

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。一经签署即视为我行就本协议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。

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

第 1 条 定义

1.1 电子银行：指银行运营的通过互联网、面向社会公众开放的通讯网络等向客户提供金融产品和服务的特别系统，客户通过电脑、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、微信银行，银行根据客户在营业柜台和/或网上银行、手机移动应用程序（“App”）客户端、微信、浏览器等客户端的选择为客户提供相应渠道的服务。

1.2 数字证书：指银行或特定的认证机构为客户制作颁发的、用于网上银行和/或手机银行识别客户身份的工具，适用于银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、基于时间或者事件的动态令牌、以文件方式存储的数字证书。

1.3 客户指令：指客户以数据电文形式向电子银行发出的意思表示，包括但不限于要求银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 密码：指银行用以识别客户身份、指令等而要求客户提供的代码或口令，包括登录密码、查询密码、交易密码、动态密码、生物识别多个种类密码，具体业务中使用的密码类别以银行要求为准。动态密码包括但不限于短信验证码，短信验证码指在某些电子银行业务中，银行以手机短信息方式发送到客户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。

1.5 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。

1.6 电子银行账户：指经客户申请且经银行同意，可按本协议使用一项或多项电子银行服务的账户。

1.7 对外转账：指客户在电子银行账户足额条件下，向银行发出支付指令，实现从电子银行账户向其他账户的资金划转。

1.8 电子支付：指客户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银行发出支付指令，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。

1.9 基础交易：指客户划转资金的原因，例如客户使用电子支付功能是由于网上购物的基础交易。客户使用对外转账和电子支付，银行均不审查基础交易，但在使用网上银行及手机银行支付时，银行尽可能提供与基础交易关联的查询便利。

1.10 民生通行证服务：指银行向客户提供的客户可通过同一手机号、同一登录密码使用网上银行、手机银行、信用卡全民生活等银行开通的电子渠道的业务服务。客户签约手机号、登录密码将分别作为上述电子渠道的统一用户名和登录密码；客户在上述任一电子渠道修改/重置登录密码，即对于上述所有其他渠道发生同样修改/重置效果；客户下挂账户列表和账户别名将在上述电子渠道同步显示；客户预留防伪信息在上述电子渠道共同使用。

第2条 电子银行业务的签约与使用

2.1 电子银行服务仅提供给具有完全民事行为能力的自然人。客户确保本人符合此条件。

2.2 对于电子银行各项已有或新增服务功能，银行有权自主决定随时主动提供，或经客户向银行申请，由银行书面同意后予以提供。

2.3 客户可在营业网点，以及网上银行、手机银行、微信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银行届时提供的为准。客户应确保签约时按照银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客户承担。

2.4 客户知悉并同意，客户使用银行电子服务功能时，银行识别客户身份的依据为：银行不同业务要求提供的密码、数字证书、生物识别之一或其组合。

2.5 客户应在签约电子银行业务过程中留存密码，并应审慎、妥善保管该密码。客户知悉并同意，使用密码进行的交易操作，均视同为客户本人操作。因客户遗忘或泄露密码产生的风险及损失由客户本人承担全部责任。

2.6 客户知悉并同意，客户在银行登记的手机号码、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，且客户应审慎、妥善保管其在银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。客户知悉并同意，使用这些联系方式进行的交易操作，均视同为客户本人操作。因客户遗忘或泄露上述信息产生的风险及损失由客户本人承担全部责任。

2.7 客户可申领数字证书，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银行要求使用数字证书的业务时进行身份认证。客户知悉并同意，客户本人审慎、妥善保管数字证书，且该数字证书仅限本人使用，使用数字证书进行的交易操作，均视同为客户本人操作。因客户遗忘或泄露数字证书产生的风险及损失由客户本人承担全部责任。

2.8 客户可在电子银行开通生物识别功能。客户知悉并同意：（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客户本人生物识别特征，并由客户自身设置；（2）客户应审慎、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，并确保客户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。若客户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客户自己承担；（3）设备将对客户交易时使用的生物识别特征及终端设备记载的客户生物识别特征进行匹配验证，该验证结果将作为银行识别客户身份的依据，因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），银行在法律、法规规定的范围内不承担责任。

