

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	10
商户卡用卡规定	18
乐收银业务功能说明及协议条款	26
“钱生钱B”业务协议	39
个人“钱生钱C”客户服务协议	46
证券投资基金投资人权益须知（2012格式文本）	54
基金投资特别提示	60
个人实盘外汇交易业务协议	60
个人实盘外汇交易业务交易规则	66
“账户信息即时通”服务协议	71
信用卡约定还款服务规则	74
自动代扣委托协议	76
ATM转账额度签约协议	77
银联支付业务协议书	78
电子银行个人客户服务协议	81
个人人民币银行结算账户管理协议	88
中国民生银行理财产品风险揭示说明	96
民生银行隐私政策	97
民生银行 Cookie 指引	112

民生银联借记卡用卡规定

第一条 说明

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（下称“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。

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”。

第二条 申领和激活

1、民生银联借记卡申领人同意，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、民生银联借记卡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材料。

3、申请民生银联借记卡获得本行批准后，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。

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。否则，该借记卡交易单据上的任何签名视同持卡人本人所签。

5、采用单张现场发卡的民生银联借记卡和批量现场发卡（配备密码封）的民生银联借记卡，在发卡的同时激活，持卡人可立即使用。采用非现场发卡的民生银联借记卡和批量现场发卡（未配备密码封）的民生银联借记卡，可由持卡人本人到指定营业网点领卡，同时完成激活；或由他人代领，但须持卡人本人通过本行营业柜台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。

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。

第三条 账户管理

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。

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，及时与本行核对账务。

3、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。凡使电子现金账户进行的交易均视为持卡人本人所为。

4、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。

5、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。

6、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。

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。

第四条 使用

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，不得利用借记卡从事违法交易和活动。

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，由此产生的损失由持卡人自行承担。

3、民生银联借记卡须在有效期内使用。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、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。

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。

6、电子现金账户在卡片激活后自动开通，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。

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。

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。

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。

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。

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。

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、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，持卡人承诺不对本行提出任何赔偿要求，本行根据前述事件的影响，对因此造成的持卡人损失按照法律法规的规定承担部分责任或不承担责任。

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以内（含）未发生交易（结息除外）的民生银联借记卡，本行有权将其列入“久悬未取户”进行管理。需要使用时，持卡人可致电本行客户服务中心（客服热线95568，下同）或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。

14、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。

第五条 密码及芯片验证

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。

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。

3、持卡人应妥善保管密码，凡密码通过验证的交易，不论交易单据是否有持卡人签名，持卡人同意均视为其本人所为。

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、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。

第六条 账户记录和争议处理

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，不承担事先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，持卡人同意不因由本行单方制作或保留，而提出异议。

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日（以自然日计算）内致电客户服务中心提出。超过60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日内的改正要求于30日内予以答复。

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。

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。

第七条 利息和费用

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。

2、本行可按照中国人民银行等监管部门公布的，本行依法自行制定的，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，我行有权终止提供相应服务。

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。

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。如不接受上述变更，持卡人须在变更生效前申请销户。变更生效后，如果持卡人继续保留或使用民生银联借记卡，视同对变更的无条件接受。

5、如中国相关法律法规或监管部门对银行收费及收费标准的规定/要求发生变化，本行将执行变化后的新规定，并在本行网站或营业网点进行公告，自公告发布之日起即视为已通知持卡人，并自公告时执行。

第八条 挂失、止付和换卡

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。

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。

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，领到新卡并成功激活后，其民生银联借记卡（包括卡内账户功能）方可重新启用。

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。

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。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。

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。

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、对于已经停止发行的卡种，持卡人申请换卡时，本行有权在经持卡人同意后为其换发其他卡种。

第九条 附属卡

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。

2、主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。

3、附属卡可在主持卡人授权的限额内进行交易。

4、本行有权向主持卡人披露其附属卡的各种使用信息。

5、附属卡可由主持卡人单独申请销卡，但主卡申请销卡时，附属卡必须同时办理销卡。

第十条 有效期

民生银联借记卡设定有效期，有效期限以卡片上明示期限为准，如果卡片到期需要继续使用，持卡人应办理更换新卡手续。

第十一条 增值服务

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。

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，持卡人可通过我行柜台等渠道申请开通。

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。

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。持卡人在变更生效后继续使用有关增值服务视同对变更的无条件接受。

第十二条 信息采集、使用和披露

1、持卡人在申请、使用本行借记卡服务的过程中自愿同意并授权本行为满足向持卡人提供借记卡相关服务的需要，采集、传输、处理、保存、加工、披露、删除及使用持卡人的个人身份信息、账户信息、鉴别信息、金融交易信息、财产信息、借贷信息、及其他相关个人金融信息（统称“个人信息”）。该等个人信息主要用于本行为持卡人提供相关金融产品或服务（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、客户分类，以及保障持卡人账

户及交易的安全。持卡人知悉并理解本授权条款。本行承诺对上述持卡人个人信息保密。

2、持卡人同意并授权本行根据中国相关法律法规和监管部门的规定、或我国政府签署的国际协议、或出于为持卡人提供金融产品和服务所必需、或保障持卡人账户和交易安全的目的，视实际需要情况将其个人信息中可披露的（不可共享/转让/公开披露的信息包括监管部门规定的持卡人的鉴别信息和鉴别辅助信息等），提供给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）、以及其他依法设立可共享持卡人相关信息的机构或系统、本行分支机构、相关服务合作方（包括但不限于各类借记卡项下合作方、第三方外包服务供应商、律师事务所等，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向第三方提供、查询本行经持卡人授权获取的持卡人相关个人信息，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，持卡人认可授权行为并知晓授权行为可能产生的不利后果。本行承诺将通过签署法律协议等方式要求接收持卡人披露资料的第三方承担保密义务。持卡人了解并知悉本行获取其个人信息主要用于前述第1款规定的目的，本行作为持卡人个人信息的保管者，通过专业技术手段采取加密等脱敏储存与传输，保障持卡人个人信息的安全，并按照监管规定的期限保存持卡人的个人信息。

3、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。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。持卡人同意以其在申请表上所填写的通讯地址、联系电话等作为持卡人和本行就本规定发生纠纷时法律文书的送达地址。本行、诉讼管辖法院及仲裁机构（如适用）向持卡人提供的任何送达地址寄送文件，持卡人或其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均视为已送达。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，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。

第十三条 规定的变更

1、若遇中国法律、法规、监管规定、金融形势等变更情况，本行可在必要范围内对本规定的条款进行变更。

2、本行如对本规定进行修改，新版规定自修改后发布之日起生效。本行将通过本行网站或营业网点同步更新、修改，不再逐一通知持卡人。持卡人若因对本规定的修改有异议而决定不再使用民生银联借记卡的，有权向本行申请销户；持卡人未作销户的，视同持卡人同意接受修改后的内容，修改后的条款对持卡人具有同等约束力。

第十四条 其它

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。

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、出卖银行卡等行为时，本行有权依法对持卡人采取限制、终止相应服务等措施，持卡人不得提出任何抗辩。

3、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。

4、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。

5、规定双方在履行过程中发生争议的，由双方协商解决；协商不成提起诉讼的，由本行住所地人民法院管辖。

6、持卡人已仔细阅读、充分了解清楚知晓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、违法或违背行业惯例限制、排除、加重持卡人责任的条款，自愿遵守本规定。本行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均以字体加粗方式向持卡人进行了合理提示，如持卡人需要，本行可就该等条款及合同其他条款主动或按照持卡人要求向持卡人进行了详细地说明和解释。

7、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。

8、如持卡人有投诉或建议，可拨打本行服务热线95568。

民生国际借记卡用卡规定

第一条 说明

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

2、民生国际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“民生国际卡芯片卡”；民生国际借记卡根据卡组织标识的不同分为银联VISA双标识借记卡（磁条卡）和VISA单标识借记卡（芯片卡）。

第二条 申领和激活

1、民生国际卡申领人同意，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、民生国际卡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；承诺配合本行向有关方面了解其财产、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。

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。

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，借记卡在发卡的同时激活，持卡人可立即使用。否则，申领人应在领取借记卡后，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。

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。否则，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。

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。

第三条 账户管理

1、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。

2、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，应出具有关证明，造成损失的，持卡人自行承担相关责任。

3、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。

第四条 使用

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、中国银行业监督管理委员会及国家外汇管理局的各项规定。

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，由此产生的损失由持卡人自行承担；由此造成他人损失的，持卡人应承担相应法律责任。

3、民生国际卡须在有效期内使用。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。民生国际卡磁条卡结算账户包括人民币和外币结算账户，民生国际卡芯片卡结算账户为外币结算账户，本行另有说明的除外。

4、持卡人可按特约商户要求通过刷卡、读卡（仅限单芯片卡和复合卡，包括接触式读卡、非接触式读卡）或其他方式（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交易。持卡人同意本行为控制交易风险有权拒绝交易请求、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。持卡人在刷卡取现或消费时，不要让卡片离开自己的控制范围。

5、芯片+磁条的复合式民生国际卡使用时，需首先读取芯片信息，若读卡器不支持芯片读写时，可读取磁条信息进行相应处理。如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。

6、持卡人通过信函、电话、传真、互联网、手机或其他方式（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。

7、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。

8、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。

9、民生国际卡可在贴示有关银行卡组织标识受理标识的特约商户、本行营业网点和自助银行里使用。民生国际卡芯片卡用于非接触式读卡交易时，需在贴有有关银行卡组织“”标识的受理终端上进行。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、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，持卡人承诺不对本行提出任何赔偿要求。

10、对于开户之日起6个月内无交易记录的账户，本行有权暂停其非柜面业务，持卡人到本行营业网点重新核实身份后，可以恢复其业务。

11、对于人民币结算账户余额低于本行规定金额且六个月以上（含）未发生交易的（结息除外），本行有权将其列入“久悬账户”进行管理。久悬账户可以汇入，不得办理除银行账户结息、扣收账户管理费等原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，需要使用时，持卡人可到本行营业网点办理启用手续。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。

12、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。

第五条 密码

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。

2、持卡人应妥善保管密码，凡密码通过验证后的交易，不论交易单据是否有持卡人签名，持卡人同意均视为其本人所为。依据密码等电子信

息办理的各类交易所产生的电子信息记录均为该项交易的有效凭据。

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。

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、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。

第六条 开通 / 关闭境外交易

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开通或关闭“境外交易功能”，本行另有说明的除外。

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。

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。

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。

第七条 账户记录、对账单和争议处理

1、对于民生国际卡磁条卡，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。

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，不承担事先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。

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日内致电客户服务中心提出。超过60日的，本行可视作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日内的改正要求于30日内予以答复。

