲方授权的敏感个人信息包括：个人身份信息（如证件号码及证件有效期）、账户账号、账户关联的卡号/介质号、账户绑定的银行卡号、账户信息、金融交易信息、鉴别信息、个人生物识别信息、财产信息。

2. 甲方同意并知晓，乙方基于为甲方提供账户开立、账户查询、资金收付等银行账户相关服务、履行反洗钱及反恐怖融资等法定义务，以及保障甲方账户及交易安全之目的，在依法合规的前提下，向有关单位查询、验证、确认甲方授权的信息。有关单位包括 国家设立的金融信用信息基础数据库和征信机构、国家有权机关（包括但不限于：公安、检察

院、法院、工商、税务、社会保障、国土资源、不动产、动产、公积金、教育、医疗、民政等行政管理部门）、银行卡组织、电信运营商、乙方成员机构（包括但不限于中国民生银行分支机构）、相关外包机构（包括但不限于技术服务机构等）。

3. 甲方知悉并同意，乙方基于履行反洗钱及反恐怖融资等法定义务之目的，在依法合规的前提下，向反洗钱相关机构、司法机关、行政机关等有权机关提供甲方授权的信息。

4. 甲方知悉并同意在申请开立Ⅱ、Ⅲ类账户情形下，基于Ⅱ、Ⅲ类账户开户验证之目的需要收集甲方的个人信息包括：姓名、手机号码，个人敏感信息包括：身份证号、绑定银行卡信息，用于核实持卡人身份及绑定银行卡真实性。乙方将以加密传输方式通过人民银行或中国银联等鉴权通道将上述信息提交至甲方绑定银行卡开户行，甲方绑定银行卡开户行将上述信息用于一致性比对，并通过人民银行或中国银联等鉴权通道返回核验结果。甲方可以通过中国银联官方网站、甲方绑定银行卡开户行官网、中国银联及甲方绑定银行卡开户行有关APP的隐私政策进一步了解其联系方式、个人信息的保存期限和用户行使个人信息权益的方式和程序等个人信息处理相关的内容。

5. 甲方知悉其在他行申请开立Ⅱ、Ⅲ类账户并将在乙方开立的Ⅰ类户作为绑定账户的情况下，乙方作为银行卡账户验证业务的被验证行，将从人民银行或中国银联等鉴权通道接收甲方以下信息：个人信息：姓名、手机号码，个人敏感信息：身份证号、绑定银行卡信息，并将以上信息与甲方留存在乙方的持卡人个人信息进行一致性进行比对并输出核验结果，反馈给相应Ⅱ、Ⅲ类账户开户行，同时乙方将留存该笔核验业务的日志信息以便于开展安全管理和客户投诉处理。

6. 乙方承诺遵循有关法律法规，对上述甲方个人信息保密，保护甲方的合法权益。甲方知悉并理解本协议项下信息授权均为乙方为客户提供账户服务、履行本协议所必需，如甲方不同意乙方按相关规则和范围处理客户信息，或甲方撤回对乙方个人信息的授权，可能导致甲方无法继续使用乙方提供的银行账户相关服务。甲方撤回授权后，乙方将根据甲方的要求删除甲方的个人信息，法律法规另有规定的除外。

7. 甲方了解并知悉乙方基于本协议所述规则收集、处理其个人信息，乙方承诺采取合法有效措施保管和使用全部个人信息，保障甲方个人信息

的安全，并按照监管规定的期限在中华人民共和国境内保存甲方的个人信息；乙方承诺将通过签署法律协议等方式要求接收甲方个人信息的第三方承担保密义务以及按照乙方要求仅在甲方的授权范围内处理个人信息。

8. 甲方个人信息的存储时间为乙方停止向甲方提供账户服务之后的【5】年，如遇甲方投诉、法律诉讼等纠纷，还应至少保存至纠纷结束之日起【10】年。对于超过上述存储期限的个人信息，乙方会进行删除或做匿名化处理，但根据《反洗钱法》、《个人信息保护法》等法律、行政法规的相关规定对甲方的个人信息及处理情况记录保存期限未届满的，乙方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。乙方基于向甲方提供其他产品或服务另行获取甲方授权的除外。

9. 在以下情形中，甲方可以向乙方提出删除个人信息的请求：

- (1) 乙方处理个人信息的行为违反法律法规；
- (2) 乙方收集、使用甲方的个人信息，却未根据法律法规要求征得甲方的同意；
- (3) 乙方处理个人信息的行为违反了与甲方的约定；
- (4) 乙方停止提供银行账户产品或者服务，或者保存期限已届满；甲方注销账户；
- (5) 个人信息的处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (6) 甲方撤回先前作出的授权同意。

## 第八条 银行责任的免除与限制

1. 甲方使用银行账户时，如非乙方过错而发生的数据电文错误或者对甲方指令识别、处理或执行错误时，乙方在法律法规允许的范围内对因该等错误的发生所导致的损失和其他不利后果不承担责任，但乙方将在甲方处理该等异常情形时对甲方提供必要的协助。

2. 由于不可预测或无法控制的通讯/电力/故障/系统故障、或国家法律法规的限制、或遇有其他不可抗力（包括但不限于战争、自然灾害、火灾等），导致本协议无法正常履行的，乙方在法律法规允许的范围内对前述情形引发的违约方损失不承担或承担部分责任。但因乙方过错引起的系统故障、设备故障、通讯故障、电力故障造成甲方损失的，不免除乙方责任。



3. 若发生乙方对于合法有效的甲方指令识别错误或执行错误，则甲方须在知道或应当知道错误发生后于两个工作日内通知乙方并尽力采取措施防止损失扩大，乙方应尽快调查处理并在合理可行的范围内采取补救措施，对于因银行/银行账户系统错误而造成的甲方直接财产损失，乙方应按适用的规则予以赔偿，但对于任何间接损失、履行利益、后果性损害、非财产损失、乙方于错误发生时不可预见的损失以及因甲方未能及时通知或及时采取措施而导致扩大的损失，在法律法规允许的范围内乙方不承担责任。

## 第九条 公告与变更

1. 乙方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）或修改本协议时，将通过乙方网站（网址：<http://www.cmbc.com.cn/>）、网上银行、手机银行、营业网点或直销银行等渠道提前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，请甲方及时关注、认真阅读相关通知、公告、修订版协议，相关变更或修订版协议将于届时公告载明的时间生效。

2. 若甲方不同意上述有关变更，其有权以乙方提供的方式（如营业网点、手机银行、电话客服）通知乙方终止本协议，并按乙方规定业务流程进行销户处理。

3. 因适用法律法规要求需要修订或终止本协议的，乙方有权根据适用法律法规变化及监管要求对协议进行变更或终止，相关内容乙方将通过本协议约定的公告方式通知甲方。甲方应及时认真阅读相关通知、公告或修订版协议，并可通过乙方在线客服或官方热线95568进行咨询，以便乙方就前述内容为甲方进行解释和说明。

## 第十条 其他

1. 本协议的签署、履行均适用中华人民共和国（仅为本协议之目的，不包括中国香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区）法律。甲乙双方有关本协议的一切争议，经各方协商一致，选择如下第\_\_\_\_种争议解决方式：