2.9 客户知悉并同意，银行根据客户发出的指令实时执行，将指令发出银行所能控制的银行系统，即为银行完成本协议约定的服务。

2.10 客户知悉并同意，由于技术原因或者其他合作机构系统运行情况，银行无法确保电子银行不间断无差错运行。但银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银行官网和/或手机 App 客户端、微信客户端公告，由于银行无法控制的原因发生的停运，银行将在发生停运后三个工作日内通过银行官网和/或手机 App 客户端、微信客户端公告。

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

2.12 签约电子银行后，客户在使用电子银行中各项功能时无需额外签约（银行要求额外签约的业务除外）。

2.13 客户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。

2.14 客户不得出租、出借、出售、转让数字证书或密码存储设备。

2.15 客户保证不将数字证书存储设备用于其他用途。

2.16 客户有权查询网上账户两年内使用网上银行、手机银行、微信银行的交易记录。

2.17 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，由客户与认证机构双方解决，银行应协助双方沟通。

2.18 客户对银行服务有疑问、意见、投诉或建议可拨打银行服务电话 95568，或登录银行网站咨询、投诉。

2.19 客户同意遵守银行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 客户可在营业网点，以及网上银行、手机银行、微信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客户的，银行有权在不通知客户的情况下主动暂停或者解约电子银行业务。

3.3 为保护客户资金安全，银行在发现客户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，有权暂停客户的电子银行业务，经与客户核实后，恢复电子银行业务。

第 4 条 凭证和签章

4.1 客户知悉并同意，银行存储的与服务相关的数据电文是客户使用电子银行服务情况的有效书面证明。

4.2 客户使用密码、数字证书或通过生物识别进行认证的行为，即视同中国法律法规及规章规定的客户签章行为，经电子银行系统验证通过后即构成客户可靠的电子签名，表明了客户认可其中交易内容。

4.3 客户知悉并同意，银行电子银行业务无需验证客户持有的存折或银行卡等债权凭证。

第5条 数据电文

5.1 银行与客户之间以电子、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 如银行发现有下列情形之一，银行有权不认可或不执行数据电文表达的客户指令：

- （1）银行有充足的理由怀疑数据信息或客户指令的真实性；
- （2）银行执行客户指令将违反相关的法律、法规或规章的规定；
- （3）客户发出的数据电文表达的格式、内容、操作权限等不符合银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（上述情况下银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）客户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，如客户在银行的行为、交易情况出现异常或者涉嫌洗钱、恐怖融资等需要银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，重新识别期间银行有权暂时中止提供电子银行服务的部分或全部功能，直至客户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，除银行允许情况外，银行执行通过安全程序的客户指令后，客户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 银行应根据《中华人民共和国商业银行法》等法律法规的规定，对因履行本协议而知悉的客户个人信息和所发生的保密业务负有保密义务，未经客户许可，银行不得向任何第三人提供或许可第三人使用客户个人信息。但是依法应向有权机关披露的情形，或银行为完善电子银行，必须向相关外包商、服务商提供的除外（就对外提供客户个人信息的具体情形，详见银行提供客户签署的隐私政策）。

6.2 银行向客户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银行，上述电子银行客户端运行程序的存储载体以及有关数据、资料为银行所有且为银行的商业秘密。客户承诺尊重及保护银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、反汇编或实施其他任何形式的反向工程或以不当方式使用银行向客户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，银行授权客户持有及使用（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，客户应将其持有的由银行提供的所有有关软件、信息、数据及资料等交还给银行。

第7条 银行责任的免除与限制

7.1 客户使用电子银行时，如非银行过错而发生的数据电文错误或者对客户指令识别、处理或执行错误时，银行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；但银行可在客户处理时对客户提供必要的协助。

7.2 银行互联网跨行支付限额同时受客户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，银行不承担任何责任。

7.3 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、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、电脑病毒、恶意程序攻击等）及其它不可归因于银行的原因或银行无法控制的其他情况，导致银行无法履行本协议项下义务给客户造成的损失，银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。

7.4 若发生银行对于合法有效的客户指令识别错误或执行错误，则客户须在知道或应当知道错误发生后于三个工作日内书面通知银行并尽力采取措施防止损失扩大，银行应尽快调查处理并在合理可行的范围内采取补救措施，对于银行自身原因发生的错误且已造成客户直接财产损失的，银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、银行于错误发生时不可预见的损失以及因客户未能及时通知或未能及时采取措施而导致扩大的损失，银行不承担责任。