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）内收到要求的全部材料，本行可视同持卡人放弃要求。

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。

第八条 透支

1、持卡人不得透支使用民生国际卡。因境外银行或特约单位受理等原因导致透支的，持卡人承诺在透支当期对账单生成后30日内（含）偿还透支款项本息。并同意本行在透支期间暂停该卡的使用。

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利息或其它损失。如上述操作中需进行货币转换，持卡人同意我行自行选用汇率标准和转换方法，并同意承担因此产生的兑换风险及有关费用。

第九条 利息和费用

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。

2、本行对民生国际卡透支款项计收利息，起息日、利率标准和记息方法以本行具体规定为准。

3、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我行的清算文件为准。

4、本行可按照中国人民银行等监管部门公布的，本行依法自行制定的，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，我行有权终止提供相应服务。

5、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或营业网点的公告为准。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。

6、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。如不接受上述变更，持卡人须在变更生效前申请销户。变更生效后，如果持卡人继续保留或使用民生国际卡，视同对变更的无条件接受。

第十条 挂失、止付和换卡

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。

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或直接到本行营业网点或登录本行网上银行或手机银行办理挂失。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。

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，领到新卡并成功激活后，其民生国际借记卡（包括卡内账户功能）方可重新启用。

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。

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、已通过授权但未清算等交易外），无需持卡人承担。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。挂失生效、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。

6、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。

7、对于已经停止发行的卡种，持卡人申请换卡时，本行有权为其换发其他卡种。

第十一条 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。

第十二条 附属卡

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。

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。

3、附属卡可在主卡持卡人授权的限额内进行交易。

4、本行有权向主卡持卡人披露其附属卡的各种使用信息。

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。

第十三条 有效期

民生国际卡设定有效期，有效期限以卡片上明示期限为准。如果卡片到期需要继续使用，持卡人应办理更换新卡手续。

第十四条 增值服务

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。

2、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。

3、本行可对有关增值服务条款进行变更或酌情取消某项增值服务，以本行网站或营业网点的公告为准。持卡人在变更生效后继续使用有关增值服务视同对变更的无条件接受。

第十五条 信息采集、使用和披露

1、持卡人同意本行在法律允许的前提下，为业务或管理需要可收集、处理、传递及应用申领人或持卡人的个人资料。本行对于申领人或持卡人的个人隐私和商业秘密（包括申请表等）将依法予以保密（但依照法律、法规规定或者司法/行政机关、征信机构、本行股票/债券上市的证券交易所的要求作出适当披露的情形除外）。

2、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。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。

第十六条 规定的变更

1、因民生国际卡技术更新等原因造成本规定之约定与民生国际卡实际功能不同或者有区别的，持卡人同意按照本行网站或营业网点的公告为准进行操作，或者本行网站或营业网点没有及时公告，持卡人基于对自身没有任何不利或损害之原因，也完全接受本行的实际更改。持卡人认可上述更改是对本规定的补充和变更。

2、变更生效后，如果持卡人继续保留或使用民生国际卡，视同对变更的无条件接受。

第十七条 其它

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，持卡人认可其有效性。

2、持卡人同意本行对其和本行之间的电话进行录音或记录，并且同意将此电话录音或记录用于本行认为合适的任何目的，包括在针对持卡人

或任何其他人的诉讼中被用作证据。

3、持卡人同意接收本行以信件、电子邮件、短信、彩信、电话等方式向其本人发送的与本行业务相关的信息，并知晓拨打本行客服热线或本行在发送前述信息时告知的其他方式可办理增值服务或促销优惠宣传信息退订事宜。

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、出卖银行卡等行为时，本行有权依法对持卡人采取限制、终止相应服务等措施，持卡人不得提出任何抗辩。

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。

6、在适用的法律和法规允许范围内，本行可转让本行在本规定或任何民生国际卡账户项下的权利给任何第三方。

7、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。

8、规定双方在履行过程中发生争议的，由双方协商解决；协商不成提起诉讼的，由本行所在地人民法院管辖。

9、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。

10、中国民生银行股份有限公司在法律许可的范围内对本规定享有解释权。

商户卡用卡规定

第一条 说明

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。

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，后两者属于“民生银联金融IC卡”。

第二条 申领和激活

1、商户卡申领人同意，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、商户卡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；承诺配合本行向任何有关方面了解其财产、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。

3、申请商户卡获得本行批准后，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。

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。否则，该借记卡交易单据上的任何签名视同持卡人本人所签。

5、采用单张现场发卡和批量现场发卡（配备密码封）的商户卡，在发卡的同时激活，持卡人可立即使用。采用非现场发卡和批量现场发卡（未配备密码封）的商户卡，可由申领人本人到指定营业网点领卡，同时完成激活；或由他人代领，代领则需持卡人本人通过本行营业柜台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。

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。

第三条 账户管理

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。

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，及时与本行核对账务。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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，应出具有关证明，造成损失的，持卡人自行承担相关责任。

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。

第四条 使 用

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、中国银行业监督管理委员会及国家外汇管理局的各项规定。

2、商户卡只限持卡人本人使用，不得出借、转让或出租。否则，由此产生的损失由持卡人自行承担。

3、商户卡须在有效期内使用。持卡人须在商户卡项下结算账户或电子新近账户中存入足额款项后方可进行消费等交易。本行另有说明的除外。

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交易。持卡人同意本行为控制交易风险有权拒绝交易请求、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。

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。

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。

7、电子现金账户具有查询、充值、圈提和脱机交易功能，不具有其他支付结算功能。充值指向电子现金账户存入资金，持卡人应在最高限额内完成充值；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。

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。

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。

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。

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。

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、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，持卡人承诺不对本行提出任何赔偿要求。

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六个月以内（含）未发生交易（结息除外）的商户卡，本行有权将其列入“久悬未取户”进行管理。需要使用时，持卡人可致电本行客户服务中心或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。

14、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。

第五条 密码及芯片验证

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。

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。

3、持卡人应妥善保管密码，凡密码通过验证后的交易，不论交易单据是否有持卡人签名，持卡人同意均视为其本人所为。

4、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、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。

第六条 账户记录和争议处理

1、按照行业惯例，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，不承担事先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。

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日内致电客户服务中心提出。超过60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日内的改正要求于30日内予以答复。

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个工作日内

（含通知日）收到要求的全部材料，本行可视同持卡人放弃要求。

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。

第七条 利息和费用

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。

2、本行按照中国人民银行等监管部门公布的，本行依法自行制定的，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主动扣收。持卡人未支付有关费用，我行有权终止提供相应服务。

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或营业网点的公告为准。

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。如不接受上述变更，持卡人须在变更生效前申请销户。变更生效后，如果持卡人继续保留或使用商户卡，视同对变更的无条件接受。

第八条 挂失、止付和换卡

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。

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。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。

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，领到新卡并成功激活后，其商户卡（包括卡内账户功能）方可重新启用。

4、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。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。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。

5、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。

6、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。

7、对于已经停止发行的卡种，持卡人申请换卡时，本行有权为其换发其他卡种。

第九条 有效期

商户卡设定有效期，有效期限以卡片上明示期限为准，如果卡片到期需要继续使用，持卡人应办理更换新卡手续。

第十条 增值服务

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《中国民生银行商户俱乐部章程》和本行有关公告、通知、说明、指南的约束。

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、跨行现金等业务，其他服务默认关闭状态，持卡人可通过我行柜台等渠道申请开通。

3、带有“QuickPass”标识的民生银联金融IC卡默认开通中国银联“小额免密免签”服务，在指定商户进行一定金额及以下的交易时，可通过“闪付”感应区“挥卡”支付，无需验密和签名。持卡人如需关闭该功能，需联系本行进行相应操作，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。

4、持卡人理解并接受有关章程、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章程、公告、通知、说明、指南履行付款或其它义务。

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。持卡人在变更生效后继续使用有关增值服务视同对变更的无条件接受。

第十一条 信息采集、使用和披露

1、持卡人同意本行在法律允许的前提下，为业务或管理需要可收集、处理、传递及应用申领人或持卡人的个人资料。本行对于申领人或持卡人的个人隐私和商业秘密（包括申请表等）将依法予以保密（但依照法律、法规规定或者司法/行政机关、征信机构、本行股票/债券上市的证券交易所的要求作出适当披露的情形除外）。

2、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。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。

第十二条 规定的变更

1、本行可对本规定进行变更，以本行网站或营业网点的公告为准。

2、如不接受本行对本规定的变更，持卡人须在变更生效前申请销户。

3、变更生效后，如果持卡人继续保留或使用商户卡，视同对变更的无条件接受。

第十三条 其 它

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。

2、持卡人同意本行对其和本行之间的电话进行录音或记录，并且同意将此电话录音或记录用于本行认为合适的任何目的，包括在针对持卡人或任何其他人士的诉讼中被用作证据。

3、持卡人同意接收本行以信件、电子邮件、短信、彩信、电话等方式向其本人发送的与本行业务相关的信息，并知晓拨打本行客服热线或本行在发送前述信息时告知的其他方式可办理增值服务或促销优惠宣传信息退订事宜。

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、出卖银行卡等行为时，本行有权依法对持卡人采取限制、终止相应服务等措施，持卡人不得提出任何抗辩。

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。

6、在适用的法律和法规允许范围内，本行可转让本行在本规定或任何商户卡账户项下的权利给任何第三方。

7、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。

8、规定双方在履行过程中发生争议的，由双方协商解决；协商不成提起诉讼的，由本行所在地人民法院管辖。

9、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。

10、中国民生银行股份有限公司在法律许可的范围内对本规定享有解释权。

乐收银业务功能说明及协议条款

一、乐收银业务功能

1、“终端结算账户”为与乐收银终端绑定的人民币活期结算账户，作为商户收款业务的入账账户或付款业务的汇出账户使用。

2、商户收款功能

1.1.定义：是指中国民生银行乐收银业务商户（以下简称乐收银商户）作为中国民生银行及其分支机构（以下简称民生银行）特约商户，消费者通过在乐收银商户处安置的乐收银终端进行刷卡消费，向该商户支付货款。

1.2. 商户收款业务受理付款的银行卡仅限于符合我国监管机构发卡规范的境内银行卡，使用个人结算账户作为收款入账账户时不支持信用卡。

1.3. 乐收银商户申请开通信用卡申请受理的，由民生银行根据乐收银商户资质和经营状况、市场风险变化和民生银行内部风险管理等进行审批，审批通过的方可开通信用卡受理功能，审批未通过的不影响其他银行卡的商户收款受理。

1.4. 商户收款业务支持T+0和T+1两种入账模式选择，T+0指收款当日刷卡消费款项即可划入乐收银商户终端结算账户；T+1指收款日的下一工作日刷卡款项方可划入乐收银商户终端结算账户。