- 由乙方住所地有管辖权的法院管辖。
- 由\_\_\_\_仲裁委员会在\_\_\_\_进行仲裁。

其他：\_\_\_\_\_。

如未约定解决方式，则由乙方住所地有管辖权的人民法院管辖。如选择仲裁的，应遵守仲裁申请时有效之仲裁规则。仲裁裁决是终局的，对合同各方均具有约束力。

2. 本协议未尽事宜，依据适用法律法规和有关国内行业惯例的规则办理。

3. 如甲方有咨询、投诉或建议，可拨打乙方银行服务热线95568，或通过乙方官网在线客服、微信客服、线下任一营业网点进行反映，也可向乙方服务监督邮箱95568server@cmbc.com.cn发送电子邮件，乙方将及时受理并做出答复。

4. 本协议生效后施行的法律法规和监管规章的有关规定与本协议内容冲突的，以届时有效的法律法规和监管规章规定为准。

## 民生银行隐私政策

### （适用于线下渠道）

第V202312版本；更新日期：2023年12月20日

生效日期：2023年12月28日

#### 简介和提示

欢迎您使用民生银行（以下简称「我行」）的产品和服务！我行深知个人信息对您的重要性，我行将按照法律法规的要求并参照行业实践，采取合理的安全措施，为您的个人信息安全提供充分的保障，以向您提供更优质的产品和服务。本次公布的《民生银行隐私政策》（以下简称「本政策」）以《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规为依据，是对我行旧版隐私权政策的升级与修订，更透明地呈现我行处理您个人信息的情况，以及您享有的对个人信息的访问、更正、删除及保护等各项权利。我行承诺对您的个人信息进行严格保密，并严格按照本政策所阐述的方式

为特定目的处理您的个人信息。并且，我行会根据您的同意和其他可处理您个人信息的法律依据收集、使用、存储、加工、传输、提供、公开和删除您的个人信息。

**以下是本政策的要点说明：**

1.为帮助您使用我行金融服务，我需要处理与提供服务相关的您的个人信息；

2.您可以访问、更正、删除您的个人信息、改变您授权同意的范围以及请求注销账户，我行为您提供了行使这些权利的途径。

3.本政策第4条说明了由我行委托处理、与合作方共同处理、向合作方提供您的个人信息等情形。如果您拒绝我行与合作方共同处理或向合作方提供为提供服务所必需的您的个人信息，将导致您无法在我行使用该合作方的服务。

4.我行采取了银行业标准的技术措施和数据安全管理要求来保护您的个人信息安全。

5.除非再次征得您的同意，我行不会将您的个人信息用于本政策未载明的其他目的。

6.当您对本政策有任何疑问、投诉或建议，可以通过本政策第10条中的联系方式与我行进一步联系与咨询。

为了更好地保护您的个人信息，请您完整阅读本政策。

## 目 录

1. 引言；
2. 处理您个人信息的法律依据；
3. 如何收集和使用您的个人信息；
4. 如何委托处理、共同处理、提供、转让、公开披露您的个人信息；
5. 如何对您的个人信息进行存储；
6. 如何保护您的个人信息；
7. 您如何管理您的个人信息；
8. 如何处理未成年人的个人信息；
9. 如何更新本政策；
10. 如何联系我们。

## 1. 引言

本政策适用于中国民生银行股份有限公司（以下简称「我行」或者「我们」）提供的个人产品和/或服务（以下统称为「我行产品和/或服务」），主要涉及线下业务场景。有关我行更多的信息，请访问官方网站中「关于民生」的部分。我行的注册地址为：北京市西城区复兴门内大街2号中国民生银行大厦。

### **【特别提示】**

请您在使用我行产品和/或服务前，仔细阅读并充分理解本政策。对于敏感个人信息我们已采用粗体及/或倾斜的方式标识，对于其他重点内容我们已采用粗体及/或划线的方式标识，请您特别关注。若您勾选同意本政策且使用或继续使用我行产品和/或服务，即表示您同意我行按照本政策处理您的相关信息。如对本政策有任何疑问，您可以通过民生银行官方网站（<http://www.cmbc.com.cn>）以及本政策第10条「如何联系我们」所载的联系方式与我们进行联系。

我行可能会不时对本政策进行修订。当本政策发生变更时，我会在版本更新后以推送通知、官网公告等方式向您展示变更后的内容。

请您注意，只有在您确认同意本政策后，我行才会按照本政策处理您的个人信息；如您不同意本政策，则将导致您无法使用我行部分产品和/或服务。

您使用我行某些特定的线上产品和/或服务（如民生银行手机银行App、微信公众号、小程序等）如有特定隐私政策或隐私保护声明的，将优先适用其特定的隐私政策或隐私保护声明，该等特定服务的隐私保护声明会更具体地说明我行在相应服务中如何处理您的个人信息。特定的隐私政策或隐私保护声明是本隐私政策的组成部分。如没有特定隐私政策或隐私保护声明或特定的隐私政策或隐私保护声明中没有规定的，则适用本政策。如本政策与特定隐私政策或隐私保护声明不一致的，以该特定的隐私政策或隐私保护声明为准。

## 2. 处理您个人信息的法律依据

如果您是在中华人民共和国大陆地区使用我行服务的客户，我行将依据《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》

《中华人民共和国网络安全法》以及其他与金融行业产品和/或服务有关的个人信息保护方面的法律法规处理您的个人信息，为您提供我行产品和/或服务。

个人信息是指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。个人信息包括姓名、出生日期、身份证件信息（身份证、护照等）、个人生物识别信息、通信通讯联系方式、住址、账户信息、财产状况、位置信息等。敏感个人信息是指一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，主要包括：身份证件信息（身份证、护照等）、生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

一般情况下，我行会在征得您同意的情况下处理您的个人信息。根据相关法律法规的规定，只有在以下情形中，我行可以在不征得您的授权同意的情况下，处理您的个人信息（以下情形统称为「法定例外情形」）：

- （1）为有权国家机关履行法定职责或者我行履行法定义务所必需；
- （2）为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
- （3）在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开的您个人信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道已经公开的您的个人信息，但您明确拒绝的除外；如处理您已公开的个人信息对您权益有重大影响的，我行会依照法律规定取得您同意；
- （4）为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需。
- （5）法律、行政法规规定的其他情形。

### 3. 如何收集和使用您的个人信息

我行会遵循正当、合法、必要、透明、诚信的原则，出于本政策所述的以下目的，收集和使用您在使用我行产品和/或服务过程中主动提供或因使用我行产品和/或服务而产生的个人信息。如果我行要将您的个人信息用于本政策未载明的其他用途，或基于特定目的将收集来的您的个人信息用于其他目的，我行将以合理的方式向您告知，并在使用前再次征得您的同意。

### 3.1 向您提供我行产品和/或服务中，需要您主动提供的个人信息

3.1.1 为实现我行的基本业务功能以及履行《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规规定，我行需要向您收集个人信息。以下为我行的基本业务功能及为实现该功能所需收集的主要个人信息，若您拒绝提供相关个人信息，则无法使用所涉及的产品和/或服务。

#### A. 开户/申请功能：

当您通过柜面或自助机具服务申请个人 I、II、III 类人民币结算账户的开户，或通过柜面申请信用卡时，我们会在收集您的姓名、手机号、身份证号、出生日期、住址、工作单位、绑定账户账号（卡号）、绑定账户类型（是否为 I 类户或者信用卡账户）等信息后进行该业务的办理。

