

中国民生银行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，我行将积极解答。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、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、证件号码】，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】及敏感个人信息【您在我行开立的银行卡号、证件号码】，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五年，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五年。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份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，我行会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、投诉或建议可向经办行反馈，或拨打我行服务热线 95568，通过我行官网在线客服、微信客服、线下任一营业网点进行反映，也可向我行服务监督邮箱 95568server@cmbc.com.cn 发送电子邮件，我行将及时受理并作出答复。

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 如我行发现有下列情形之一，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) 根据反洗钱和反恐怖融资方面的法律法规的规定，如您在我行的行为、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行使法律赋予您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、非财产损害、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，配合我行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，并承诺不通过我行所提供的金融账户/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。

您与我行业务关系存续期间，您身份信息或资料发生变更或过期时，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，发现您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，有可能给我行带来声誉、财务或其他损失的，或者您不配合我行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，我行在法律法规允许的范围内有权对

您金融账户/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 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）、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）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。