

## 中国民生银行个人“随心存”客户服务协议

**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，关注您的权利、义务与责任，并特别注意字体加黑的条款。如您对本协议有任何疑问，请拨打民生银行客户服务电话 95568 或向民生银行营业网点进行咨询，请您在自愿接受民生银行按照本客户服务协议书及本协议提供的服务以及充分理解本协议的基础上签署本协议。

中国民生银行个人“随心存”是一款开放式人民币存款产品(以下简称“随心存”)。客户签约“随心存”后，将按本服务协议约定的条件自动进行资金归集，每笔归集资金最长持有期为一年，持有期间内客户可根据资金使用需要随时对归集资金进行全部或部分提前支取。每笔归集资金按实际持有期来确定对应利率并计算利息。

### 1、定义

1.1、在服务协议中，下列词语具有如下含义：

**客户：**指在民生银行电子账户阅读本协议并确认本服务协议的个人。

**银行：**指以客户交付的归集资金进行相关交易，并按服务协议约定给付客户利息的中国民生银行股份有限公司。

**利息支付日：**指根据服务协议的约定，银行应当向客户支付利息的日期。目前利息支付日为每季度结息日，即 3 月 21 日、6 月 21 日、9 月 21 日及 12 月 21 日。

**活期结算账户：**指客户用于签约“随心存”的民生借记卡下人民币活期结算账户。

**子账户：**指服务协议生效后，银行为管理自动归集的资金而依照服务协议在客户签约“随心存”的民生电子账户下设立的子账户，该账户与活期结算账户建立自动关联的对应关系。客户可以查询该账户相关信息，但对该账户内的归集资金不能直接进行支取、转账等操作，而仅能通过活期结算账户由银行系统自动联动处理。

**留存金额：**指客户与银行约定的，保留在活期结算账户内不参与资金自动归集的金额。留存金额以银行公布的为准，但银行可根据法律、法规、监管政策及业务需求对留存金额进行调整并告知客户，调整于银行通知确定的日期生效。

**“随心存”归集资金/归集资金：**当活期结算账户中的有效余额达到服务协议的约定条件，并被转入到子账户进行管理时，形成归集资金。

**起点金额：**指银行设定的资金自动归集起点金额。只有当活期结算账户的有效余额扣除留存金额后达到起点金额时，活期结算账户中的活期存款方可从活期结算

账户转入到子账户形成归集资金。起点金额以银行公布的为准，银行可根据法律、法规、监管政策及业务需求对起点金额进行调整并告知客户，调整于银行通知确定的日期生效。

**归集资金持有期/持有期：**每笔归集资金以转入子账户之日为起息日，以转出子账户之日为终止日，两者之间的期间为归集资金持有期。归集资金到期、归集资金提前支取、服务协议终止均为导致归集资金由子账户转出的情形。

**归集资金到期：**当某一笔归集资金持有期满一年时，该笔归集资金到期。

**提前支取：**指客户活期结算账户有效余额不能满足客户取款、转账、消费支付等资金使用需求时，在不超过同币种子账户内所有归集资金总额的限度内，归集资金将依服务协议约定的划拨规则由子账户转出至活期结算账户；

**中断事件：**就每单笔归集资金而言，指导致服务协议下的各种交易操作无法继续或者受到不利影响、归集资金减少或者归集资金被移出子账户的下述情况：有关法令变化、行政/司法机构冻结或扣划、客户的担保权利人/债权人行使权利导致资金划转或者其他属于客观环境变化、有权第三方行使权利类似情形。单笔资金出现中断事件，导致归集资金发生利息损失或其他损失的，由客户承担；单笔资金出现中断事件，本服务协议持有有效且不影响该单笔资金项下未被扣划部分的归集资金、其他未发生中断事件的资金，继续按照本服务协议的各项约定获取利息。

**终止事件：**包括以下两种情况

(1) 单笔归集资金的正常终止，即某单笔归集资金持有期满一年则该笔归集资金到期终止，银行将按照服务协议约定的规则就该单笔资金向客户计付利息，本服务协议持续有效且其他归集资金继续按照服务协议约定获取利息；