#### B. 注册、登录、验证账户、完善资料：

(1) 您可以使用在我行开户时提供的预留个人信息进行自助注册（在银行柜台未开通手机银行的客户可以自助注册）或者直接登录民生手机银行 App，或者用登录名/卡号/民生通行证进行自助注册（未在银行柜台开通个人网上银行的客户可以自助注册），或者直接登录民生个人网上银行，我行将会对您提供的登录信息与银行预留信息进行验证核对。在您注册民生通行证时，我们需要收集您的手机号归属地，以确定您的归属服务机构。登录后，如果您愿意额外补充包括昵称（别名）、头像、详细居住地址/联系地址、职业信息等，将有助于我们向您展示更符合您需求的产品和/或服务。如果您不提供该等信息，不会影响您享受我们产品和/或服务的基本功能，但根据《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规规定需要您提供相关个人信息的除外。

(2) 根据我国法律法规要求及出于安全保障目的，在您注册我行账户时，我们会需要您提供手机号码并向您发送手机验证码短信以进行身份验证；如您拒绝提供手机号码进行身份验证，将导致注册不成功，因此无法使用我行产品和/或服务的相关功能。但是您可以退出注册/登录页面后返回主页面进行浏览。

(3) 如果您忘记密码，需要重置登录密码时，我们需要验证您的身份，您需要向我们提供电话号码、姓名、证件号码、下挂账户银行账号信息，并且需要输入新的交易密码才可以进行密码重置并重新登录。

#### C. 收/付款功能：

当您使用一般的存款/支付/转账服务时，需要向我们提供付款人账户

名称及账号、收款人的账户名称及账号、开户行，同时我们将采用验证卡交易密码/鉴别信息（口令）的方式验证您的身份；您在使用资金归集服务时，需要额外向我们提供收付款账户名称和账号、被归集账户信息；当您使用缴费服务时，您需要向我们提供缴费号码；当您使用信用卡还款服务时，需要向我们提供信用卡号、还款账号以及收款人信息。

#### **D. 信贷功能：**

当您使用信贷服务时，我们将采用验证卡交易密码等方式核实您的身份，您需要向我们提供您的银行账户名称及卡号、手机号码、签约透支账号、家庭住址、收入情况等；您在使用消费贷款时，需要额外向我们提供税务或公积金社保缴存地、工作单位、职业、学历、紧急联系人、电子邮箱、贷款用途等。同时您授权我们向依法设立的征信机构及其他合法机构使用、查询、收集您的信息，具体见您与我行在信贷业务中另行签署的授权书。

#### **E. 金融产品功能：**

当您通过我行购买银行发行的理财产品以及银行代理销售的其他金融产品（含保险产品）时，需要向我行提供姓名、付款账户名称及账号、收款账户名称及账号、联系电话、联系地址、电子邮箱、邮编、风险评估信息。当您通过我行购买由我行代理销售的人身保险时，需要向我们提供投保人姓名、身份证号码、联系电话、电子邮箱、联系地址、邮编、投保人账户名称及账号、投保地区，投保人与被保险人的关系，被保险人的姓名、身份证号码、社保信息，购买的保险产品的保障期限、等待期，可能还需提供身体健康信息。对于我行代理销售的其他金融产品，我行将与金融产品管理人或保险产品承保人签署书面协议，按照相关金融产品的认购、申购、分配、赎回等业务需要，详细约定对您个人信息的处理范围、处理方式和处理目的，共同处理您的个人信息。

#### **F. 客服功能：**

当您与我行客服（包括电话银行、远程银行、在线客服）取得联系时，系统会记录您与客服之间的通话记录，以及使用您的账户信息以便核验身份。当您需要我们提供与您交易信息相关的服务时，我们将会查询您的交易记录。同时，我们也会根据您使用相关服务的具体情况向您发送通知类信息，以确保您可以及时掌握您的账户变动情况。

3.1.2 为了向您提供更优质的产品和/或服务，我们需要收集下述信



息。如果您拒绝提供下述信息，不影响您正常使用本政策第3.1.1条项下所有我行的基本业务功能，但我行无法向您提供某些扩展业务功能和服务。

**A. 个性化展示功能：**

在法律法规允许的前提下，我们可能会将您的注册信息、**交易信息**、**浏览信息**、关注的信息和我行经您同意采集的您的个人信息进行关联并进行数据分析以形成客户画像，以为您提供更加优质和符合浏览/购买习惯与偏好的个性化展示。我们保证在未获得您授权同意的情况下，不会将您的画像信息提供给任何第三方。如您不想使用此功能，您可以通过本政策第7.5条所述路径关闭我们为您提供的个性化展示功能。

**B. 反馈意见、投诉、调查问卷功能：**

为了提升用户满意度，提供更好的服务质量，降低风险，向您提供更加安全、便捷、人性化的服务，我们会收集您的反馈意见/建议或投诉时提供的信息以及您参与问卷调查时的反馈。

**C. 其他扩展服务功能：**

当您使用我行部分服务（例如：因原手机号不能接收短信而办理变更手机号业务、重置交易密码业务、办理个人Ⅱ、Ⅲ类人民币结算账户的在线开户业务、预约业务、收付款业务、信贷业务、智慧银行体验等）时，为了对您进行身份验证，确保您的交易安全，并提供便捷高质的服务和体验，我们可能会需要您提供**人脸信息**以向您提供人脸识别功能。人脸识别功能会在您自愿同意时才开启，并且我们会通过单独的授权文件向您说明匹配特定服务所对应的人脸信息收集和使用情况。若您不同意开启匹配特定服务的人脸识别功能，除了提供该特定服务所必需之外，不会影响您使用该服务，但您可能无法享受到该服务的部分便利性服务。

**3.2 我行从第三方获取您的个人信息**

我们会在您的授权同意范围内从第三方（我们的合作方）处收集并使用您的个人信息。我们保证严格依照与第三方签订的合同以及相关法律法规规定处理您的个人信息，同时请您详细阅读该第三方的隐私政策及其客户协议。如您拒绝第三方在提供服务时收集、使用或者传输您的个人信息，将导致您无法使用相应产品和/或服务，但这不影响您使用您已选择的我行产品和/或服务。

**3.3 敏感个人信息**

敏感个人信息是指一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，主要包括：身份证件信息（身份证、护照等）、生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。我们只有在得到您或者您（若您不满十四周岁）的父母或其他监护人的单独同意后，才会收集和使用您的敏感个人信息以实现与我行产品和/或服务相关的功能。您可以拒绝提供或授权我行以特定的目的或方式使用敏感个人信息，拒绝可能导致您无法使用相关功能。

#### 3.4 征得授权同意的例外

根据相关法律法规的规定，在本政策第2条所载的法定例外情形中，我行可以在不征得您的授权同意的情况下收集、使用您的必要的个人信息。

## 4. 如何委托处理、共同处理、提供、转让、 公开披露您的个人信息

### 4.1 委托处理您的个人信息

为了向您提供更完善、优质的产品和服务，我们可能会委托其他公司、组织或个人（以下简称「受托方」）处理您的某些个人信息。我们会与受托方签署书面合同，明确约定委托处理的目的、期限、处理方式、个人信息的种类、保护措施以及双方的权利和义务等，要求受托方仅按照我们的要求、本政策来处理个人信息，并且会对受托方的信息处理活动进行必要的监督。我行委托的受托方主要包括：

- 营销服务类的受托方。我行会对您的个人信息（如设备唯一标识符）采取加密或去标识化处理等安全技术措施进行预处理后委托其处理，以便于向您更精准地推送我行提供的相关产品及服务信息、优惠信息等营销信息。我们将以适当方式供您自主选择是否同意我行将您的信息用于营销目的，只有征得您同意的前提下才会向您推送营销信息。

