

中国民生银行“个人养老金”服务协议

甲方：客户(个人) 

乙方：中国民生银行股份有限公司

根据中华人民共和国民法典等现行相关法律、法规，经甲、乙双方协商一致，订立本协议，以共同信守。

【签约重要提示】尊敬的客户：为维护甲方的权益，甲方应在签署前，仔细阅读本协议的全部条款，关注甲方的权利、义务与责任，并特别注意字体加黑加粗的条款。如甲方对本协议有任何疑问，应向乙方营业网点或服务热线95568咨询，乙方营业网点或客服将积极解答。请在自愿接受乙方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。一经签署即视为乙方就本协议的全部条款已向甲方进行了详细地说明和解释，甲方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。

柜面签约客户：甲方在业务凭证上签字即表明甲方已仔细阅读本协议各条款，经办行已依法向甲方提示了相关条款(特别是含有加粗标记的条款)，经办行应甲方要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明，甲方已经知悉并理解上述条款。本协议自客户和经办行在业务凭证上签字或盖章之日起生效；

电子渠道签约客户：请甲方认真阅读本协议，甲方点击“确定”或“同意”等操作，即表示甲方作为乙方自有或指定渠道客户已全部知晓并充分理解协议内容和含义，愿意遵守本协议，双方意思表示一致，本协议生效。

甲方自愿申请在乙方开立个人养老金资金账户，使用乙方提供的个人养老金服务，为明确双方的权利和义务，维护双方的合法权益，特签订本协议。甲方应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。

第一条 定义

1. 本协议所称个人养老金业务，是指乙方按照国家有关规定开展的，市场化运营、政府提供政策支持，实现养老保险补充功能的业务。

2. 本协议中甲方，需符合国家有关规定，是在中国境内参加城镇职工基本养老保险或者城乡居民基本养老保险的劳动者，国家有关政策调整的，按最新规定执行。

3. 本协议所称的个人养老金账户，是指用于登记和管理个人身份信息，并与基本养老保险关系关联，记录个人养老金缴费、投资、领取、抵扣和缴纳个人所得税等信息的专用账户，是甲方参加个人养老金、享受税收优惠政策的基础。

4. 本协议所称个人养老金资金账户（以下简称资金账户），是指具有个人养老金缴费、交易资金划转、收益归集、支付和缴纳个人所得税、信息查询等功能等特殊专用账户，参照个人人民币银行结算账户项下Ⅱ类户管理（以下简称Ⅱ类户）。

5. 个人养老金资金账户与个人养老金账户绑定后，乙方可为甲方提供资金缴存、缴费额度登记、个人养老金产品投资、个人养老金支付、个人所得税税款支付、资金与相关权益信息查询等服务。

6. 本协议所称个人养老金产品，是指符合金融监管机构要求的个人养老储蓄、个人养老金理财产品、个人养老金保险产品、个人养老金公募基金产品等。

第二条 基本规定

1. 根据相关规定，乙方可为甲方提供个人养老金业务服务范围主要包括：

（1）资金账户业务；

（2）个人养老储蓄业务；

（3）个人养老金产品代销业务，包括代销个人养老金理财产品、个人养老金保险产品、个人养老金公募基金产品等，国务院金融监管机构另有规定的除外；

（4）个人养老金咨询业务；

（5）银保监会规定的其他个人养老金业务。

2. 根据相关规定，乙方为甲方提供以下资金账户服务：

（1）提供资金账户开立或指定、注销、变更服务，资金账户不受甲方持有的Ⅱ类户数量限制；

（2）提供个人养老金缴费和领取服务；

(3) 可以为甲方通过其他银行账户、非银行支付机构、现金等途径缴费提供划转服务，不受Ⅱ类户非绑定账户资金转入限制。为甲方提供与个人养老金产品交易相关的资金划转服务，不受Ⅱ类户划转金额限制；

(4) 提供资金账户信息管理服务，完整记录资金账户基础信息、缴费信息、资金结算信息、扣缴税款信息等；

(5) 提供资金账户信息查询服务；

(6) 银保监会规定的其他事项。

3. 个人养老金缴费归集、交易资金划转等，以资金账户为唯一载体。个人养老金产品相关交易行为涉及的资金往来，除另有规定外，从甲方资金账户发起，并返回至甲方资金账户。