(2) 全部归集资金的非正常终止，包括客户申请且银行同意终止服务协议、银行由于客户违约行使单方面终止服务协议权利、银行按约定终止“随心存”产品等其他导致全部归集资金非正常终止的情况，本服务协议解除，且银行将对服务协议项下的全部归集资金作终止处理。

## 2、声明与保证

2.1、双方中的每一方均在此向另一方声明并保证该方具有完全适当的资格与能力订立、接收及履行服务协议及以其为一方的其他任何有关文件。

2.2、客户承诺并保证服务协议下的资金是该方合法所有的资金，依法可以用作本服务，订立和履行服务协议不违反其应遵守的法令或任何协议/合同、承诺，不侵犯第三人的合法权益，如需通知第三人或获得第三人同意则客户已进行通知及获得同意。

2.3、客户承诺并保证，未经银行书面同意，客户不得向第三方转让服务协议或服务协议项下的任何权益或义务，也不得就其在服务协议项下的任何权益设立信

托或设定担保；但客户向银行申请信贷资金或信用融通时，可在符合银行业务要求的前提下将服务协议下的有关权益质押给银行。

2.4、客户同意，如客户因任何原因向银行或隶属银行的其它分支机构（下称“银行及其分支机构”）所负有的到期债务应付未付，或客户在其与银行及其关联机构签署的本服务协议以外的其他任何文件项下发生违约，或客户发生诉讼、司法、行政事件等可能影响客户清偿能力事件的，银行有权立即终止服务协议并进行结算。客户同意接受因此而造成的任何资金损失。

2.5、如按服务协议规定客户有权提前终止本服务协议，但客户一旦为自己对银行及其分支机构的债务设定担保，客户同意放弃上述提前终止的权利。

### 3、交易安排

#### 3.1、资金归集

客户知悉且同意，随心存产品具有自动购买功能，即客户申请开通本业务时自愿向民生银行申请开通自动汇集功能（本功能简称为“自动购买”），即客户一经在民生银行电子账户点击“同意”本服务协议，并经民生银行系统确认“签约成功”之日起于每日对客户活期结算账户进行自动归集，只要活期结算账户内有效余额在扣除客户指定的留存金额后，达到或超过银行规定的起点金额要求，则银行自动将该部分资金作为“随心存”归集资金转入子账户。

“随心存”资金归集于银行每日日终处理时进行，每日一次，客户在当日日终处理结束后存入活期结算账户的资金将于下一日进行自动归集；**银行可调整最低留存金额、起点金额的具体金额要求，调整前将根据 5.3 条约定的途径进行公告。**

如客户不同意开通自动购买功能的，请勿购买随心存产品，客户可选择民生银行其他存款产品。

#### 3.2、归集资金的管理

客户的每笔归集资金依照起息日及终止日的不同各自独立管理，各自计算每笔归集资金的持有期及其利息。

每笔归集资金最长持有期为一年，持有期满时，该笔归集资金（不含相应利息部分）将自动转回活期结算账户中。

对于每笔持有期未满一年的归集资金，该笔归集资金提前支取之日，将自子账户转回活期结算账户中。

对于持有期满、提前支取的各笔归集资金，银行将依服务协议第 3.3、3.4 条的约定计算、支付该笔归集资金的利息。

#### 3.3、利率

利率取决于归集资金的持有期，具体对应关系为：

3.3.1 归集资金持有期满一年，到期利率以到期日直销银行 APP、手机银行直销银行、直销银行网银等渠道公布的相应到期存款利率为准；

3.3.2 归集资金持有期不足一年，提前支取利率以资金支取日直销银行 APP、手机银行直销银行、直销银行网银等渠道公布的活期存款利率为准；

具体存款利率标准以归集资金到期日或提前支取日直销银行 APP、手机银行直销银行、直销银行网银等渠道公布的相应存款利率为准。

### 3.4、利息的支付

3.4.1 银行将于每季度结息日，即 3 月 21 日、6 月 21 日、9 月 21 日、12 月 21 日进行利息支付。如客户的归集资金于每季度结息日前到期，可在到期日支取本金，对应利息将在下一个结息日支付。