- 提供技术、咨询、物流和其他服务的受托方。这些受托方包括为我们提供基础设施技术服务、数据处理和客户服务等的机构。例如，当您通过网上商城申请积分换购活动时，我们会将您填写的收件人的姓名、地址、电话委托给服务提供商处理，以向您提供物流发货、订单查询、售后服务、客户支持等服务。

我们要求受托方只能出于为我们或您提供服务的目的处理您的个人信息，处理目的受到如下限制：

- 协助我行向您提供产品或服务；
- 履行与我行已签订的协议、本政策的责任和实现我行的权利及 / 或协助理解和改善我行提供的服务。

#### 4.2 与第三方共同处理您的个人信息

在以下情形，我行会与其他公司、组织和个人（以下简称「合作方」）共同处理您的个人信息：

（1）事先获得您的明确同意：在告知您接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，涉及敏感个人信息的，还将告知您必要性及对个人权益的影响，并获得您的明确同意后，我行会与合作方共同处理您的个人信息，具体如下：

我行的某些服务将由合作方提供。我行可能会与合作方共同处理您的某些个人信息，以提供更好的客户服务和用户体验。我行仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共同处理您的个人信息，并且只会共同处理提供服务所必要的个人信息。我行会与合作方签署书面合同，要求合作方严格按照我行的说明、本政策以及其他任何相关的保密和采取安全措施来处理您的个人信息。我行将要求我行的合作方不得将共同处理的个人信息用于任何其他用途。如果您拒绝我行与合作方在提供服务时共同处理提供服务所必需的您的个人信息，将导致您无法在我行使用该合作方的服务。

目前，我行的合作方包括以下类型：

- **代理销售金融产品的发行方。**这些机构是由我行代理销售其金融产品（如基金、保险、信托等）的发行方或管理人。为了使您能够购买前述金融产品，我们将与这些金融产品管理人共同处理您的**个人身份信息、个人财产信息（如发行方需要）、个人账户信息、金融产品交易信息、联系方式、健康信息（如人身保险发行方需要）、社保信息（如人身保险发行方需要）**。我行将与金融产品管理人或保险产品承保人签署书面协议，按照相关金融产品认购、申购、分配、赎回等业务需要详细约定对您个人信息的处理范围、处理方式和处理目的，共同处理您的个人信息。

- **服务提供商和其他合作方。**我们可能会与支持我们提供服务的合作方共同处理您的个人信息。例如，我们会与联名卡合作方建立会员信息档

案库，我们会与联名卡合作方共同处理您的会员信息（姓名、电话号码、住址）；我们会与贷后服务机构和法律服务机构共同进行贷后管理，共同处理您的姓名、电话号码、个人信用情况。

（2）II、III类账户开户验证：为了您能够使用我行I类户作为绑定账户开立他行II、III类账户，我行会接收并处理经过人民银行或中国银联等鉴权机构上送的账户验证交易，对在我行留存的个人**信息姓名、手机号，敏感个人信息身份证号、银行卡号**进行一致性比对并输出核验结果。

（3）本政策第4.6条约定的情形。

#### 4.3 向第三方提供您的个人信息

如需向第三方提供您的个人信息，我行会依法告知您接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并事先征得您的单独同意。

请您理解，在法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我行会向有权机关提供您的个人信息。

#### 4.4 转让

我行不会将您的个人信息转让给任何公司、组织或个人，除非发生以下情形：

- （1）获取您的单独同意；
- （2）我行合法转让以您为合同当事人（债务人或担保人）的债权；
- （3）所适用的法律法规、法律程序要求，强制性行政或司法要求；
- （4）我行发生合并、分立、解散或宣告破产。

在上述转让您个人信息的情形下，我行会向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式，并会要求接收方：a) 继续受本政策的约束；b) 如果本政策中约定的个人信息的处理范围、目的、方式发生任何改变，接收方应重新向您征求授权同意。

#### 4.5 公开披露

除非获取您的单独同意，我行不会公开披露您的个人信息，但法律、行政法规另有规定的除外。

#### 4.6 征得授权同意的例外

根据相关法律法规的规定，在本政策第2条所载的法定例外情形中，我行可以在不征得您的授权同意的情况下处理您的个人信息。

## 5. 如何对您的个人信息进行存储

我行将从中华人民共和国境内收集和产生的信息存储于中华人民共和国境内。

当您办理跨境业务时，我们会在符合法定的条件下，在征得您的单独同意后，将上述信息提供至境外第三方。在进行跨境传输前，我行会再向您告知数据出境的目的、接收方等情况，并再向您告知境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类以及您向境外接收方行使法律法规规定权利的方式和程序等事项。在传输过程中我行会采取有效措施保护您的信息安全，并且也会确保数据接收方有充足的数据保护能力来保护您的个人信息。

我行承诺您个人信息的存储时间为在法律法规要求的期限内，或为实现本政策所述目的所必需的最短期限内。对于超过上述存储期限的个人信息，我们会进行删除或做匿名化处理。

如我行因自身原因或其他外部原因出现停止运营的情况，我行会根据国家法律法规的规定处理已收集的个人信息。我行会将此情况在官网上进行公告或者以电话、邮件等其他合理方式逐一传达到各个客户。

## 6. 如何保护您的个人信息

您的个人信息安全对于我行至关重要。我行将严格遵守相关法律法规，采取业内认可的合理可行的措施，保护您的个人信息。防止信息遭到未经授权的访问、泄露、使用、修改，避免信息损坏或丢失。

### 6.1 技术措施与数据安全措施

我行努力采取各种符合业界标准的物理、电子和管理方面的安全措施来保护您的个人信息安全，以防止您的个人信息在收集、存储、传输过程中遭到泄露、破坏。

我行积极建立数据访问控制机制、数据分类分级制度、数据安全管理制度、数据安全开发规范来管理规范个人信息的存储和使用，我行按照「授权人不参与操作，操作人不参与授权」的原则，履行审批、实施、复核制度，尽商业努力防止您的个人信息遭到未经授权的访问、泄露、使用、修改、损坏或丢失。

我行会采取一切商业合理可行的措施，保护您的个人信息。会使用

加密技术确保数据的保密性，并不断更新密钥来确保数据的保密性，并使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；指派专人负责信息安全保护，并直接向公司管理层汇报；举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识；以及定期进行数据安全能力评估/信息安全风险评估。

## 6.2 安全认证

我行已通过国家网络安全等级保护的相关测评和备案，我行手机银行App已取得了中国人民银行、国家市场监督管理总局的金融科技产品认证。此外，我们与监管机构、第三方测评机构建立了良好的协调沟通机制，及时抵御并处置各类信息安全威胁，为您的信息安全提供全方位保障。

## 6.3 安全事件处置

我行将尽力确保您发送给我行的任何信息的安全性，但请您理解，由于技术水平的限制以及可能存在的恶意攻击，不可能始终保证信息百分之百的安全。您需要了解，您接入我行服务所用的系统和通讯网络，有可能因我行可控范围外的因素而出现问题。为防止安全事故的发生，我行制定了妥善的预警机制和应急预案。若不幸发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失（以下简称「个人信息安全事件」），我行将按照法律法规的要求，及时向您告知：个人信息安全事件涉及的信息种类、发生或可能发生的原因和可能造成的危害；我行采取的补救措施和您可以采取的减轻危害的措施等。我行将及时将事件相关情况以电话、邮件、推送通知等方式告知您，难以逐一告知客户时，我行会采取合理、有效的方式发布公告。