4. 资金账户具有唯一性，甲方只能选择一家符合条件的商业银行确定一个资金账户，甲方可选择变更资金账户开户银行。

5. 乙方可以通过柜面、手机银行等渠道为甲方办理资金账户相关服务。

6. 资金账户内未进行投资的资金按照乙方活期挂牌利率计息，法律法规另有规定或甲乙双方另有约定的除外。

第三条 业务流程

1. 个人养老金资金账户申请与开立

1.1 甲方向乙方申请开立资金账户的，可以本人办理或委托他人办理，也可以委托在职单位批量办理。

甲方委托他人或单位开立资金账户后，需按照账户实名制要求，及时办理账户激活手续并设置交易密码。

甲方基本养老保险参保地为个人养老金非试点地区的，甲方可申请预约开立个人养老金资金账户，申请成功后，乙方在甲方参保地正式开放个人养老金业务后，为甲方开立个人养老金资金账户，是否开立成功需视人社部门的检查及反馈结果而定。开立成功后，甲方需通过乙方手机银行等渠道设置密码后正式启用该账户。甲方在非试点地区个人养老金业务开放前，可通过民生银行手机银行或预约页面取消预约。

1.2 代理开立资金账户的，代理人需提供代理人、被代理人有效身份证件件的复印件、合法的授权委托书等。乙方对代理人身份信息的核验应比照甲方本人申

请开立资金账户进行。无法确认代理关系的，乙方有权拒绝办理该代理业务。

乙方有权登记代理人和被代理人的身份信息，留存代理人和被代理人有效身份证件复印件或者影印件、以电子方式存储身份信息以及授权委托书原件等，同时，有权留存开户过程的音频或视频等。

1.3 单位代理职工开立资金账户的，需提供单位证明材料、被代理人有效身份证件复印件或影印件等材料。

单位代理开立资金账户的，在甲方持本人有效身份证件到乙方营业网点办理身份确认、密码设（重）置等激活手续前，乙方不向甲方提供资金领取服务。

1.4 乙方为甲方开立个人养老金资金账户前，有权通过人社部门信息平台完成个人养老金账户核验，也可以核对甲方提供的由社会保险经办机构出具的基本养老保险参保证明或者个人权益记录单等相关材料，报经人社部门信息平台开立个人养老金账户后，为甲方开立个人养老金资金账户，并与个人养老金账户绑定。

1.5 乙方开立资金账户，有权要求甲方配合落实个人账户实名制要求，完成个人身份信息收集与核查、反洗钱及反恐怖融资筛查、涉赌涉诈筛查等，并完成手机短信验证等必要身份核验工作。

乙方为甲方办理在线开户服务时，在经过甲方同意和有效授权后，可将有效的生物特征识别技术或其他安全有效的技术，作为身份核验的辅助手段，核实身份信息。

1.6 乙方按照监管要求加强异常开户行为审核，有下列情形之一的，有权拒绝办理开户手续：

（1）对单位或个人身份信息存在合理疑问，要求出示其他必要的可证明身份的辅助证件，单位或个人拒绝出示的；

（2）代理开立资金账户时，无法提供单位证明、被代理人有效身份证件复印件或影印件等材料的；

（3）有理由怀疑开立资金账户从事违法活动的。

1.7 乙方开立资金账户，需登记甲方的基本信息、辅助身份证明文件信息、核验记录等，乙方有权以电子或纸质方式留存甲方身份信息。

1.8 为保证数据报送准确性，甲方成功注销个人养老金账户后，如需再次开通个人养老金账户的，可在次日向乙方申请。

2. 个人养老金资金账户缴存及缴存撤回

2.1 甲方每年缴纳个人养老金额度上限为 12000 元，如遇国家有关规定调整缴费额度上限的，乙方将同步调整并通过本协议约定的渠道和方式予以公告。

在符合领取条件前，甲方个人养老金资金账户封闭运行，不支持在税收优惠额度外进行缴费，超额缴费将全额退回。

2.2 甲方可以按月、分次或者按年度缴费，缴费额度按自然年度累计，次年重新计算。

2.3 甲方因误操作等原因造成个人养老金资金账户缴费的，在缴费计入个人养老金资金账户之日起（不含）5 日内，可通过 乙方线下网点 申请撤回。如：某月 12 日到账的个人养老金账户资金，可以在 12-17 日期间申请撤回，超过期限将不支持缴费撤回。