第8条 其他权利和责任

8.1 客户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。客户应十分谨慎地保管本人注册卡号（账号、登录 ID 或注册手机号码）、密码、数字证书和短信验证码等与办理电子银行业务相关的重要物品或资料、信息，银行的任何工作人员均不应向客户询问其密码、验证码和数字证书显示的内容，客户在任何情况下不应该将密码、短信验证码、数字证书以任何方式提供给包括自称是银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）。

8.2 客户的密码、数字证书、短信验证码、手机号等遗失、泄露或被盗的，客户应立即向银行书面申请挂失，并申请设置新的密码、申领新的数字证书、取消或变更手机银行、微信银行等业务的绑定手机号码等，否则可能产生客户账户资金安全性降低或客户无法正常使用银行电子银行功能等风险。对于银行在接到客户相关书面申请并且相关手续办妥之前执行了其他人发出的合规指令的结果，客户应承担相关的一切法律后果，并同意不向银行提起任何赔偿要求。

8.3 客户通过电子银行办理的各项业务，客户应按有关金融规章和银行业务规定交纳手续费、汇费等相关业务费用，客户在此授权银行从其账户中自行扣收。客户申请开通、维持和使用电子银行的服务费用按银行公布及不时调整的费率表执行，银行调整费率表时应按本协议第9.1-9.3条款执行，该等调整对调整前已完成的业务不具有溯及力。如客户未在银行规定的时间内支付相关业务费用，则视为客户自动终止本协议。如客户同意支付服务费用，除非另有说明，对于上述服务费用，银行有权从客户在银行开立的任一账户（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。

8.4 如客户因银行电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，银行有权从客户在银行开立的任一账户（包括但不限于活期、定期等各类账户，不论是否到期）中扣划或者冻结客户的不当得利所得并/或暂停对客户个人电子银行服务，以上操作无需征得客户另行同意。

8.5 客户与商品或服务供应商在订单支付中达成的交易确认信息，银行以该等交易确认信息为依据为客户进行账务处理。付款结果不代表商品质量、物流结果、权益落实等，银行对商品的服务及质量、物流状态等不负有责任。对于银行提供的合作商户增值服务，银行仅对客户电子渠道的用户支付环节负责，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。

8.6 客户办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到银行其他业务规定或规则的需同时遵守。

8.7 客户长期不使用电子银行，应主动申请办理注销手续。

8.8 客户不得有意诋毁、损害银行声誉或恶意攻击银行电子银行系统。

第9条 协议的变更、中止及终止

9.1 电子银行业务及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）或修改本协议时，将通过银行网站（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）等渠道向客户提前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。以上相关信息自公示之日即视为已送达客户，也视为银行已适当通知客户相关信息。

9.2 若客户不同意上述有关变更，有权通知银行终止本协议。如客户未在上述公示期限内提出异议的，视为同意相关修订版协议，修订版协议将于公示期结束后生效。

9.3 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本协议进行变更，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。

9.4 银行提供的电子银行服务受客户注册卡（账户）状态的制约，如该卡（账户）因挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。客户注册卡（账户）状态恢复正常时，银行重新提供相应服务。

9.5 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银行终止后自动终止。协议终止前所发生的未完成客户指令仍有效，客户应承担相应法律后果。

9.6 本协议的终止不影响已发生业务下的权利义务关系。

9.7 非银行原因协议终止或服务有效期内中止时，银行不退回客户已支付的有关费用。

第10条 法律适用与争议解决

10.1 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。

10.2 本协议是银行与客户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。

10.3 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 仲裁委员会在 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 11 条 协议生效的时间及条件

11.1 对于电子银行业务，客户通过线下渠道签署时，本协议自客户在相关业务申请表上签字并经银行开通该电子银行业务后生效；客户通过线上渠道签署时，自客户电子签名后，经银行开通该电子银行业务后生效。除了上述业务外，客户通过线下渠道签署时，本协议自客户在相关业务申请表上签字后生效；客户通过线上渠道签署时，自客户电子签名后生效。客户通过银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、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。

11.2 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。若客户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。

11.3 在客户确认同意本协议之前，银行已通过各种途径就本协议的条款和内容向客户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请客户注意本协议项下免除或限制银行责任的条款，并按客户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。客户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，客户确认其完全同意本协议的全部条款与内容（特别是但不限于本协议第七条银行责任免除与限制的条款内容）。

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，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、为办理公证所必须的客户个人及企业信息提供给公证机构。