1.5. 乐收银商户应按《签约一站通综合金融服务申请单（商户版）》中与民生银行约定的费率缴纳商户收款手续费，乐收银商户同意，商户收款手续费从民生银行应清算给乐收银商户的收款金额中直接扣收。

1.6. 商户收款业务不支持联机退货、消费撤销和预授权功能。

3、商户付款功能

3.1. 定义：是指乐收银商户作为付款人，通过乐收银终端自主发起的对外汇款业务。

3.2. 付款入账账户可以为我国境内的个人结算账户、单位结算账户以及信用卡账户。

3.3. 乐收银商户须提前通过民生银行提供的有效途径对汇入账户进行指定及信息设置，乐收银商户仅能向事先设定好的指定付款入账账户进行汇款。

3.4. 乐收银商户必须通过约定的乐收银终端发起“商户付款”交易，民生银行系统将核实乐收银商户银行卡、交易密码和入账账户等交易信息。

3.5. 乐收银商户在进行“商户付款”时，应根据付款入账账户选择不同汇路：

3.5.1. 汇入账户为民生银行账户：乐收银商户应选择“行内汇款”，通过民生银行系统进行电子汇划。

3.5.2. 汇入账户为其他银行账户：乐收银商户应根据需要选择“普通跨行汇款”或“快速跨行汇款”。

（1）“普通跨行汇款”通过中国人民银行小额支付系统进行电子汇划。

(2)“快速跨行汇款”通过中国人民银行大额支付系统进行电子汇划。

3.6.商户付款，通过民生银行系统进行汇划的，遵循民生银行系统的汇款处理时间和处理规则；通过中国人民银行大小额支付系统进行电子汇划的，遵循中国人民银行大小额支付系统的汇款处理时间和处理规则。

3.7.在乐收银商户款项汇出时，民生银行系统将向乐收银商户指定的收款人手机号码发出短信提示。收款人具体入账时间取决于收款人开户行处理时间。

3.8.民生银行将就商户付款扣收相应的汇款费用，由民生银行系统从汇出账户自动扣收，汇款费用不足的无法完成汇款。

3.9.商户付款收费标准以交易当时民生银行对外公布的乐收银商户付款收费标准为准。

4、余额查询功能，是指通过乐收银终端发起的境内银行卡的余额查询功能，余额查询功能暂不收取费用。

5、区域和特色业务，是指民生银行依托民生银行、中国银联或其他第三方支付公司的支付平台，开展的代缴费等区域特色业务，具体内容以民生银行公告为准，乐收银商户须遵守相应管理规定。

二、乐收银业务协议条款

1、定义

1.1.“银行卡清算组织”（以下简称“卡组织”）是指通过中国人民银行批准的，负责跨行信息转接和资金清算的金融服务机构，如中国银联股份有限公司（以下简称“中国银联”或“银联”）等。

1.2.“银行卡”是符合我国监管机构发卡规范，满足卡组织技术标准，由银行机构发行的金融银行卡。乐收银业务仅限于受理境内银行卡刷卡消费。

1.3.“乐收银终端”是指民生银行根据乐收银商户申请安装在乐收银商户处的，能够接受银行卡信息，具有通讯功能，并接受乐收银商户的指令而完成相应金融交易信息和有关信息交换的支付终端，简称“乐收银终端/终端”。本协议中的乐收银终端类型由商户在《签约一站通综合金融服务申请单（商户版）》中与民生银行约定。

1.4.“持卡人”是指银行卡的合法持有人，即与银行卡对应的银行账

户相联系的客户。

1.5. “发卡机构”是指加入卡组织网络发行银行卡的银行机构。发卡机构负责接收交易信息并进行验证和授权处理。

1.6. “签购单”是指商户用以向持卡人完成一次销售活动而使用的收单机构规定格式的单据。

1.7. “调单”是指因持卡人或发卡机构对已被清算的交易有疑问，在本协议规定的时限内通过民生银行向乐收银商户提出调阅交易单据的过程。民生银行也可根据商户管理工作的需要，向乐收银商户调取交易签购单据和相关消费凭证。

1.8. “退单”是指发卡机构对交易有疑问而提出的拒绝付款。

1.9. “退货”是指乐收银商户因商品退回或服务取消，将已扣款项退还持卡人原扣款账户的过程，按退货金额划分，包括全额和部分金额退货；按退货方式划分，包括联机退货和手工退货。

1.9.1. “联机退货”是指在进行退货交易时使用原始交易的银行卡，并使用原交易终端上的退货功能进行的退货交易处理。乐收银业务不支持联机退货。

1.9.2. “手工退货”是指未开通联机退货功能，或未能通过终端完成联机退货的商户发生退货交易时，民生银行根据乐收银商户提交的退货申请，通过手工方式将退货资金划至持卡人原交易银行卡账户的过程。

1.10. “贷记调整”是指收单机构对确认的长款主动向发卡机构提出退款的请求。

1.11. “分单”是指同一张银行卡在同一家商户同一终端购买同一商品（或服务）时，为逃避发卡行授权管理等限制性条件而发生连续两次（含）以上交易的支付行为。

1.12. “虚假申请”是指乐收银商户以虚假资料或冒用其它商户的资料向民生银行申请为特约商户。

1.13. “侧录”是指乐收银商户或乐收银商户默许、纵容或与不法分子共谋在乐收银终端上装载侧录仪器，盗录持卡人磁条等银行卡信息，出卖给伪卡制作集团或自行制作伪卡。

1.14. “泄露账户及交易信息”是指乐收银商户违反保密条款和银行卡账户信息与交易数据安全管理的規定，违规使用、存储、传输银行卡账户信息与交易数据，导致银行卡账户信息与交易数据泄露或发生银行卡账

户信息与交易数据被篡改、破坏等情形。

1.15. “套现”是指乐收银商户与持卡人或其它第三方勾结，或乐收银商户自身使用银行卡以虚拟交易套取现金。

1.16. “洗单”是指乐收银商户将其它未签约商户的交易在安装在乐收银商户的乐收银终端上刷卡或压卡，假冒乐收银商户交易与民生银行结算。

1.17. “恶意倒闭”是指乐收银商户接受银行卡支付的预付款后故意破产，使民生银行承担退单或其他损失。

1.18. “虚假交易”是指乐收银商户在持卡人不知情的情况下，利用持卡人账户信息编造虚假交易或在持卡人消费时重复刷卡，并冒用持卡人签名进行虚假交易。

1.19. “违规移机”是指乐收银商户未经民生银行许可，擅自将乐收银终端从约定终端使用地址转移至另一地址，包括但不限于以下情形：移机后地址与约定终端使用地址的省市、区县、乡镇等行政区域，或与约定终端使用地址的道路名称、门牌号码、楼层、房间号、摊位号等不一致；同一商户在多家分店之间自行调换终端机具；使用固定终端机具进行上门或流动收款等业务。

1.20. 本条未作明确规定的，商户收款业务中的相关定义以民生银行及有关卡组织的商户收单相关业务规则内容为准。

2、权利及义务

2.1. 民生银行的权利及义务

2.1.1. 民生银行有权审核乐收银商户的资质及申请资料的真实性，根据民生银行和卡组织的有关业务规则审批乐收银商户开通乐收银业务的申请。

2.1.2. 乐收银商户的工商注册名称、主营业务、经营范围、法定代表人或主要负责人、交易资金结算账户信息、终端使用地址等重要信息发生变更时，民生银行有权重新审核乐收银商户银行卡受理资质。

2.1.3. 在商户收款功能中，民生银行为乐收银商户进行资金结算，民生银行按照卡组织向民生银行提交的清算文件，将每日刷卡消费交易资金在扣除本协议中规定的交易手续费及其它应扣款项后，按乐收银商户与民生银行约定的时间划入乐收银商户指定结算账户，并向乐收银商户提供相应的对账明细。

2.1.4.在商户收款功能中，民生银行对发生的交易差错或需调整的账务，自乐收银商户提出并经查实后，负责按照卡组织的有关差错处理规定及时为乐收银商户办理账务调整。对发卡行退单，应及时通知乐收银商户，并在乐收银商户提供有效单据后，向发卡行再请款。对有疑义的交易，有权向乐收银商户调单。

2.1.5.民生银行负责为乐收银商户提供受理银行卡的乐收银终端、安装及维护，民生银行对安放在乐收银商户处的乐收银终端进行定期维护、保养以及终端故障维修，但乐收银商户使用不当或故意破坏乐收银终端的不属于民生银行维护范围。

2.1.6.民生银行负责为乐收银商户提供相关业务咨询等服务，并负责对乐收银商户受理银行卡业务的收银员及其他经办人员进行业务培训，培训内容包括：受理银行卡业务流程，交易凭证保管、查阅及使用方法，相关账务处理流程、差错处理方法和要求，银行卡风险防范等，并向乐收银商户提供业务受理联系电话。

2.1.7.民生银行有权对乐收银商户进行定期回访和现场检查，对乐收银商户进行非现场交易监控，监督乐收银商户一户一行等政策的执行。

2.1.8.在正常业务范围内，民生银行有权使用乐收银商户的风险信息。

2.1.9.对于乐收银商户出现的不符合本协议、卡组织终端受理规范及其他有关规定的违规操作，民生银行有权要求乐收银商户予以整改。

2.1.10.出现下列情况时，民生银行有权采取暂缓乐收银商户全部或部分交易资金结算、中止乐收银商户银行卡业务受理等措施，直至民生银行认为乐收银商户的相关交易对除乐收银商户外的任何单位或个人无造成损失的可能。

（1）民生银行提出调单时，乐收银商户拒绝配合或不能在规定或民生银行要求的时限内提交有效原始交易单据；

（2）乐收银商户采用交单结算时，不能提供签购单据或提供的单据为无效单据；

（3）民生银行有合理理由认定原始交易存在疑似受理伪卡、盗录信息、套现、欺诈行为等可疑之处；

（4）民生银行有合理根据怀疑乐收银商户违反本协议。

2.1.11.在乐收银商户接受欺诈调查时，民生银行可冻结或暂时持有乐收银商户交易款项。

2.1.12.发生以下情况时，民生银行有权从乐收银商户应收的银行卡交易结算资金中抵扣乐收银商户在本协议下应支付的款项而无需另行通知乐收银商户或获得乐收银商户同意。如乐收银商户交易结算资金不足抵扣时，乐收银商户应及时补足差额资金。对因乐收银商户原因造成的民生银行垫款或资金损失的，民生银行有权向乐收银商户追索：