同时，我行还将按照法律法规和监管部门要求，上报个人信息安全事件的处置情况，紧密配合政府机关的工作。

# 7. 您如何管理您的个人信息

我行非常重视您对个人信息的关注，并尽全力保护您对自己个人信息的查阅、复制、删除、请求注销账户、更改授权同意范围、拒绝个性化展示、响应请求及撤回同意等的权利，以使您拥有充分的能力和渠道保护您的个人信息安全、行使与个人信息相关的各项权利。您的权利包括：

## 7.1 访问和更正您的个人信息

除法律法规规定外，您有权随时访问和更正您的个人信息。您有权利及责任及时更新您的个人信息。在访问和更正您的个人信息之前，我们会验证您的身份。您还可以随时通过本政策第10条提供的方式与我们取得联系。

### 7.2 删除您的个人信息

A. 在以下情形中，您可以通过本政策第10条提供的方式向我行提出删除个人信息的请求：

- (1) 我行处理个人信息的行为违反法律法规；
- (2) 我行收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
- (3) 我行处理个人信息的行为违反了与您的约定；
- (4) 我行停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；
- (5) 个人信息的处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (6) 您撤回先前作出的授权同意。

B. 以上删除请求一旦被响应，在符合法定条件的情况下，我行将及时删除您的个人信息，我们还将同时通知受我们委托或与我们共同处理个人信息的公司、组织或个人，要求其同步删除，除非法律法规另有要求，或其获得了您的独立授权。当您从我行的服务中删除信息后，我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（如反洗钱要求保存交易记录、流水记录等）或删除您的个人信息在技术上难以实现的，我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。

### 7.3 注销您的银行账户

有关注销银行账户的相关规则和流程，请参见我行《个人人民币银行结算账户管理协议》中对「银行账户的撤销」的规定。

### 7.4 更改您授权同意的范围

请您知悉，为了您能正常使用我行的产品和/或服务，您需要向我们提供一些基本的个人信息。如果您希望更改或撤回其他您事先作出的授权同意，您可以通过本政策第10条提供的联系方式联系我们。

当您更改您的同意范围后，我们将不再处理您同意范围之外的个人信息，同时，我们可能因此无法再为您提供与之对应的产品和/或服务。您在此同意，您更改同意范围或撤回同意的行为不会影响我们基于您之前

授权对您个人信息的处理和存储。

### 7.5 拒绝个性化展示

如您拒绝个性化展示，您可以通过本政策第10条提供的方式与我们联系，以关闭个性化展示功能。

### 7.6 请求转移个人信息

如您希望将个人信息转移给第三方，您可以通过本政策第10条提供的方式与我们联系，我们将在符合国家网信部门规定条件下提供转移的途径。

### 7.7 响应您的上述请求

为保障安全，我行一般会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。对于您的请求，我行原则上将于十五个工作日内做出答复。

对于您合理的请求，我行原则上不收取费用。对于那些无端重复、需要过多技术手段（例如，需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、给他人合法权益带来风险或者非常不切实际的请求，我行会依法予以拒绝。

在以下情形中，按照法律法规要求，我行将无法响应您的请求：

- (1) 与我们履行法律法规规定的义务相关的；
- (2) 与国家安全、国防安全直接相关的；
- (3) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- (4) 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- (5) 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- (6) 响应您的请求将导致您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的。
- (7) 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益；
- (8) 涉及商业秘密的；
- (9) 依照法律法规以及行业监管要求的。

## 8. 如何处理未成年人的个人信息

8.1 如果您是不满18周岁的未成年人，您应确保您的监护人阅读并同意本政策后使用我行的服务并向我行提供您的信息。如您的监护人不同意您按照本政策使用我行的服务或向我行提供信息，请您立即终止使用我行



的服务并及时通知我行。

我行会根据国家相关法律法规的规定着重保护未成年人的个人信息。

8.2 对于经父母或法定监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我行只会在受到法律允许、父母或监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用此个人信息。

8.3 若您是未成年人的监护人，当您对您所监护的未成年人使用我行的服务或其向我行提供的客户信息有任何疑问时，请您及时与我行联系。我行将根据国家相关法律法规及本政策的规定保护未成年人客户信息的保密性及安全性。

8.4 如果您是已满十六周岁不满十八周岁、以自己的劳动收入为主要生活来源的完全民事行为能力人，则您在办理我行允许年满十六周岁的未成年完全民事行为能力人独立办理的产品或服务时，不受本政策第8.1至第8.3条关于监护人同意的规则的约束。

8.5 特别地，如您为不满十四周岁的未成年人，我行将在征得您父母或监护人单独同意的前提下处理您的个人信息。更多详情，敬请查阅《民生银行不满十四周岁未成年人个人信息保护规则》。

## 9. 如何更新本政策

9.1 我行保留不时更新或修改本政策的权利。未经您明确同意，我行不会削减您按照本政策所应享有的权利或我行按照本政策所应承担的责任/义务。我行会通过推送通知、官网公告通知等合理方式通知您，以便您能及时了解本政策所做的任何变更（包括业务功能变更、使用目的变更、个人信息保护相关负责人联络方式变更等情形）。

9.2 对于重大变更，视具体情况我行可能还会提供更为显著的通知说明本政策具体变更内容。**重大变更包括但不限于：**

A. 我行的服务模式和业务形态发生重大变化。如处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式等；

B. 个人信息共同处理、提供、转让或公开披露的主要对象发生变化；

C. 您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；

D. 我行负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化；

E. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

**9.3 若您不同意修改后的隐私政策，您有权并应立即停止使用我行产品和服务。如果您勾选同意修改后的隐私政策并继续使用我行产品和服务，则视为您接受我行对本政策相关条款所做的修改。**

## 10. 如何联系我们

如您在执行或使用我行的产品和/或服务时遇到与隐私保护相关的任何问题（包括问题咨询、投诉等），您可以通过我行官网在线客服、微信客服、拨打我行服务热线95568，或发送邮件至\_\_\_\_\_，或邮寄信件至\_\_\_\_\_（个人信息保护专员收，联系方式：\_\_\_\_\_）与我行联系，我行将安排专员及时为您提供咨询或协调解决您投诉、申诉的问题。您也可以选择向我行各线下网点的工作人员反馈相关问题，我行工作人员会充分重视您的意见并及时提交至专门部门及负责人进行处理。

一般情况下，我行将在收到您的请求后的十五个工作日内回复。

如果您认为我行的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您也可向有关政府部门或者行业协会进行反映。

本人确认，已仔细阅读本隐私政策，确保对其内容含义及相应法律后果已全部知晓并充分理解。本人同意使用贵行的产品和/或服务，并授予贵行按照本隐私政策的规定基于贵行产品和/或服务的业务功能处理本人的个人信息。

# 民生银行不满十四周岁 未成年人个人信息保护规则

## 简介和提示

中国民生银行股份有限公司（以下简称“我行”或者“我们”）深知个人信息对不满十四周岁的未成年人用户（以下简称“未成年人”）及

其父母或其他监护人的重要性，我行将通过本次公布的《民生银行不满十四周岁未成年人个人信息保护规则》（以下简称“本规则”）向未成年人的父母或其他监护人（以下称“您”）和未成年人说明我行会如何处理未成年人的个人信息（以下简称“未成年人个人信息”），并说明您和您监护的未成年人所享有的权利。