3.4.2 如客户在结息日前需全额支取本金及利息，可选择通过直销银行 APP、手机银行直销银行、直销银行网银等渠道解约“随心存”产品。

### 3.5、划拨规则

客户成功签约随心存产品后，客户自愿并同意作出以下授权：服务协议生效后，当活期结算账户有效余额不能满足客户取款、转账、消费支付、冻结/扣划等资金使用需求时，在不超过同币种子账户内所有归集资金总额的限度内，银行有权通过内部系统将缺额资金自动从子账户内的各笔归集资金按归集资金持有期由短到长的顺序规则依次划拨。

服务协议所述中断事件发生时同样适用上述划拨规则。

### 3.6、“T+0”资金使用便利

银行在服务协议下向客户提供特定条件下的“T+0”资金使用便利，即当客户支取活期结算账户资金但不足的，如客户在当日银行进行日终处理前将同币种资金存入活期结算账户，并得以补足提前支取的款项，银行将视同客户未对子账户项下相应部分的资金进行提前支取。

因客户超过交易当时活期结算账户有效余额支用资金而产生的风险、损失及其他后果由客户承担。

### 3.7、服务协议终止后资金的处理

归集资金出现非正常终止情况的，服务协议解除时，银行将对服务协议项下的全部归集资金作终止处理，即全部的归集资金和相应利息划回活期结算账户，同时关闭子账户，本服务协议终止。

### 3.8、产品排他

客户选定“随心存”产品后，将不能同时选用银行的某些其他指定产品，具体以购买页面银行系统展示为准。

### 4、税费

银行和客户应各自承担其在服务协议项下应缴纳的税费。银行根据法令的规定或税务机关、外汇管理机关等国家机关的命令或要求，代扣代缴客户应缴的相应税费。

### 5、终止与违约

5.1、客户因司法或其他有权机关采取强制措施导致归集资金部分或全部被扣划的，适用协议 1.1 条关于中断事件的规则确定双方责任及客户收益。

5.2、银行根据法律法规、监管规定、产品运营情况终止“随心存”产品运营的，客户同意银行按照协议 3.3 条约定计算全部归集资金的利息，并划回活期结算账户，同时关闭子账户，本服务协议终止。

5.3、银行可根据法律法规变化、监管要求、市场情况进行产品升级/替换或对产品相关规则进行调整，包括但不限于对最低留存限额、起点金额、利息支付日、手续费标准等，以发生具体交易时银行的设置为准。银行将通过银行网站（网址：【<http://www.mszyh.com.cn>】）、网上银行、手机银行、或营业网点等渠道提前 5 个工作日公告，其中，提高服务费率或新增服务收费项目应至少于实行前 3 个月进行公示，请客户及时关注、及时认真阅读相关通知、公告、修订版协议。以上相关信息自发布之日即视为已送达客户。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协议。如客户未在上述期限内提出异议的，视为同意相关修订版协议，修订版协议将于发布期限结束后生效。

5.4、因法律法规变化、监管要求需要修订或终止本协议的，银行将根据法律法规变化及监管要求对协议进行变更（包括但不限于调整最低留存限额、起点金额）或终止，民生银行在通过第 5.3 款约定的公告渠道通知客户后，据此变更或解除本协议。客户应及时认真阅读相关通知、公告或修订版协议，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。

5.5、客户应妥善保管电子渠道使用的账户、密码等，发生账户、密码等的遗失、泄露、被盗情况时，须立即办理挂失手续。因密码失控和泄露造成的损失，由客户自行承担；对其他方造成损失的，由客户承担赔偿责任，法律法规另有规定的除外。