（1）发卡机构退单；

（2）发生手工退货或贷记调整；

（3）由于乐收银商户计算错误或其它原因导致民生银行向乐收银商户多支付的款项；

（4）乐收银商户违反本协议，导致民生银行按照卡组织规则或生效判决对第三方承担赔偿责任的；

（5）由于乐收银商户受理伪卡或其他违规操作导致民生银行资金损失和/或受到监管机构、行业组织（包括但不限于中国银联）处罚而须缴纳罚金的；

（6）其他按照卡组织规则导致民生银行垫款不能及时收回的情形；

（7）其它应由乐收银商户支付的款项。

2.1.13.本协议终止后24个月内，民生银行对本协议终止前的交易有查询及追索权，法律另有规定的除外。

2.1.14.在乐收银商户终止本协议所涉商户收款功能时，民生银行有权处理乐收银商户由此产生的银行卡未偿债务。

2.1.15.乐收银商户与持卡人在出售商品的质量、数量，或提供的服务上有任何争议、投诉或其它纠纷，民生银行可从中协调，但不承担任何义务或责任。

2.1.16.对于因操作不当等乐收银商户原因造成的短款，民生银行可协助乐收银商户进行追款，但民生银行并无义务向乐收银商户保证可追回相关款项。

2.1.17.在商户付款功能中，如因乐收银终端的通讯运营商等第三方网络故障等原因造成汇款未能到账或发生损失等问题，民生银行不承担相关责任。

2.1.18.民生银行有权根据监管部门要求或市场变化等情况对本业务进行升级拓展（包括但不限于产品功能、终端类型、交易渠道、受理卡种等）或者业务退出，有权对本业务各项功能的交易规则（包括但不限于交

易时间、交易限额等）、收费标准等进行调整；民生银行以公告方式告知业务调整相关事宜，恕不另行通知乐收银商户；乐收银商户签署本协议即代表认可民生银行的公告方式，乐收银商户使用乐收银升级功能即代表认可民生银行产品升级并同意遵守相关业务规定。如民生银行进行业务退出公告，本协议依照公告所述时间终止。乐收银商户应随时关注民生银行公告以确保及时获知相关信息。

2.1.19.在商户付款功能中，民生银行按照本协议的约定，在接收到乐收银商户付款请求时，若为“行内汇款”，民生银行将乐收银商户所付款项付至收款人账户即为完成付款义务；若为“跨行汇款”，民生银行将乐收银商户所付款项提交至中国人民银行大小额支付系统，即为完成了付款义务。

2.1.20.乐收银商户通过乐收银“商户付款”的，民生银行有权拒绝未事先与民生银行约定的入账账户的付款申请。

2.2.乐收银商户的权利及义务

2.2.1.乐收银商户应遵守国家机关制定的银行卡相关法律、法规、规章。

2.2.2.乐收银商户承诺向民生银行提供的乐收银商户基本信息、营业执照、税务登记证或完税证明、法定代表人或负责人身份证等申请资料均真实、合法、有效，如因乐收银商户填写差错或虚假信息造成的双方损失，由乐收银商户承担。

2.2.3.乐收银商户接受民生银行的银行卡业务受理、乐收银终端操作等培训，接受民生银行日常监督、检查和指导，乐收银商户业务受理人员须经民生银行培训合格后才能开展受理银行卡业务。

2.2.4.乐收银商户选择民生银行作为自己唯一的收单机构，在本协议终止且乐收银终端撤机前，乐收银商户不得重复安装其它收款终端；民生银行提供的乐收银终端投入使用的，乐收银商户必须拆除其他机构的收款终端。由于特殊用途而经民生银行允许保留的除外。

2.2.5.乐收银商户同意按约定费率缴纳商户收款手续费，手续费从民生银行应清算给乐收银商户的收款金额中直接扣收，同时乐收银商户不得将此手续费转嫁给持卡人。

2.2.6.乐收银商户在本协议有效期内接受消费者使用银行卡作为支付合法商品或服务的有效付款工具，在接受银行卡付款后，向消费者提供相

关的商品和服务。

2.2.7.乐收银商户应平等接受顾客出示的各入网银行的所有银行卡，不得无故或借故拒绝持卡消费或拒绝退货，且应确保持卡支付的顾客应享受与其它支付方式完全相同的服务及优惠，不得因支付方式不同而向持卡支付的顾客收取额外费用。

2.2.8.乐收银商户受理银行卡业务时，至少应对卡片以下内容进行审核，对于不符合条件的卡片，乐收银商户应拒绝受理。

(1) 出示的卡片贴有关卡组织标识且卡片在有效期内；

(2) 卡片上无“样卡”、“专用卡”或“VOID”等字样，无毁坏或涂改痕迹；

(3) 照片卡上的照片为持卡人本人；

(4) 银行卡背面签名条应有签名，签名条上无涂改或损毁痕迹；

(5) 其它审核内容。

2.2.9.乐收银商户完成刷卡交易，至少应对交易签购单据以下内容进行审核：

(1) 签购单上打印的商户编号、商户名称、卡号、交易金额、交易类型、交易日期、交易时间、终端编号、检索参考号、授权号码等内容完整，字迹清晰可辨认且无涂改；

(2) 签购单打印的卡号应与其银行卡卡面的卡号一致；

(3) 持卡人签名应与其银行卡背面预留签名相符；

(4) 其它审核内容。

2.2.10.乐收银商户向民生银行提交调账申请、手工退货申请时，应遵守以下事项：

(1) 单据所列事实，均属真实交易；

(2) 单据签章齐全、要素无涂改；

(3) 退货资金已同时划拨民生银行或当日交易款足以抵扣退货款；

(4) 长款资金已同时划拨民生银行或当日交易款足以抵扣调账款。

(5) 如乐收银商户发生当日交易款不足以抵扣退货款的联机退货交易时，乐收银商户应自收到民生银行通知后2个工作日内将差额款项划转民生银行。

2.2.11.乐收银商户出现以下行为时，属于违约操作，承担相应违约责任。

- (1) 未按规定受理银行卡或拒绝受理银行卡；
- (2) 要求持卡人支付额外手续费；
- (3) 涂改签购单、分单操作；
- (4) 使用个人结算账户作为收款入账账户时接受信用卡刷卡消费；
- (5) 消费撤销和联机退货；
- (6) 以现金方式退货；
- (7) 违规移机；
- (8) 超过规定期限请款；
- (9) 其它违规操作的行为。

2.2.12.乐收银商户在受理银行卡时，只能将银行卡在民生银行指定的乐收银终端上使用，不得在其他设备上读取银行卡信息。

2.2.13.乐收银商户应严格遵守《银联卡账户及交易数据安全管理制度》承担保密责任，并严格遵守以下规定：

(1) 账户信息和交易数据仅用于辅助完成银行卡交易，乐收银商户不得将账户信息和交易数据用于除此之外的任何其它用途；

(2) 不得以任何方式存储基本的交易信息以外的其它银行卡数据，包括银行卡磁道信息、卡片验证码、个人密码及卡片有效期等信息；

(3) 除了交易需要或法律要求，乐收银商户不得将银行卡账户、交易数据、有关业务资料或其它私人资料披露给第三方；

(4) 必须将包含账户及交易数据信息的所有载体保存在安全领域，并确保只有被授权人员才能接触，严禁泄露给其他方；

(5) 业务处理程序必须确保安全，包含账户及交易数据信息的所有载体在失效后应立即销毁，不得留存。

乐收银商户违反上述规定，导致账户信息及交易数据被篡改、泄漏和破坏而造成的相关经济损失以及其它损失均由乐收银商户承担。

2.2.14.乐收银商户应根据民生银行提供的交易对账明细核对账务，对于发现的长款交易应及时书面提交差错账务调整申请给民生银行进行账务调整。乐收银商户如需向民生银行提交手工退货等手工处理业务，应自交易日起3个工作日内将退货等手工交易单据提交民生银行。

2.2.15.乐收银商户提供的入网登记资料如单位名称、开户账号、营业地址、经营范围等申请信息发生变更时，至少应自变更之日起5个工作日内书面通知民生银行，并提供相关资料。如因乐收银商户未及时履行通知

责任而造成的损失，由乐收银商户承担。

2.2.16.乐收银商户保证，保持乐收银终端、终端电话号码、终端结算账户、终端使用地址的唯一对应性，在本协议终止前，不申请乐收银终端电话号码的变更或移机，不在终端使用地点外使用乐收银终端。

2.2.17.乐收银商户负责乐收银终端的日常保管和维护，承担由于保管不善、使用不当等乐收银商户原因造成的乐收银终端损坏、丢失及由此产生的相关风险，并应在24小时内通知民生银行；乐收银商户同时承担由此导致的民生银行和第三方的资金损失等赔偿责任。

2.2.18.乐收银商户应提供符合乐收银终端安装条件的通讯线路、电源、安装场地等，并在经营场所显要位置摆放或张贴有关卡组织受理标识。受理标识只能用于表明乐收银商户可受理相应银行卡，并不表明民生银行认同乐收银商户的商品或服务。在任何情况下，乐收银商户不得直接或间接的用以暗示民生银行认同乐收银商户的商品或服务。

2.2.19.乐收银商户应妥善使用和保管乐收银终端和签购单，并保证该设备除由民生银行或民生银行授权的相关人员进行维护和更换外，不被其它人员进行任何检测、拆修、改装、更换、移动或加装其它设备。

2.2.20.乐收银商户不得将签购单、银行卡受理标识、乐收银终端用于本协议许可范围以外的其它用途，也不得出租、出借、出售给本协议许可范围以外的第三方使用。

2.2.21.未经民生银行书面同意，乐收银商户不得将本协议约定的受理银行卡业务转让或委托给第三方。

2.2.22.乐收银商户不得将其他商户的交易假冒自身交易与民生银行清算。

2.2.23.乐收银商户应将银行卡交易签购单据及与交易相关的原始凭证妥善保存，保存期限自交易日起不少于24个月（法律另有规定的除外），如因乐收银商户交易单据保管不善造成的损失由乐收银商户承担。在保管期内，对于民生银行提出的调单要求，乐收银商户应在3个工作日内予以无条件提供，且不得对上述存根联进行不正当的使用。乐收银商户在保管期内如终止营业应将刷卡签购单存根联转交民生银行保管。

2.2.24.乐收银商户应协助民生银行对进行异常交易和交易纠纷的调查取证及投诉等处理工作，乐收银商户应配合民生银行、卡组织及司法机关对投诉、差错、纠纷、银行卡案件进行调查、取证等工作。

2.2.25.当乐收银商户宣布破产时，必须确保民生银行合法的债权人地位。

2.2.26.乐收银商户应准确填写付款入账账户信息，因信息不正确导致的付款错误或无法到账等问题，由乐收银商户自行承担。

2.2.27.乐收银商户办理商户付款业务时，乐收银商户应该妥善保管好签约终端结算账号、银行卡密码、交易终端等相关资料、物品和信息，泄露或丢失以上资料、物品和信息，将可能导致乐收银商户资金损失，该风险及损失由乐收银商户自行承担。