**未成年人父母或其他监护人特别说明：**

如果您是未成年人用户的父母或其他监护人，请您仔细阅读本规则。我们希望请您与我们共同保护未成年人的个人信息权益，教育引导未成年人增强个人信息保护意识和能力，指导、提醒和要求未成年人在未经您同意的情况下，不向任何个人信息处理者提供未成年人个人信息。

**未成年人特别说明：**

**如果你是14周岁以下的未成年人，请和你的父母或其他监护人一起仔细阅读本规则，并在征得你的父母或其他监护人同意后，使用我们的产品、服务或向我们提供你的个人信息。**

本规则适用于我行向未成年人提供的个人产品和/或服务（以下统称为“未成年人产品和/或服务”）处理未成年人个人信息的情形。本规则是我行隐私政策（指我行线下渠道公布的《民生银行隐私政策》和/或线上渠道隐私政策或隐私保护声明（如适用），统称“我行隐私政策”）的一部分，如我行隐私政策的其他部分中适用于未成年人的内容与本规则存在不一致，以本规则为准。

**为了更好地保护未成年人的个人信息权益，请在使用未成年人产品和/或服务前，仔细阅读并充分理解本规则。本规则中采用粗体及/或倾斜的方式标识的内容，请您特别关注。**如对本规则有任何疑问，您可以通过本规则第6条“如何联系我们”所载的联系方式与我们进行联系。

请您理解，本规则仅适用于我们专门面向未成年人的产品和/或服务、具有专门面向未成年人的功能板块的产品和/或服务。

**请在仔细阅读、充分理解并同意我行隐私政策和本规则后，使用我们的未成年人产品和/或服务。如果您不同意相关隐私政策和本规则的内容或不同意提供产品和/或服务所必要的未成年人个人信息，将会导致您监护的未成年人无法使用我行产品和/或服务。**

**您点击“同意”或以其他电子或纸质的书面方式签署本规则即表示您同意按照本规则的约定处理您监护的未成年人个人信息。**

## 目 录

1. 我们如何收集和使用未成年人个人信息
2. 我们如何委托处理、共同处理、提供、转让、公开披露未成年人个人信息
3. 我们如何存储和保护未成年人个人信息
4. 您和您监护的未成年人如何管理未成年人个人信息
5. 本规则的更新
6. 如何联系我们

## 1.我们如何收集和使用未成年人个人信息

我行会遵循正当、合法、必要、透明、诚信的原则，出于本规则所述的以下目的，收集和使用您监护的未成年人在使用我行未成年人产品和/或服务过程中主动提供或因使用我行未成年人产品和/或服务而产生的个人信息：

(1) 我行在提供未成年人产品和/或服务的过程中，需要收集、使用一些您和您监护的未成年人的个人信息（如您和您未成年人的有效身份证件、户口本以及其他必要信息），用以验证未成年人和您的身份，保障未成年人的账户和资金安全以及符合国家法律法规及监管要求。

(2) 我们在我行隐私政策中结合我行具体的产品和/或服务逐一说明了需要用户同意我们收集、使用个人信息的处理范围、处理目的、处理方式的相关内容，以及根据法律法规的规定，可以在不征得用户的授权同意的情况下收集、使用必要的个人信息的情形，这些约定如涉及到我行提供的未成年人产品和服务，则适用于未成年人。我行提供的与未成年人有关的产品和/或服务是不断更新和发展的，如我行未成年人个人信息的处理范围、处理目的与处理方式发生变化，我行会通过页面提示、交互流程、协议约定等方式另行说明，并获得您的单独同意。

## 2.我们如何委托处理、共同处理、提供、转让、公开披露未成年人个人信息

### 2.1 委托处理未成年人个人信息

为了向您监护的未成年人提供更完善、优质的产品和服务，我们可能委托第三方处理未成年人个人信息，我们会与受托方签署书面合同，明确约定委托处理的目的、期限、处理方式、个人信息的种类、保护措施以及双方的权利和义务等，要求受托方按照我们的要求、本政策来处理未成年人个人信息，并且会对受托方的信息处理活动进行必要的监督。

### 2.2 与第三方共同处理未成年人个人信息

在以下情形，我行会与其他组织和个人（以下简称「合作方」）共同处理未成年人个人信息：

(1) 事先获得您的有效同意：在告知您合作方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并获得您的有效同意

后，我行会与合作方共同处理未成年人个人信息。如果您拒绝我行与合作方在提供服务时共同处理提供服务所必需的未成年人个人信息，将导致未成年人无法在我行使用该合作方的服务。

**(2) 本政策第2.6条约定的情形。**

**2.3 向第三方提供未成年人个人信息**

如需向第三方提供未成年人个人信息，我行会依法告知您接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并事先征得您的单独同意。

请您理解，在法律、法律程序、司法机关或政府主管部门强制性要求的情况下，我行会向有权机关提供未成年人个人信息。

**2.4 转让**

我行不会将未成年人个人信息转让给任何其他组织或个人，除非发生下列情况：

- (1) 获得您的单独同意；
- (2) 根据所适用的法律法规、法律程序要求、强制性行政或司法要求；
- (3) 我行发生合并、分立、解散或宣告破产。

在上述转让未成年人个人信息的情形下，我行会向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式，并会要求接收方：a) 继续受本规则的约束；b) 如果本规则中约定的未成年人个人信息的处理范围、目的、方式发生任何改变，接收方应当重新向您征求授权同意。

**2.5 公开披露**

除非获取您的单独同意，我行不会公开披露未成年人个人信息，法律法规另有规定的除外。

**2.6 征得授权同意的例外**

在以下法定情形中，我行可以在不征得您授权同意的情况下处理未成年人个人信息：

- (1) 为有权国家机关履行法定职责或者我行履行法定义务所必需；
- (2) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
- (3) 在合理的范围内处理您或者您监护的未成年人自行公开或者其他已经合法公开的未成年人个人信息，如合法的新闻报道、政府信息公开

等渠道已经公开的未成年人个人信息，但您明确拒绝的除外；如处理已公开的未成年人个人信息对您监护的未成年人的权益有重大影响的，我行会依照法律规定取得您同意；

(4) 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需；

(5) 法律、行政法规规定的其他情形。

### 3. 我们如何存储和保护未成年人个人信息

我们会按照我行隐私政策的约定存储与保护未成年人个人信息的内容。我行将严格设定信息访问权限，对可能接触到个人信息的工作人员采取最小必要授权原则，并采取技术措施对工作人员处理个人信息的行为进行记录和管控。

我行已制定个人信息安全事件应急预案。若发生或者可能发生未成年人个人信息泄露、篡改、丢失（以下简称「未成年人个人信息安全事件」），我行将按照法律法规的要求，及时向您告知：安全事件涉及的信息种类、发生或可能发生的原因和可能造成的危害；我行采取的补救措施和您可以采取的减轻危害的措施等。我行将及时将事件相关情况以电话、邮件或推送通知等方式予以告知。难以逐一告知时，我们会采取合理、有效的方式发布相关警示信息。同时，我们还将按照监管部门要求，主动上报未成年人个人信息安全事件的处置情况。若因我们原因导致未成年人的合法权益受损，我们将承担相应的法律责任。