2.4 甲方在一个自然年度内可以申请撤回一次个人养老金**单笔**缴费。

3. 个人养老金资金账户变更

3.1 甲方办理个人养老金资金账户变更时，应向乙方提出，经人社部门信息平台确认后，可在其他商业银行开立新的个人养老金资金账户。

3.2 乙方为甲方提供资金账户变更服务，并做好新旧账户衔接和旧账户注销。甲方账户变更涉及资金转入或转出的，不受Ⅱ类户划转金额限制。因账户变更转入旧账户资金的，不计入当年缴费额度。

资金账户当日发生缴存业务的，乙方有权拒绝办理账户变更手续。账户变更期间，甲方原资金账户不允许办理缴存、投资以及支取等业务。

4. 个人养老金产品投资

4.1 甲方个人养老金资金账户只能投资符合金融监管机构规定的个人养老金产品，不允许投资普通的金融产品。

4.2 乙方结合自身情况，提供金融监管机构确定的个人养老金产品的投资交易和购买服务。资金账户的资金只能用于购买金融监管机构确定的个人养老金产品，对于无法确认是否在购买范围或缺乏销售机构等必要信息的，乙方有权拒绝甲方办理交易手续。

乙方按照产品交易规则，为甲方提供个人养老金产品的交易、查询等服务。

同时，向甲方提供的个人养老金产品信息，包括但不限于管理人或保险人情况、投资策略、投资范围、历史投资业绩、保险责任、责任免除等。

购买产品为乙方代销的，客户购买前应视情况开通监管机构规定的金融行业平台投资账户并绑定资金账户后方可购买。

甲方自主选择购买个人养老金产品，并依法承担投资风险。

4.3 甲方自主决定个人养老金资金账户的投资计划，包括个人养老金产品的投资品种、投资金额等。

4.4 乙方可开办个人养老金咨询业务，为甲方提供个人养老金产品投资咨询服务。个人养老金咨询业务所涉及的产品标的，为金融监管机构确定的个人养老金产品。

5. 个人养老金资金领取和账户注销

5.1 个人养老金资金账户封闭运行，甲方达到以下任一条件的，可以按月、分次或者一次性领取个人养老金。

- (1) 达到领取基本养老金年龄；
- (2) 完全丧失劳动能力；
- (3) 出国（境）定居；
- (4) 规定的其他情形。

5.2 符合国家规定的领取条件后，经甲方提出，乙方审核并报人社部门信息平台核验，可以为甲方办理按月、分次或一次性领取服务，完成个人所得税代扣后，将资金划转至甲方本人社会保障卡银行账户。资金领取时，不受Ⅱ类户转出金额限制。

甲方身故的，资金账户的资产可以依法被继承，乙方按照继承人要求办理产品赎回等。甲方因出国（境）定居、身故等原因，无社会保障卡的，乙方审查后，在符合有关规定的前提下，有权将资金账户内资金转移至甲方本人或继承人指定的其他银行账户。

甲方已领取基本养老金的，可以向乙方提出领取个人养老金。乙方受理后，通过人社部门信息平台核验甲方的领取资格，获取甲方本人社会保障卡银行账户，按照甲方选定的领取方式，将资金划转至甲方本人社会保障卡银行账户。

甲方符合完全丧失劳动能力、出国（境）定居或者规定的其他情形等领

取个人养老金条件的，可以凭劳动能力鉴定结论书，出国（境）定居证明等向乙方提出。乙方报送人社部门信息平台审核备案后，为甲方办理领取手续。

5.3 甲方按月领取时，可以按照基本养老保险确定的计发月数逐月领取，也可以按照自己选定的领取月数逐月领取，领完为止；或者按照自己确定的固定额度逐月领取，领完为止。甲方选取分次领取的，应选定领取期限，明确领取次数或方式，领完为止。

5.4 按照相关规定，存在以下情形的，乙方有权注销甲方资金账户：

（1）资金账户已变更，相关资产已转移完成的；

（2）甲方达到养老金领取条件，相关资金已领取完毕，且完成个人所得税代扣代缴的；

（3）法律法规或银保监会规定的其他情形。

5.5 乙方发现甲方资金账户为假名或虚假代理开户的，有权对该资金账户予以临时止付，重新进行身份识别，并在征得甲方同意后予以销户。重新进行身份识别后确定资金账户确为甲方开立的，乙方可解除临时止付措施。