3、违约、协议的终止

3.1.一方违反本协议约定的，构成违约，违约方应赔偿受该违约行为影响的被违约方的损失。构成严重违约的，被违约方除有权要求违约方承担违约责任外，还有权按照本协议相应约定单方面终止协议。

3.2.乐收银商户有下列情形之一的，构成严重违约，民生银行有权单方面终止本协议，并立即终止乐收银商户的银行卡交易，收回全部向民生银行租用的机具设备，同时在交易终止日起5个工作日内将乐收银商户相关信息报送至人民银行征信系统及有关卡组织风险系统，并将有关情况报告人民银行。

3.2.1.出现受理伪卡、虚假申请、侧录、泄露账户及交易信息、套现、洗单、恶意倒闭、虚假交易、欺诈行为的；

3.2.2.乐收银商户资质及申请资料发生变化，不再具备开通乐收银业务的资质；

3.2.3.多次出现违规操作，或出现违规操作经指出拒不整改的；

3.2.4.多次无故拒绝受理入网银行卡的；

3.2.5.连续3个月未受理银行卡业务；

3.2.6.名义经营范围与实际不符；

3.2.7.因银行卡欺诈交易已被司法机关立案或介入调查；

3.2.8.卡组织已书面通知收单机构强制解约；

3.2.9.已被其它银行卡组织认定为“高风险商户”；

3.2.10.经营不善，停业整顿、申请解散或申请破产以及停业或破产；

3.2.11.被工商部门注销登记、吊销营业执照，或由于违反国家法令、法规或相关行业管理规定，被有关机构查处；

3.2.12.拒绝配合调单或不能提供有效交易单据，造成发卡机构退单且

逃避承担退单责任的；

3.2.13.乐收银商户和/或乐收银商户法人代表或其主要负责人涉及重大民事纠纷或涉嫌重大经济、刑事犯罪；

3.2.14.擅自转移乐收银终端设备到非约定终端使用地点受理银行卡交易的；

3.2.15.利用乐收银终端从事损害第三方利益或其它公共利益活动的；

3.2.16.其它违反卡组织商户风险管理规定的行为。

3.3.民生银行出现以下所述情况时，构成违约，乐收银商户有权单方面终止本协议：

3.3.1.因经营不善，已破产或停止营业；

3.3.2.因民生银行原因而造成本协议无法继续执行；

3.3.3.不能按协议要求提供服务给乐收银商户造成严重损失的。

3.4.除本协议约定的终止情形外，经民生银行和乐收银商户协商一致也可终止本协议，提出终止协议的一方应至少提前30日向另一方发出书面终止通知。

3.5.本协议终止后24小时内，乐收银商户应主动退还向民生银行租用的全部机具设备、空白签购单及业务受理标识。

3.6.终止后事项：本协议在终止通知到达被通知方后终止。在终止通知到达被通知方前，双方须继续履行本协议。

4、其他事项

4.1.本协议只适用人民币业务。

4.2.双方声明，接受本协议中的各项条款并了解各项条款规定的权利和义务；本协议（含协议附件）个别条款无效不影响其它条款的有效性。

4.3.《中国民生银行特约商户信息调查表》作为本协议的附件，是本协议不可分割的组成部分。

4.4.本协议生效后，发生暴雨、地震、泥石流、台风、战争、内乱等不可抗力事件影响本协议的履行，受事件影响的一方无须承担违约责任。但受事件影响方应在48小时内将所发生的不可抗力事件情况以电报或传真形式通知对方。且该等事件持续时间达三十日或以上时，双方可根据该事件对本合同履行的影响程度协商对本合同的修改或终止。

4.5.双方一致同意，除有关法律、法规规定或有管辖权的政府有关机关要求外，未经本协议各方的事先书面同意，任何一方应对其已获得但尚

未公开的、与本协议相关的所有资料 and 文件承担保密义务，不得向任何其它第三方和公众透露上述保密信息。该保密条款的有效期限不受本协议有效期影响，永久有效。

4.6. 本协议未尽事宜，由双方本着友好协商的原则妥善解决。协商不成的，可向民生银行所在地的人民法院提起诉讼。

4.7. 民生银行保留对乐收银业务的最终解释权。

乐收银商户声明：民生银行已采取合理方式提请其注意《中国民生银行乐收银业务功能说明及协议条款》（下称“协议条款”）的全部内容，并对此做出了说明，乐收银商户自愿同意按照本协议的规定行使权利和履行责任与义务。

“钱生钱B”业务协议

民生银行“钱生钱B”业务（下称“钱生钱B”）是在七天通知存款产品基础上附加自动通知与自动购买后形成的“每个通知周期结息、息转本金自动续存”本外币金融产品。

为规范民生银行和客户双方在本产品下的权利义务，依照中国法律法规和有关金融监管规章，经平等自愿协商一致，达成如下条款，承诺信守：

1、定 义

1.1 在本协议中，下列词语具有如下含义：

自动结息周期：指民生银行公布的适用于“钱生钱B”本金的个人储蓄七天通知存款通知期限，即本协议所指的自动结息周期为7天。

通知存款利率：指“钱生钱B”本金在自动结息周期的结息日适用的7天通知存款利率，或“钱生钱B”本金自动结息周期的非结息日在适用的1天通知存款利率，前述利率以中国人民银行公布的适用于相应档次通知存款的法定利率为准，若结息日及/或非结息日的法定利率不存在或允许浮动则按中国民生银行届时依法确定的相应通知存款利率执行。该利率以年利率表示，换算为日利率时按一年360天计算。

活期存款利率：指中国人民银行公布的活期存款法定利率，若法定利率不存在或允许浮动则按中国民生银行届时依法确定的利率执行。

民生卡：指客户在本协议首部指定的、用于办理本协议“钱生钱B”业务的客户开立在中国民生银行的借记卡。

签约活期账户：指客户在民生卡下同意并指定按照本合同约定进行“钱生钱B”业务的不同币种的活期钞户或汇户。不同币种的签约活期账户项下，分别可以最多关联7个起息日互不相同的钱生钱B账户。

有效余额：指签约活期账户的账面余额扣除被司法冻结、设定质押或以其他方式被限制使用之外的剩余金额。

活期最低留存金额：指客户与民生银行约定的，保留在签约活期账户内不参与资金自动归集的金额。目前民生银行设定的“钱生钱B”最低留存金额为人民币2000元。客户可以在不低于该最低留存金额的前提下确定本服务协议项下的留存金额。

活期资金余额：指签约活期账户内的有效余额扣除留存金额后的资金。

最低起存额：指民生银行设定的“钱生钱B”自动归集起点金额。只有当签约活期账户的活期资金余额达到起点金额时，活期结算账户中的活期存款方可从活期结算账户转入到“钱生钱B”账户进行本合同约定的交易安排。本协议约定的目前“钱生钱B”的起点金额为5万元人民币/按民生银行公布的外汇牌价折算的等值外币；但民生银行有权根据法律、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，调整于民生银行通知确定的日期生效。

“钱生钱B”账户：指民生银行执行本协议，在签约活期账户项下开立的用于存放“钱生钱B”本金的子账户，一笔钱生钱B本金对应一个“钱生钱B”账户。

“钱生钱B”本金：指客户存入签约活期账户并指明适用于本协议且经民生银行审核同意的活期存款资金，即根据客户本协议约定的条件从客户签约活期账户转入“钱生钱B”账户的资金。

起息日：指每笔“钱生钱B”本金自动购买（按本协议第3.1，3.2款处理）存入民生卡内的“钱生钱B”账户之日。

结息日：就每笔“钱生钱B”本金而言，自起息日当日起每满一个自动结息周期的对应日均为一个结息日，例如自动结息周期为七天而起息日

为星期三则此后星期三即为结息日。中断事件：就每笔“钱生钱B”本金而言，指导致本协议下的自动通知和自动购买操作无法继续或者受到不利影响、“钱生钱B”被移出“钱生钱B”账户的下述情况：有关通知存款的法令变化、行政/司法机构冻结或扣划、客户自行支取活期账户资金、客户行使T+0资金使用便利（按本协议第3.7款处理）、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、客户自身原因及有权第三方行使权利的类似情形。中断事件导致钱生钱B本金、收益发生损失的，由客户承担。

终止事件：包括以下三种情况：（1）就每笔“钱生钱B”本金而言，指发生中断事件且“钱生钱B”本金在减去受中断事件影响的款项部分后的剩余金额低于民生银行规定的最低起存额；（2）就每笔“钱生钱B”本金而言，指发生中断事件且执行新自动购买（按本协议第3.2款处理）时，扣除同币种同钞汇属性的活期留存额后，达不到民生银行规定的最低起存额；（3）客户或民生银行行使第3.5款规定的单方终止权。

法令：指适用于中华人民共和国（但不包括香港、澳门及台湾）的法律、行政法规与最高人民法院的司法解释以及金融监管机构（指中国银行业监督管理委员会、中国人民银行、国家外汇管理局以及上述机构的分支机构和派出机构）的规章、规定、政策与命令。

1.2经办行是民生银行一方（即中国民生银行股份有限公司）授权执行本协议的民生银行营业机构，经办行被视为中国民生银行股份有限公司的全权代表，有权以其自身或中国民生银行的名义行使民生银行一方的权利并承担民生银行一方的义务。鉴于中国民生银行最终享有及承担本协议下的权利义务，经办行仅依中国民生银行总行的授权行事，故双方同意民生银行可在同一城市内将经办行变更为民生银行

行的其他营业机构，但民生银行不得向客户收取任何由于经办行变更而发生或增加的手续费、账户管理费等任何费用。

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、接收及履行本协议以及以其为一方的其他任何有关文件。

2.2客户保证本协议下的“钱生钱B”本金是该方合法所有的资金，依

法可以用作本协议下的“钱生钱B”，订立和履行本协议不违反其应遵守的法令或任何协议/合同、承诺，不侵犯他人的合法权益，如需通知他人或获得他人同意则客户已进行通知及获得同意。

3、交易安排

3.1 客户一旦申请开通本业务，则视为自动授权民生银行开通自动归集功能（本功能简称为“自动购买”），即只要客户在民生卡项下指定了签约活期账户，且任一签约活期账户内的活期资金余额达到或超过民生银行确定的最低起存额，则民生银行系统自动将该部分活期资金余额全部作为“钱生钱B”本金转入“钱生钱B”账户并执行本协议下的账户交易；民生银行有权随时调整活期最低留存金额、最低起存额、取整位或/及自动结息周期限制条件，具体标准以交易时民生银行的设置为准。