在未成年人终止使用我行产品和/或服务后，我们会停止对未成年人个人信息的收集和处理，法律、行政法规另有规定的除外。

### 4. 您和您监护的未成年人如何管理未成年人个人信息

#### 4.1 访问未成年人个人信息

您和您监护的未成年人可以查看未成年人用户在使用我们产品和/或服务中提供或产生的个人信息，包括但不限于姓名、性别、主动发布的证件号码、购买的产品和/或服务等。

#### 4.2 更正未成年人个人信息

当您和您监护的未成年人发现我们收集、使用和处理的未成年人个人信息有错误时，可以联系我们进行更正。我们会在完成您和您监护的未成年人的身份验证和核实问题后，及时采取措施予以更正。

### 4.3 删除未成年人个人信息

如存在以下情况，您可以通过本规则第6条所载的联系方式向我行提出删除未成年人个人信息的请求：

- (1) 我行处理个人信息的行为违反法律法规；
- (2) 我行收集、使用未成年人个人信息，却未征得您的同意；
- (3) 我行处理个人信息的行为违反了与您的约定；
- (4) 我行停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；
- (5) 个人信息的处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (6) 您撤回先前作出的授权同意。

以上删除请求一旦被响应，在符合法定条件的情况下，我行将及时删除未成年人个人信息，我们还将同时通知受我们委托或与我们共同处理未成年人个人信息的其他组织或个人，要求其同步删除，除非法律法规另有要求，或其获得了您的独立授权。

当我行删除未成年人信息后，我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（如反洗钱要求保存交易记录、流水记录等）或删除未成年人个人信息在技术上难以实现的，我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. 本规则的更新

发生下列情形时，我们会适时对本规则进行更新：

- (1) 我行的服务模式和业务形态发生重大变化；
- (2) 处理未成年人个人信息的范围、目的、规则发生重大变化；
- (3) 用户询问、投诉、申诉的联络方式发生变化；
- (4) 更正、删除未成年人个人信息的途径和方法发生变化；
- (5) 其他可能对未成年人个人信息权益产生重大影响的变化；
- (6) 根据国家法律法规、监管政策变化及正常服务运营之必要，需要对本规则不时地进行更新。

本规则更新后，我行将以合理的方式向您告知，如正在使用我行未成年人产品和/或服务的，我行将就本规则更新的内容再次向您征求同意。



## 6. 如何联系我们

如您对本规则存在任何疑问，或任何相关的投诉、意见，您可以拨打我行客服热线95568，我行将安排专员及时为您提供咨询或协调解决您投诉、申诉的问题。

一般情况下，我行将在收到您的请求后的十五个工作日内回复。

如果您认为我行的处理未成年人个人信息的行为损害了您或您监护的未成年人的合法权益，您也可向有关政府部门或者行业协会进行反映。

# 中国民生银行“安全账户”服务协议

### 签约重要提示：

尊敬的客户，为维护您的权益，请在签署前，仔细阅读本协议的全部条款，关注您的权利、义务与责任，并特别注意字体加黑加粗的条款。如您对本协议有任何疑问，请向客服热线95568咨询，本行将积极解答。请您在自愿接受银行按照本协议提供的产品和服务以及充分理解和同意本协议全部内容的基础上签署本规定。如您不同意本协议的任何内容，或不能准确理解本协议的任何条款，请不要进行签署和/或其它任何的后续操作。

甲方：个人客户

乙方：中国民生银行股份有限公司

甲方自愿申请使用乙方提供的“安全账户”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

“安全账户”：是乙方根据甲方对其本人签约个人银行账户，包括 I、II、III 类户（以下简称“账户”）设置的支付交易监控规则，按照本协议约定向甲方提供账户交易监控服务，即除非得到甲方另行交易授权，则乙方有权阻断符合签约账户交易监控规则的部分账户交易，以使该等交易无法完成。

“交易监控规则”：又称“账户安全锁”，是指甲方在乙方提供的

账户交易监控项目范围内开通或关闭监控项目类型、设置相关交易限额等形成的账户监控需求状态，或“安全锁状态”。

## 二、服务开通与修改

### （一）开通

1.甲方使用“安全账户”前须通过乙方手机银行或乙方开通的其他渠道申请并成功签约本协议。甲方向乙方申请办理“安全账户”业务的，须通过申请渠道的甲方身份认证，认证通过后方可为甲方开通“安全账户”服务。

2.甲方知悉并同意按乙方要求提供姓名、手机、身份证件信息及乙方要求的其他个人资料，按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行反洗钱、反恐怖融资义务，确保向乙方所提供的信息和资料真实、准确、完整、合法和有效，并承诺不通过乙方所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资或其它违法活动。同时在甲乙双方业务关系存续期间，甲方身份信息或资料发生变更时，应主动、及时通知乙方按业务流程办理更新。乙方通过风险监测发现可疑交易涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法活动时，有权对甲方金融账户/产品/业务/服务采取相应的管控措施，包括但不限于：对交易方式、交易规模、交易频率等实施合理限制、拒绝提供金融服务等。

3.甲方应根据其本人真实的账户使用需求在乙方提供的设置界面自行设置交易监控规则。甲方按乙方规定的方式选择或填写相关监控要求，确认提交，并经乙方确认通过后，视为甲方已完成交易监控规则的设置，且已成功开通“安全账户”业务。且该等交易规则自动纳入本协议，双方受到该等交易规则约束。

4.甲方签约后，乙方如果增加新的交易监控项目，甲方无需重新签约，可自行使用增加的交易监控项目。

5.甲方开通“安全账户”时，应选择一个民生银行账户作为签约账户，“安全账户”开通后，甲方可自行追加其他民生银行账户或解除已签约账户。

6.甲方设置的安全账户交易监控规则如与乙方提供的服务规则，或者甲方通过其他方式设定的交易规则不符，则遵从孰严原则。例如甲方设置的转账交易限额高于乙方渠道（手机银行、网上银行等）自身限额，则遵循孰低原则，各渠道交易限额和服务规则可通过各渠道查询或拨打95568

客服咨询。

#### (二) 交易监控规则修改

甲方可通过乙方手机银行渠道或乙方的其他渠道申请修改交易监控规则，修改的规则经乙方确认后生效，并自动纳入本协议。

#### 三、交易授权

(一) 甲方签约账户交易违反交易监控规则被乙方阻断，交易失败后，甲方可通过手机银行或拨打95568客服，以及乙方开通的其他渠道对该笔交易进行单独授权，或修改交易监控规则后再次发起交易。

(二) 甲方通过拨打95568电话方式进行交易授权时须使用事先预留乙方的手机号码拨打，并按乙方要求输入查询密码等验证信息、经乙方审核通过后完成，乙方审核不通过的乙方有权拒绝本次授权。

#### 四、产品解约

(一) 甲方可通过乙方手机银行渠道或乙方开通的其他渠道办理“安全账户”服务解约。

(二) 如甲方解除/注销所有签约账户或唯一签约账户，则乙方无法再向甲方提供“安全账户”服务。

#### 五、双方权利义务

##### (一) 甲方权利义务

1. 甲方有权按本协议约定申请、设置账户监控规则，并享受乙方提供的账户监控服务。

2. 甲方同意按本协议约定向乙方提供相关身份信息等个人资料，完成乙方认证。

3. 甲方应保证预留在乙方的手机号码为本人使用，且能够正常接收乙方发出的通知、提醒。乙方向甲方预留手机号码发送信息即为发送至甲方。甲方手机号码变更时应及时到乙方营业场所或者通过乙方提供的方式重新预留。