5.6 为保证数据报送准确性，甲方成功开立个人养老金账户后，注销后如需再次开通个人养老金账户的，可在次日向乙方申请。

第四条 信息采集、使用和披露

1. 本协议履行期间，为订立、履行本协议，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，通过合法渠道和手段收集、存储、使用、加工、传输、提供甲方个人信息（包括国籍、姓名、证件类型、证件有效期、性别、手机号码、工作单位、职业、联系地址/证件地址、证件影印件、民族）和敏感个人信息（包括账户信息、基本养老参保信息、证件号码、本协议项下的金融交易信息、资产信息、人脸识别生物信息）。乙方应妥善保管所获得的甲方个人信息和敏感个人信息，保存期限至本协议项下业务办理完毕之日止15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3年。法律法规、监管规定有更长保存期限要求的，从其规定。

如甲方提交预约开户申请，乙方仅储存甲方的预约开户信息，如甲方在正式开通个人养老金账户前撤回预约开户申请或预约开户失败的，乙方将删除甲方提交的预约开户信息，乙方另行获取甲方授权的除外。如甲方正式办理开立

个人养老金账户业务，乙方将按照本协议第四条约定对个人信息进行处理。

甲方有权撤回对乙方个人信息的授权，如撤回授权，将导致乙方无法继续向甲方提供个人养老金服务。甲方撤回个人信息的授权之前的个人养老金交易不受影响。甲方撤回授权后，乙方将在法律法规、监管规定规定以及本协议约定的个人信息记录保存时间届满后及时删除客户的个人信息。甲方知悉并理解，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，甲方有权要求银行删除授权范围内的相关产品或服务产生的甲方个人信息，乙方根据《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，或删除甲方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，乙方另行获取甲方授权的除外。

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、税务机关提供甲方的个人养老金业务办理情况。

甲方可通过银行网点或服务电话 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，还有权要求乙方对甲方个人信息的处理规则进行解释说明。

2. 乙方承诺采取合法有效措施妥善保管和使用甲方提供的前述全部信息资料，尽管如此，甲方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，进而导致甲方损失的风险。

3. 甲方知悉并同意，乙方有权根据存证管理需要将甲方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。甲方同意，乙方可自主决定区块链电子存证平台节点公证机构对甲方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，甲方授权乙方为办理公证将文本内容、甲方电子操作系统记录及痕迹、为办理公证所必需的甲方个人信息提供给公证机构。

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。乙方应保守在履行本协议中获取的甲方个人信息和隐私，但获得授权、或适用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。

5. 在本协议履行过程中，为确保个人养老金相关服务顺利开展，乙方须将以下甲方信息提供给人社部门信息平台（个人养老金信息管理服务平台，联系电话：12333）

（1）个人信息包括：姓名、手机号、证件类型、国籍、性别；

（2）敏感个人信息包括：

个人身份信息，包括个人身份信息（包括姓名、手机号、证件号、证件类型、国籍、性别、社会保障号码、个人养老金账户信息）。

个人养老金账户储蓄、基金、理财、保险产品投资信息，包括 产品交易信息、资产信息；

个人养老金资金账户信息及账户资金信息。其中账户资金信息包括 个人养老金资金账户缴费信息、资金划转信息、领取信息、缴纳个人所得税信息、资金余额信息。

6. 在本协议履行过程中，为确保个人养老金相关服务顺利开展，乙方须将以下甲方信息提供给个人养老金银行保险行业信息平台（以下简称银保行业平台，联系电话：4008183636）

（1）个人信息。包括姓名、证件类型；

（2）敏感个人信息包括：

个人身份信息，包括证件类型、个人养老金账户信息

个人养老金账户储蓄、保险产品投资信息，包括 产品交易信息、资产信息；

个人养老金资金账户信息及账户资金信息。其中账户资金信息包括 个人养老金资金账户缴费信息、资金划转信息、领取信息、缴纳个人所得税信息、资金余额信息。

7. 在本协议履行过程中，为确保个人养老金相关服务顺利开展，乙方须将以下甲方信息提供给个人养老金基金产品行业信息平台（以下简称基金行业平台，联系电话：4008-058-058）：