3.2 就每笔“钱生钱B”本金而言：

（1）自起息日起全部“钱生钱B”本金视为通知期限为七天的通知存款；

（2）客户就任一签约活期账户申请开通本业务且本协议生效即视为：A.客户向民生银行发出了于每个结息日提取全部“钱生钱B”本金的取款通知，并在该结息日将全部“钱生钱B”本金及本期所获得的税后利息收益（指当期通知存款利息款扣除应缴利息税之后的余额）转入相应的签约活期账户；B.客户同时授权民生银行将A款所述本金及利息收益与A款所述结息日当日将相应签约活期账户项下的剩余资金合并加总，进行新的自动购买交易，当日作为新的起息日；C.客户同时就B款所述的新交易向民生银行发出在下个结息日提取该笔钱生钱B本金及利息收益全部款项的通知，依次类推；

（3）以客户未在自动结息周期届满前支取“钱生钱B”账户项下资金为前提，民生银行于每个结息日按照当日适用的七天通知存款利率计算客户的当期利息收益；

（4）执行上述自动通知和自动购买以本款约定为依据，视为客户每次自动提出，无须客户另行提出通知或要求。

3.3 发生中断事件的处理：

任一笔“钱生钱B”本金发生中断事件的，按照以下规则处理：

3.3.1 受中断事件影响的“钱生钱B”本金部分，民生银行按照第3.4.1

款的约定计付本金及收益；

3.3.2如果全部“钱生钱B”本金在减去受中断事件影响的款项部分后，“钱生钱B”账户项下剩余金额仍高于最低起存额的，则该剩余金额仍适用本协议的交易安排继续进行自动通知和自动购买操作；

3.3.3如果全部“钱生钱B”本金在减去受中断事件影响的款项部分后，“钱生钱B”账户项下的剩余资金低于最低起存额的，则该笔资金发生本协议约定的第（1）类终止事件，按照本协议第3.4.1款的约定计付本金及收益。

3.4发生终止事件的处理

3.4.1任一笔“钱生钱B”本金发生终止事件的，自动终止本协议对该笔“钱生钱B”本金的适用，但不影响其他“钱生钱B”本金继续按照本协议的约定交易。

发生终止事件的任一笔“钱生钱B”本金，，民生银行将终止日的“钱生钱B”本金金额和该期税后利息收益（若终止日为结息日则利息收益按七天通知存款利率计算，若终止日非结息日，则人民币资金利息收益按终止日一天通知存款利率计算，外币资金按终止日活期存款利率结息）合并后，于终止日起改按活期存款利率计算利息，不适用通知存款规则与利率，也不再自动通知及自动购买的操作。

3.4.2全部“钱生钱B”本金发生终止事件的，则本协议自终止事件发生之日自动终止。全部“钱生钱B”本金项下的任一笔本金均按照第3.4.1条的约定计付本金与收益。

3.5针对本协议：

3.5.1客户有权随时单方终止本协议对任一签约活期账户的适用，被终止的签约活期账户项下的全部钱生钱B本金随之终止并按照本协议第3.4.1条的约定计付本金与收益后不再适用本协议，其他未被终止的签约活期账户项下的钱生钱B本金不受影响，继续适用本协议。

单方终止任一签约账户的，但此种情况下客户应于终止日之前提前到民生卡主账户开户行柜台或通过民生银行提供的其他渠道办理相关手续；

3.5.2作为民生银行依照本协议约定方式进行自动操作并向客户计付利息收益的交易条件之一，客户同意民生银行有权随时单方修改本协议或单方终止本协议对全部或部分整笔“钱生钱B”本金的适用，并同意民生银行除在单方终止协议时应按第3.4款规定处理之外无须为协议修改或交

易终止承担任何赔偿、补偿或其他责任。民生银行行使上述权利时应在修改生效日/终止日之前，在民生银行网站上发布公告并将公告保留三天以上，或者采用电话银行、手机短信、营业网点告示等其他方式发布通知。客户应自行通过民生银行柜台查询、咨询电话等届时可适当利用的多种途径，以查询账户状态及/或打印对账单等方式了解“钱生钱B”账户交易及本协议是否被修改/终止等信息。

3.6本协议生效后，民生卡自身包含的银行卡功能仍予保留，民生卡内普通活期存款账户内资金不能满足取款、转账、消费支付、被冻结/扣划等资金使用需求时，缺额资金将根据客户预设条件或根据民生银行依法行使权利的需要或其他合法依据，而从“钱生钱B”账户内按民生银行系统设置的顺序规则从各个“钱生钱B”账户内依次划拨，由此发生的“钱生钱B”本金划转视同客户自身提款并适用本协议关于中断事件和终止事件的规定。此外，由于系统设置冲突或其他原因，客户选定本协议下的产品后，将不能同时选用民生银行的某些其他指定产品，具体以民生银行届时确定的为准。

3.7民生银行在本协议下向客户提供特定条件下的“T+0”资金使用便利，即：在民生银行指定区域内，客户需使用、冻结/扣划民生卡内资金时，若所需资金超过民生卡内可用的活期资金余额，则对于超额部分，客户可在不超过卡内同币种“钱生钱B”账户内所有“钱生钱B”本金总额的限度内记账支用。如果客户在当日民生银行进行日终处理之前将同币种资金存入民生卡内使民生银行得以扣减而另行偿付上述超额支用款项，则民生银行将视同客户未发生“钱生钱B”账户资金的支取也不视为发生“钱生钱B”账户资金的中断事件/终止事件。

因客户超过交易当时可用活期资金余额支用民生卡内资金而产生的风险、损失以及有关“钱生钱B”本金发生中断事件/终止事件等后果由客户承担。

4、税 费

4.1民生银行和客户应各自承担其在本协议项下应缴纳的税费。民生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利息税。

4.2民生银行有权于起息日按照“钱生钱B”本金的一定比例向客户一

次性收取服务手续费。目前服务手续费标准为0%；民生银行有权随时调整上述服务手续费标准，但应比照第3.5款的规定进行公告或通知。针对符合优惠条件的客户民生银行将给予服务手续费优惠待遇。

5、保 密

任何一方均应就本协议的内容以及因订立或履行本协议而知悉的其他方的商业秘密及其他应保密信息承担保密义务，但依照法令或行政/司法/一方股票或债券上市的交易所的要求而适当披露的，不构成对保密义务的违反。

6、风险提示

民生银行保障客户的“钱生钱B”本金不受损失，但由于可能发生利率调整、司法扣划、单方终止等情形，故客户预期的获利目标不一定能够实现，民生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）利率风险：通知存款利率处于不断调整之中且一般低于相应的定期存款利率，因本协议下的产品具有较强的流动性，故客户的收益低于以定期存款或其他投资方式运用资金而产生的收益；“钱生钱B”本金适用结息日的存款利率，客户在存入“钱生钱B”本金时无法准确判断其具体收益；

（2）流动性风险：本产品不允许质押给民生银行之外的其他当事人，发生客户提前提款等中断事件或终止事件可能引起不超过自动结息周期的利差损失；

（3）汇率风险：如果“钱生钱B”本金是外币，则客户应注意汇率波动的风险，即在不同币种间进行兑换时可能会产生亏损。

7、法律适用与争议解决

本协议适用中国的法令；本协议项下的及与之有关的一切争议，各方应首先协商解决，协商不成的，应提交中国国际贸易经济仲裁委员会在北京申请仲裁解决，仲裁裁决是终局的，对各方均有约束力。

8、不得转让或设定担保

未经民生银行书面同意，客户不得向第三方转让本协议或本协议项下的任何权益或义务，也不得就其在本协议项下的任何权益设立信托或设定担保；但客户向民生银行申请信贷资金或信用融通时，可在符合民生银行业务要求的前提下将本协议下的权益质押给民生银行。

9、其 他

9.1 本协议构成双方之间就本项产品及相关事宜的全部及最终协议，并取代此前由双方达成（或由任何一方作出）的任何形式的协议、承诺或保证。

9.2 如果由于任何原因使本协议下的任何条款或内容成为无效或被依法撤销，本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。

客户在此声明：本人在确认同意本服务协议之前，银行已通过各种途径就服务协议的条款和内容向客户做了详细解释和说明，本人已认真阅读服务协议并进行了其认为必要的咨询。本人在完全理解的情况下，确认完全同意服务协议的全部条款与内容（特别是但不限于本协议第3.5款本协议的单方修改、终止第6条风险提示条款的内容）。

个人“钱生钱C”客户服务协议

中国民生银行个人“钱生钱C”是一款开放式人民币现金管理型智能增值服务产品（以下简称“钱生钱C”）。客户签约“钱生钱C”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收益率并计算增值收益。

为规范银行和客户在本产品下的权利义务，双方依照中华人民共和

国有相关法律法规和金融监管规章，经协商一致，签署《中国民生银行个人“钱生钱C”客户服务协议》（以下简称“服务协议”）并达成如下条款，承诺信守：

1.定 义

1.1.在服务协议中，下列词语具有如下含义：

客户：指与银行签署本服务协议的个人。

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增值收益的中国民生银行股份有限公司。

经办行：指银行一方授权执行服务协议的银行营业机构，经办行被视为银行的全权代表，有权以其自身或银行的名义行使银行一方的权利并承担银行一方的义务。鉴于银行最终享有及承担服务协议下的权利义务，经办行仅依银行总行的授权行事，故双方同意银行可在同一城市内将经办行变更为银行的其他营业机构，但银行不得向客户收取任何由于经办行变更而发生或增加的手续费、账户管理费等任何费用。

第三人：指客户和银行以外的任何自然人、法人、合伙、非法人组织等实体和机构。

增值收益：指银行根据服务协议约定的交易规则、计付规则等向客户支付的收益。

增值收益支付日：指根据服务协议的约定，银行应当向客户支付增值收益的日期。目前增值收益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“钱生钱C”的民生借记卡下人民币活期结算账户。

增值服务账户：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“钱生钱C”的民生借记卡下设立的专用账户，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。

有效余额：指活期结算账户的账面余额扣除被司法冻结、质押或以其他方式被限制使用之外的剩余金额。

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。目前银行设定的“钱生钱C”最低留存金额为人民币2000元，客户可以在不低于该最低留存金额的前提下确定本服务协议项下的留存金额，并可根据需求对该留存金额进行调整；调整一般于当日生效，若客户在银行日终处理结束后进行调整的，调整将于下一日生效。

“钱生钱C”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，并被转入到增值服务账户进行管理时，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增值服务账户形成归集资金。服务协议约定的目前“钱生钱C”的起点金额为人民币10万元，但银行有权根据法律、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增值服务账户之日为起息日，以转出增值服务账户之日为终止日，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增值服务账户转出的情形。

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，在不超过同币种增值服务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增值服务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增值服务账户的下述情况：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的类似情形。单笔资金出现中断事件，导致归集资金发生增值收益损失或其他损失的，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增值收益。

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增值收益，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增值收益；（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“钱生钱C”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。