4. 甲方使用“安全账户”须同时遵守乙方的其他规定或规则，并通过乙方官方网站（[www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn)，以下简称官网）等信息公开渠道及时获取并遵守乙方“安全账户”服务公告和相关资料。

5. 甲方应妥善保管银行卡等个人账户相关重要信息（包括但不限于银行卡、身份证件、账号、卡号、手机短信验证码、终端设备信息、各类密码、数字证书等），使用甲方在乙方设定的身份认证信息，并按照甲方

在乙方设定的身份认证方式通过身份认证的交易，在符合法律法规、监管规定的前提下，视为甲方本人办理或者甲方许可的交易，并由甲方承担责任。

6.甲方的个人账户相关信息在有效期内损毁、遗失、泄露或遗忘的，应及时办理挂失、重置、更换等，否则产生的损失由甲方自行承担，法律法规另有规定的除外。

## （二）乙方权利义务

1.乙方应按照甲方在“安全账户”中对签约账户设置的交易监控规则对甲方签约账户的支付交易进行实时监控，当签约账户交易违反交易监控规则时，乙方应根据甲方设定的规则阻断交易，并同时通过短信、电话、推送消息等方式告知甲方。

2.乙方出于系统维护、升级需要而停止运行“安全账户”时，应提前通过官网等信息公开渠道进行公告；由于不可抗力原因发生的“安全账户”系统停运，乙方应在发生停止运行后通过官网等信息公开渠道进行公告。甲方同意并接受在前述公告的停运期间，乙方暂停提供“安全账户”服务。

3.甲方存在提供信息不真实、使用本人账户从事违法活动的，乙方有权单方终止对甲方提供“安全账户”服务。

4.乙方应在法律法规许可范围内使用甲方的资料和交易记录，并对甲方的资料和保密信息和依据相关规定应予以保密的其他信息负有保密义务，非经法定有权机关或甲方同意，不得向第三方透露。但国家法律、法规另有规定的除外。

5.乙方有权选择交易密码、数字证书、动态口令、动态密码（包括但不限于短信验证码）等（具体选择以乙方要求为准）作为对甲方的身份认证方式，及操作“安全账户”指令的唯一依据。由此产生的保存在乙方系统的电子信息记录均作为处理“安全账户”业务的有效凭据。

## 六、特别提示条款

### （一）乙方免责条款

1.由于各种不可抗力因素，如地震、水灾、暴动、罢工、战争、政府管制以及停电、技术故障等因素造成乙方系统无法进行账户安全保护，乙方将按法律法规规定不承担或承担部分相关责任。

2.甲方将个人账户重要信息（包括但不限于银行卡、身份证件信息、

密码、数字证书、短信验证码)交付或者告知他人,或者被非法获取而泄漏,由此造成的损失,乙方将按法律法规规定不承担或承担部分相关责任。

3.甲方向乙方提供虚假身份信息开立账户,或者账户交易行为违反国家有关法律、法规、行政规章或者监管机关规定,由此产生的账户所有人损失或甲方损失的,乙方免责,且甲方应承担相应法律责任。

4.甲方预留给乙方的手机号码无法正常接收乙方的通知信息(包括但不限于停机、丢失、不在服务区、关机、被植入木马病毒、手机号码变更未重新预留、预留了他人手机号码、将手机交给他人使用等),由此造成的损失,乙方将按法律法规规定不承担或承担部分相关责任。

(二)若乙方因国家有关规定或自身内部管理需要对本协议所涉及“安全账户”业务内容或本协议内容进行调整和修改,乙方保留更新或修改本协议的权利。未经甲方明确同意,乙方不会减少甲方按照本协议所应享有的权利。乙方会通过推送通知、官网(www.cmbc.com.cn)、网上银行、手机银行、或营业网点等任一或多个渠道公告通知等合理方式提前7个工作日通知甲方,以便甲方能及时了解本协议所做的任何变更(包括服务功能变更、使用目的变更、个人信息保护相关变更等情形)。

#### 七、甲方确认与保证

(一)甲方确认乙方已就本协议中有关免除、限制乙方责任、乙方单方面拥有某些权利以及增加甲方权利的相关条款向甲方予以明确提示、解释和说明。

(二)甲方确认其设置的交易监控规则根据自身需求做出,因乙方如约执行甲方交易监控规则产生的风险和损失由甲方自行承担,法律法规另有规定的除外。

(三)甲方确认并同意,乙方数据系统存储的与服务相关的数据电文是甲方使用及乙方提供服务的有效书面证明。

#### 八、信息采集、使用和披露

(一)本协议书履行期间,为订立、履行本协议书之目的,甲方自愿授权乙方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,通过合法渠道和方式处理甲方签约账户的金融交易信息。有关个人信息处理规则本协议未尽部分,以甲乙双方签订的《个人人民币银行结算账户管理协议》约定为准。

(二) 甲方有权撤回对乙方的个人信息的授权，如撤回授权，将导致乙方无法继续向客户提供“安全账户”服务。

(三) 为履行本协议及满足国家监管要求，在符合国家法律法规的情况下，甲方同意乙方为实现反洗钱反恐怖融资及客户身份识别、监管报送等目的，向反洗钱相关机构、监管机构、行政机关、司法机关提供甲方的“安全账户”业务办理情况。

#### 九、适用法律和纠纷解决

(一) 本协议适用中华人民共和国法律、行政法规和金融监管机构的部门规章及有关司法解释的规定，本协议未做出约定的，双方依据相关法律、行政法规和金融监管机构规章的规定以及国内银行业通行惯例履行本协议。

(二) 在执行本协议过程中如发生争议或纠纷，甲、乙双方应本着友好协商的原则予以解决。协商解决不成的，任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

#### 十、协议的生效、补充、终止与违约

(一) 本协议自甲方在乙方手机银行渠道申请时点击确认并完成交易监控规则设计起生效。甲方通过乙方其他渠道签约的，按乙方提供的其他方式签约后，即发生法律效力。

(二) 甲乙双方同意将乙方在官网等信息公开渠道公示的关于“安全账户”的说明和通知作为本协议不可分割的组成部分。

(三) 甲方申请产品解约且经乙方同意、或乙方书面通知或公告通知乙方终止“安全账户”业务后，本协议终止。协议终止不能消除因终止前的行为所带来的任何法律后果。

(四) 甲方未申请终止服务，但将本服务用于或疑似用于非法目的、违反本协议的约定、或签约账户无效或有效期届满、或涉嫌洗钱、电信网络诈骗等违法活动时，乙方均有权立即终止“安全账户”服务。

(五) 在协议履行期间，若任何一方发生违约情况，应按照法律、法规、规章等有关规定和本协议约定协商解决，造成的经济损失由违约方承担赔偿责任。

(六) 本协议的任何条款如因任何原因被确认无效的，不影响本协议其他条款的效力。

#### 十一、甲方应密切关注官网等信息公开渠道发布的公告、通知和提

示，及时阅读其内容并遵守。

十二、甲方在使用“安全账户”时遇到任何问题（包括问题咨询、投诉等），可以拨打乙方服务热线95568或向乙方各线下网点的工作人员反馈，乙方会充分重视甲方的意见并及时提交至专门部门及负责人进行处理。

十三、甲方确认同意本服务协议之前，已仔细阅读、充分理解知晓并接受本协议全部条款和内容。