（1）个人信息，包括姓名、手机号、证件类型、国家或地区、性别；

(2) 敏感个人信息，包括 证件号、个人养老金账户信息、个人养老金投资基金业务的资金划付指令、交收结果资金信息 ；

(3) 中国证监会要求提供的其他信息。

8. 在本协议履行过程中，为确保个人养老金相关服务顺利开展，乙方须将以下甲方信息提供给个人养老金理财产品行业信息平台（以下简称理财行业平台，联系电话：010-88170123）：

(1) 个人信息，包括 姓名、手机号、证件类型、国家或地区、性别 ；

(2) 敏感个人信息，包括 证件号、个人养老金资金账户信息、个人养老金资金账户资金信息（包括缴费信息、资金划转信息、领取信息、缴纳个人所得税信息、资金余额信息） 。

9. 为【提供个人养老金保险/基金/理财服务】目的或用途甲方同意并授权乙方和/或其合作的保险公司/基金公司/理财公司将甲方的敏感个人信息（包括个人养老金资金账户信息、产品交易信息、保单信息）提供给银保行业平台/基金行业平台/理财行业平台，甲方同意并授权银保行业平台/基金行业平台/理财行业平台对上述信息进行必要处理后，传输给乙方（中国民生银行股份有限公司，电话 95568）和/或其合作的保险公司/基金公司/理财公司，用于实现上述目的或用途。

10. 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，配合乙方依法开展客户尽职调查和反洗钱调查，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，承诺自身或其实际控制人等主要关联方不属于联合国安理会、中国等国际组织或国家发布的监控名单或者制裁事项，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，从事违反联合国安理会、中国或其他需适用制裁规则的活动。

11. 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或过期时，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，发现甲方或其实际控制人等主要关联方涉及联合国安理会、中国或其他制裁发布主体的制裁事项，有可能给乙方带来声誉、财务或其他损失的，或者甲方不配合乙方依法开展反洗钱尽职调查工作的，或者经尽职调查仍无法排除相关嫌疑的情况，乙方在法律法规允许的范围

内有权对甲方金融账户/产品/业务/服务的交易方式、交易规模、交易频率等实施合理限制、拒绝提供金融服务等管控措施。

第五条 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，乙方对因该项错误的发生所导致的损失和其他不利后果不承担责任；但乙方可在甲方处理时对甲方提供必要的协助。法律法规另有规定的除外。

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)或无法控制的其他情况，导致本协议无法正常履行的，违约方依法对前述情形引发的守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。法律法规另有规定的除外。

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书面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，乙方应在过错范围内依法予以赔偿。

第六条 信息披露、公告与变更

1. 乙方将通过乙方网站(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公布个人养老金业务基本情况、办理要求、业务流程、服务内容。

2. 如遇乙方电子银行系统升级、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、及时认真阅读相关通知、公告、修订版协议。

3. 若甲方不同意上述有关变更，其有权以乙方认可方式通知乙方终止本协议，修订版协议将于发布期限结束后生效。

4. 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，乙方在通过第六条约定的公告方式通知甲方后，据此变更或解除本协议。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。

5. 乙方在上述任一渠道发布银行相应公告内容的，涉及本协议修改的，甲方应及时认真阅读并严格遵守，因甲方使用不当所造成的损失由其自行承担。法律法规另有规定的除外。

第七条 其他

1. 乙方通过指定客户服务号码向甲方提供电话银行服务和短信提醒和通知服务，通过乙方指定的乙方渠道提供资金账户申请、进度查询和资金账户服务，因甲方相信欺诈电话、短信或虚假网站而将银行账户信息泄露造成的全部损失由甲方自行承担。法律法规另有规定的除外。

2. 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。

3. 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。

4. 本协议经甲方(1)在柜面申请的，在乙方提供的有关申请单上签署；(2)在电子渠道申请的，点击确认同意本协议，并经乙方确认后生效，至资金账户撤销后终止。本协议生效不视为乙方确保为甲方开立个人养老金资金账户。

5. 如甲方有投诉或建议，可向经办行反馈，或拨打民生银行服务热线 95568，通过民生银行官网在线客服、微信客服、线下任一营业网点进行反映，也可向民生银行服务监督邮箱 95568server@cmbc.com.cn 发送电子邮件，民生银行将及时受理并作出答复。

6. 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，以有关法律法规和监管规章规定为准。