法令：指适用于中华人民共和国（但不包括香港、澳门及台湾）的法律、行政法规与最高人民法院的司法解释以及金融监管机构（指中国银行业监督管理委员会、中国人民银行、国家外汇管理局以及上述机构的分支机构和派出机构）的规章、规定、政策与命令。

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，依法可以用作服务协议下的增值服务交易，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银行所隶属的银行其它分支机构（下称“银行及其关联机构”）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

自己对银行及其关联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

客户一经与银行签署服务协议，银行即自服务协议生效之日起于每日对客户活期结算账户进行自动扫描，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“钱生钱C”归集资金转入增值服务账户。

“钱生钱C”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；银行有权随时调整最低留存金额、起点金额的具体金额要求。

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增值收益。

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（不含相应增值收益部分）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，将自增值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增值收益。

3.3. 增值收益率

增值收益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，增值收益率取一年期人民币整存整取存款利率；

3.3.2 归集资金持有期满半年不足一年，增值收益率取半年期人民币整存整取存款利率；

3.3.3 归集资金持有期满三个月不足半年，增值收益率取三个月人民币整存整取存款利率；

3.3.4 归集资金持有期满七天不足三个月，增值收益率取人民币七天通知存款利率；

3.3.5归集资金持有期不足七天，增值收益率取人民币一天通知存款利率。

具体存款利率标准以归集资金到期日或提前支取日我行公布的相应存款利率为准。

3.4.增值收益计算与支付

3.4.1每笔归集资金的增值收益 = 该笔归集资金金额 × 增值收益率 × 该笔归集资金持有期 ÷ 360。

3.4.2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，将上一支付日至本支付日之间客户获得的增值收益转入客户活期结算账户。

3.5.划拨规则

客户在此不可撤销的授权银行：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，在不超过同币种增值服务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增值服务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增值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增值收益划回活期结算账户，同时关闭增值服务账户，本服务协议终止。

3.8.产品排他

客户选定“钱生钱C”产品后，将不能同时选用银行的某些其他指定产品，具体以银行届时确定的为准。

4. 税 费

4.1. 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。

4.2. 银行有权按照一定的收费标准向客户收取增值服务手续费。服务协议生效之日，该手续费标准为0；协议有效期内，银行有权随时调整上述增值服务手续费标准，但应比照第5.3款的规定进行公告或通知。银行将针对符合优惠条件的客户给予手续费优惠待遇。

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，则视为客户就全部资金发生违约，客户无权收取及保留服务协议项下该产品的任何收益，并且应向银行承担违约责任，同时银行有权单方面终止服务协议。如银行因客户违约遭受损失的，客户承担赔偿责任，银行有权直接扣划服务协议指定的客户归集资金以收回损失、违约金及相关费用。

5.2. 银行可根据市场情况决定是否终止“钱生钱C”产品的运营，客户同意银行除应计付已产生的增值收益外无须为交易的提前终止承担任何赔偿、补偿及其它任何责任。

5.3. 银行可根据市场情况决定进行产品升级/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、增值收益支付日、手续费标准等，以发生具体交易时银行的设置为准。银行须在进行产品升级/替换或对产品相关规则进行调整前至少两个工作日在银行网站及营业网点进行公告，而无需另行向客户发出书面通知，自公告发布之日起即视为已通知客户。

若客户在银行发布公告后未解除服务协议而继续使用本产品的，视为客户对产品升级/替换或有关规则调整的认可。客户同意银行无需为此承担任何赔偿、补偿及其它任何责任。

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，故客户预期的增值收益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“钱生钱C”产品的收益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收益；（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而产生的责任和风险由客户自行承担，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，给客户造成的损失，银行根据前述事宜的影响，不承担或承担部分责任；（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“钱生钱C”产品面临损失的任何风险。

7.保 密

任何一方均应就服务协议的内容以及因订立或履行服务协议而知悉的另一方的商业秘密及其他应保密信息承担保密义务，但依照法令或行政/司法/一方股票或债券上市的交易所的要求而适当披露的，不构成对保密义务的违反。

8.投诉渠道、法律适用与争议解决

8.1.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投诉电话95568（不适用于香港、澳门特别行政区及台湾地区）。

8.2.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，应提交中国国际贸易经济仲裁委员会在北京申请仲裁解决，仲裁裁决是终局的，对各方均有约束力。

9.其 他

9.1.本服务协议中的一年指365天，半年指180天，三个月指90天。

9.2.服务协议构成双方之间就本项产品及相关事宜的全部及最终协

议，并取代此前由双方达成（或由任何一方作出）的任何形式的协议、承诺或保证。

9.3.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。如果客户与银行之间就本产品存在多份协议，则各个协议之间互相独立，每一协议的效力及履行情况均独立于其他协议。

9.4.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。

9.5.若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。

客户在此声明：本人在确认同意本服务协议之前，银行已通过各种途径就服务协议的条款和内容向客户做了详细解释和说明，本人已认真阅读服务协议并进行了其认为必要的咨询。本人在完全理解的情况下，确认完全同意服务协议的全部条款与内容。

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、债券等有价值证券	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	投资于众多有价值证券，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场所交易，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，但并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，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，电子邮箱
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（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）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

因个人客户（下称“客户”）委托中国民生银行股份有限公司（下称“银行”）办理个人可自由兑换外币交易，为明确甲、乙双方的权利和义务，维护双方的合法权益，根据中华人民共和国法律、法规及中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、国家外汇管理局（以下合称“金融监管机构”）有关规章的有关规定，甲、乙双方经协商达成一致，特订立本协议，共同遵守。

第一条 个人实盘外汇交易范围和交易渠道

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，受客户委托代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（以下简称“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。

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》（以下简称“交易规则”）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。

3、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。

第二条 交易指令

1、客户采用电子交易渠道进行交易，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，客户使用交易密码视为法律规定的签章行为，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。

2、客户的交易指令一经银行开始办理即为不可撤销，但银行明确同意并书面告知客户撤销的特定情形除外。

3、交易指令不符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不予办理。

第三条 交易方式和成交

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。

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、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。

第四条 交易时间

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除外。网上银行、电话银行、手机银行的交易时间为周一早上至周六凌晨（银行系统检修、升级或因其他原因不能交易的时间除外）；但是，无论采用何种交易方式，在银行日终处理期间，银行有权不接受或不执行客户的交易指令（包括即时交易和挂单交易）。银行交易时间的变更应以银行在其网站、网上银行、电话银行或者营业网点发布的最新公告为准。

2、因我行决定暂停业务的节假日、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；但银行将本着保护客户利益的原则在合理时间内采取公告等方式及时通知客户。

第五条 交易成交的凭证

1、本协议项下所有外汇交易成交的凭证是证明交易已按客户要求办理完毕的有效证据。银行系统存储和自动记录的有关数据电文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。

2、客户的交易根据银行外汇交易系统自动记载的成交记录而打印的凭证是交易的有效凭证。

第六条 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：

- 1、客户违反本协议或双方已订立的其他协议或合同；
- 2、客户交易账户中的资金余额不足以完成交易指令；
- 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；
- 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；

- 5、银行有理由怀疑交易指令的真实性；
- 6、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。
- 7、客户在银行系统日终处理或升级等非交易时间发出的交易指令。

第七条 客户的权利和义务

1、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。

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。客户向银行发出交易指令，即视为客户已向银行作出前述保证，银行无核实其保证真实性的义务。

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。

4、客户应妥善保管好自己的交易密码，凡使用客户的交易密码进行的一切交易均视为客户自身的交易行为，由客户承担一切后果。

5、客户身份证件、民生借记卡遗失、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。

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，应在三个工作日内以书面形式告知银行。

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以书面形式向银行提出，银行应在合理期限内予以回复。客户未能在上述期间内提出疑问或异议的，视同客户在该期间届满时接受交易结果。

第八条 银行的权利和义务

- 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。

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。

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计算利息。

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。

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。

6、银行可以根据办理个人实盘外汇交易业务的需要，制定和修改个人实盘外汇交易规则及相关的操作要求。

7、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、银行对客户提供的开户资料及交易信息依法进行保密。对于客户的应保密资料与信息，银行可以为提供本协议下的服务、完善银行系统或改善业务管理的需要而使用，可以在法律法规规定的有权机关依法查询或要求协助时提供，并可在银行股票或债券上市的证券交易所要求披露时进行披露；除上列情形之外，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。

第九条 客户和银行的责任

1、客户未能完全适当地履行其在本协议项下的义务或保证的，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。

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、后果性损害、间接性损害和其他损失与后果，银行不承担责任。

3、因发生本协议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，银行不承担违约责任。

4、对于因不可抗力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。

第十条 争议的解决和法律适用

1、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，本协议未作出约定的，双方依相关法律、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。

2、客户和银行双方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，均由银行所在地的人民法院诉讼管辖。

第十一条 附 则

1、银行现行的个人实盘外汇交易规则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。

2、若银行对本协议（包括本协议正文及交易规则）的条款内容进行补充或修改，则应将补充或修改后的协议内容通过银行网站、网上银行、电话银行或者银行营业网点予以公告，该等补充、修改于公告的生效日期对银行和客户双方发生法律效力。客户如不接受补充或修改后的协议，有权终止本协议，但应及时到签约业务机构办理终止协议的相应手续。客户在补充或修改协议的公告公布后，继续向银行发出交易指令或者在公告的生效日期前未办理终止手续，即视为接受补充或修改后的协议。

3、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本条第2款规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。

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（包括正文和交易规则）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九条的相关内容，客户已完全理解并确认同意。

4、如客户有投诉或建议，可拨打银行服务热线95568。

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（以下简称“外汇交易”）是指中国民生银行（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，受个人客户（以下简称“客户”）委托代客户办理以一种外币买卖另一种外币的业务。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）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。网上银行申请：登陆我行的网上银行后，点击“外汇买卖”菜单中的“外汇买卖开通”，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卡，只能选择其中之一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算利息。

第五条 账户性质。客户使用民生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、电话银行、手机银行渠道为客户办理个人实盘外汇交易业务。各交易渠道的具体服务功能如下：

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。

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。

电话银行：交易账户资金转入转出及查询、即时交易、普通挂单（不包括一对多挂单和追加挂单）、交易记录查询。

手机银行：以客户届时实际使用的服务内容为准。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汇率，加上交易货币对的点差后，形成我行个人实盘外汇交易业务各货币对的交易报价。我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

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至周六凌晨（我行系统检修、升级或因其他原因不能交易的时间除外），其中，在我行每日系统日终处理时段，我行将不接受或不执行客户的交易指令（包括即时交易和挂单交易）。

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节假日、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。

4、如发生交易时间的变更，我行将在网上银行或电话银行、营业网点及时发布公告。

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

即时交易是指客户委托我行按当时我行发布的汇率报价，将一种外币兑换成另一种外币的交易方式。

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，即可按照委托价格成交，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（委托价格）和止损价格。