### 6、风险提示

银行保障客户的归集资金不受损失，但由于可能发生利率调整、司法扣划、单方终止等情形，故客户预期的利息目标不一定能够实现，银行对此不提供担保也不承担任何责任。特别提示客户注意的风险是：

(1)政策风险：因法规、规章或政策的原因，对本“随心存”产品的利息产生不利影响的风险；

(2)利率风险：归集资金适用支取日的存款利率，存款利率处于不断调整之中，故客户在存入归集资金时无法准确判断其具体利息金额；

(3)信息传递风险：银行按照服务协议的第 4.2 款和第 5.3 款约定，发布产品信息公告。客户应根据本服务协议约定主动、及时获取相关信息。如果客户未及时查询，或由于通讯故障、系统故障以及其他不可抗力等因素的影响使得客户无法及时了解产品信息，因此而产生的责任和风险由客户自行承担；

(4)不可抗力风险：指由于自然灾害、战争、重大政治事件等不可抗力以及其他不可预见的意外事件可能致使“随心存”产品面临损失的任何风险。

## 7、投诉渠道、法律适用与争议解决

7.1、双方约定，客户如需就产品相关事宜向银行投诉，可拨打银行全国统一的客户服务电话 95568（不适用于香港、澳门特别行政区及台湾地区）。

7.2、服务协议适用中国的法令；服务协议项下的及与之有关的一切争议，双方应首先协商解决，协商不成的，采取如下方式解决，如未选择解决方式，则由民生银行住所地的法院诉讼管辖：

由民生银行住所地有管辖权的法院管辖。

由中国国际贸易经济仲裁委员会在北京进行仲裁。

其他。

## 8、其他

8.1、本服务协议中的一年指 365 天，半年指 180 天，三个月指 90 天。

8.2、每一笔归集资金在服务协议条款下形成一个单独的交易，除服务协议另有规定之外，各个交易之间互相独立、互不影响。

8.3、如果由于任何原因使服务协议下的任何条款或内容成为无效或被依法撤销，服务协议其他条款或内容的合法性、有效性和可执行性不受影响。

8.4、在手机银行、网上银行等电子渠道，客户进行的任何形式的签名确认（包括但不限于数字证书、密码、短信验证码、点击确认等），均视为可靠电子签名，表示客户自愿同意按照本协议约定行使权利和履行义务，本协议经客户在民生银行系统中点击“同意”并经民生银行认可后成立并生效。至服务协议项下的全部交易终止时终止，但依法或者依本合同约定提前终止的除外。若在服

务协议生效前后客户与银行就服务协议下产品另行以书面形式或通过银行网上银行订立了协议，则该协议与服务协议不一致之处以生效时间在后者为准，双方另有约定的除外。

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，银行可选择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。

8.5、本协议履行期间，为订立、履行本协议之目的，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，通过合法渠道和手段收集、存储、使用、加工、传输客户基本个人信息（个人信息包括身份证件号码/护照号）；敏感个人信息（包括开户行、户名、账号、余额、账户状态等账户信息，以及本协议项下的金融交易信息）。银行应妥善保管所获得的客户个人信息，保存期限至本协议项下业务办理完毕之日止5年，如遇客户投诉、法律诉讼等纠纷，还应至少保存至纠纷结束之日起3年。法律法规、监管规定有更长保存期限要求的，从其规定。客户有权撤回对银行个人信息的授权，如撤回授权，将导致银行无法继续向客户提供随心存服务。客户撤回个人信息的授权之前的随心存交易不受影响。客户撤回授权后，民生银行将根据客户的要求删除乙方的个人信息，法律法规另有规定的除外。客户知悉并理解，本协议项下产品期限届满或者提前终止、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相关产品或服务产生的客户个人信息，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。

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，客户同意银行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、司法机关提供客户的随心存业务办理情况。

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

8.6、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信息资料，尽管如此，由于互联网环境可能存在安全风险，客户知悉其提供的前述信息资料仍存在遗失、毁损、泄露或者被篡改，进而导致客户损失的风险。

8.7、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。