（1）止盈价格：也称委托价格，指客户挂单委托卖出基础货币（同时买入非基础货币）的最低价格，或是委托买入基础货币（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、挂单交易按照委托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卡主卡进行销卡、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，我行不承担任何法律责任。

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 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。客户未能在上述期间内提出疑问或异议的，视同客户在该期间届满时接受交易结果。

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。

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。我行对本规则的一切修改一经做出，便对客户产生约束力，并视为已取得客户的同意和认可。此类修改将通过我行网站、网上银行、电话银行或者营业网点予以公告。

“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生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”)为方便客户每月定期缴付民生信用卡应还款项而提供的一项增值服务，客户开通本项服务后，即视为不可撤销的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，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，用于归还客户该月信用卡应

还金额。民生银行将依本规则向客户提供该项增值服务，客户亦应依照本规则履行相关责任，承担相关费用。

一、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“信用卡约定还款服务”签约信息。客户一经申请此项业务，并经民生银行审核通过，本服务即为开通。

二、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，客户需办理的手续与开通时相同。

三、信用卡约定还款服务重要约定

（一）申请人必须是民生信用卡持卡人，所指定的约定还款账户必须是客户本人在民生银行开立的个人结算账户。

（二）本项服务在开通当日开始生效，此前的信用卡还款仍由客户自行办理。

（三）本项服务开通后，如客户指定用于还款的个人结算账户余额不足，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全部责任，包括须向民生银行信用卡中心支付利息、滞纳金及因此产生的其它各项费用等。

（四）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本行扣款不成功及/或扣款不足额的，本行不对由此产生的结果承担任何责任。

（五）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，民生银行不对由此产生的结果承担任何责任。

（六）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。

（七）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。

（八）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）进行公告，客户在本行发布相应公告后继续使用本增值服务的，视为接受民生银行对规则的调整。

四、投诉建议

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内完成相应操作。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）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。

银联支付业务协议书

第一条 本行（指中国民生银行，下同）受客户（指本行持卡客户，下同）委托，接受通过中国银联股份有限公司（以下简称“银联”）发起的针对客户签约银行卡账户的银联支付业务下的款项支付。

第二条 本协议所述银联支付业务指由银联向各成员机构银联卡持卡人提供的有卡自助消费、无卡自助消费、无卡订购、无卡代收业务等小额快捷支付产品。客户使用银联支付业务时，本行有权按照银联提交的支付扣款指令，在根据本协议的约定完成客户身份信息验证后，从客户签约银行卡账户中扣缴相关费用。

第三条 有卡自助消费业务相关内容。

一、有卡自助消费业务是客户通过共用自助终端或者家用终端，自行操作并确认发起，完成公用事业费用或消费账单（信用卡账单除外）等款项支付的交易。

二、本行默认开通有卡自助消费业务，默认当日累积限额为人民币2000元，客户可以在本行营业网点柜台申请开通/关闭该业务或修改交易限额。

三、客户发起有卡自助消费业务，需要刷卡并输入交易密码，客户的签约民生银联借记卡及交易密码是本行验证客户身份的依据。卡片及密码保管和使用，密码使用相关规定遵守《民生银联借记卡用卡规定》。

第四条 无卡自助消费业务相关内容。

一、无卡自助消费分为互联网无卡自助消费业务及实名终端无卡自助消费业务二种。

二、互联网业务无卡自助消费业务是客户通过互联网，未采用读卡方式，采用在安全支付界面输入签约银行卡号、银联发送给客户签约本业务手机号码的“动态验证信息”等信息，自主确定发起并完成的消费资金支付业务。

三、实名终端无卡自助消费业务是客户与商户就签约银行账户与实名终端建立绑定关系后，客户通过该实名终端发出、由银联送达本行的支付指令，本行有权根据该支付指令直接扣划签约银行卡账户的支付业务。

四、本行默认关闭无卡自助消费业务，默认当日累积限额为人民币500元，客户可以在本行营业网点柜台申请开通/关闭该业务或修改交易限额。

五、互联网业务无卡自助消费业务中，客户的签约银行卡号及银联发送的“动态验证信息”为本行识别客户身份的依据；实名终端无卡自助消费业务中，客户签约银行卡卡号是本行识别客户身份的依据。

第五条 无卡订购业务相关内容。

一、无卡订购业务是客户未亲临商户，通过电话、互联网等其他非面对面交流方式向商户订购商品或服务。在支付货款时，客户仅提供签约本业务的银行卡卡片信息（包括卡号、有效期、卡验证码CVN2等）及身份信息（姓名、身份证号码等），无需出示卡片、未提供交易密码，由银联向本行申请授权并完成交易支付的业务。

二、本行默认关闭无卡订购业务，默认当日累积限额为人民币500元，客户可以在本行营业网点柜台申请开通/关闭该业务或修改交易限额。

三、签约本业务的银行卡卡片信息是本业务中本行识别客户身份的依据。

第六条 无卡代收业务相关内容。

一、无卡代收业务是受理商户得到客户授权后，在客户未出示卡片、未提供交易密码的情况下，仅提供客户签约银行卡号，就可通过银联向我行发出支付请求，我行扣划客户签约银行账户的交易。

二、本行默认关闭无卡代收业务，默认当日累积限额为人民币500元，客户可以在本行营业网点柜台申请开通/关闭该业务或修改交易限额。

三、签约本业务的银行卡卡号是本业务中本行识别客户身份的依据。

第七条 客户同意，在本行根据本协议的约定对识别客户身份依据予以验证通过后，本行有权按照银联支付业务中银联发来的支付指令，扣划客户签约银行卡账户。

第八条 客户办理签约手续，并约定交易限额（包括当日单笔限额和日累计限额）。银联发起指定交易时，超过客户约定交易限额的交易本行一律拒绝账户支付。

第九条 本行系统按不同业务类型默认交易限额。本行可根据自身支付需要在营业网点柜台申请修改交易限额。

第十条 客户签约成功后，在客户委托范围内银联发起指定交易支付成功，客户如对支付金额有疑问，本行提供查询、投诉处理服务。

第十一条 因客户签约银行卡号账户余额不足或其他非银行原因而导致支付失败，本行不承担任何责任。

第十二条 客户知悉并同意本行提供的银联支付业务无需当面验证客户持有的存折或银行卡等债权凭证。

第十三条 签约手机号码是完成银联支付业务的重要工具，请确保该号码为客户本人所有，在发生变动时请及时在本行柜台更改。

第十四条 中国民生银行总行有权以网点、网站或网银公告方式变更银联支付业务规则，客户如不接受该变更，应办理支付功能关闭；客户在本行发布变更公告后继续使用银联支付业务的，视为接受该变更。

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十一条、第十四条等相关内容，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）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。

电子银行个人客户服务协议

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”）之间的合同，个人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。

一、定义

1、电子银行：指银行运营的通过互联网、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、微信等客户端的选择为客户提供相应渠道的服务。

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。

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。

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，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。

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。

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。

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。

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。

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。

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、同一登录密码使用手机银行、网上银行、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。

二、电子银行业务的签约与使用

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，且对授权他人使用银行本协议下服务承担责任。

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批准后予以提供。

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。客户应确保签约时提供的信息的真实性、合法性和完整性。

4、客户保证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、合法性和完整性。

5、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。

6、客户应在签约电子银行业务过程中留存密码。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。

7、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，这些联系方式将用于接收验证码、证书标识名、证书授权码等重要信息。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。

8、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，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。

9、客户可在电子银行开通生物识别功能。客户知悉并同意，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。客户知悉并同意，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相关问题，银行在法律、法规规定的范围内不承担责任。

10、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。

11、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，应提前三日通过网站公告，由于银行无法控制的原因发生的停运，银行将在发生停止运营后三日内通过网站公告。

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

13、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）。

14、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。

15、客户不得出租、出借、出售、转让数字证书或密码存储设备。

16、客户保证不将数字证书存储设备用于其他用途。

17、客户有权查询网上账户两年内使用网上银行、手机银行的交易记录。

18、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。

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

20、客户同意遵守银行的电子银行业务使用规则。

三、电子银行业务的解约

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。

2、按照监管机构、司法机构的要求或指示，在法律范围内，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、为保护客户资金安全，银行在发现客户资金有风险时，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。

四、凭证和签章

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。

2、客户使用密码、数字证书或生物认证的行为，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。

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。

五、数据电文

1、银行与客户之间经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。

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时，重新识别期间银行有权暂时中止提供网上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。

3、客户指令一经发出，除银行允许情况外，不得要求撤销。

六、保密与知识产权

1、银行应根据《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，必须向相关外包服务商提供的除外。

2、银行向客户提供的电子银行客户端运行程序的全部权利（包括但不限于著作权、商标权、专利权和相关物权）属于银行，上述软件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、许可他人使用、反向编译、修改。本协议终止时，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。

七、银行责任的免除与限制

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。

2、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、地震等）、意外事件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。

3、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及时采取措施而导致扩大的损失，银行不承担责任。

八、其他权利和责任

1、客户应避免使用姓名、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密码、数字证书和验证码，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、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。密码、数字证书和验证码遗失、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。对于银行在接到客户书面挂失申请并且办妥挂失手续之前执行了其他人发出的指令的结果，客户同意不向银行提起任何赔偿要求。

2、银行通过银行网站（www.cmbc.com.cn）、网上银行、手机银行、公众号等渠道发布任何涉及通知内容的，自发布之日起视为送达；涉及本协议修改的，自发布之日起本协议自动修改。客户应及时认真阅读并严格遵守，因客户使用不当所造成的损失由其自行承担。客户应密切关注银行通过银行发布的公告、通知和提示，及时阅读其内容，配合银行的管理工作。

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，银行调整费率时应按本协议第九条第1款执行，该等调整对调整前已完成的业务不具有溯及力。

九、协议的变更及终止

1、除双方另有约定外，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）或修改本协议时，应通过银行网站、网上银行、手机银行、公众号等渠道公告客户。若客户不同意上述变更，有权以书面或其他银行许可方式通知银行终止本协议；如客户在银行公告之日后继续使用电子银行，视为客户已接受上述变更，相关条款根据该等变更而自动作相应修改，双方无须另行签订书面协议。

2、除本条第1款所述情况外，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。

3、本协议的终止不影响已发生业务下的权利义务关系。

十、法律适用与争议解决

本协议适用中华人民共和国法律、行政法规和中国人民银行以及中国银行也监督管理委员会的部门规章与命令和有关国内行业惯例。在本协议项下发生的相关争议，双方应友好协商解决，协商不成的，应由银行所在地的人民法院管辖。

十一、协议生效的时间及条件

1、本协议经客户书面签字确认同意或在网上银行、手机银行、微信银行等银行电子渠道中点击确认或同意并经银行认可后成立并发生法律效力。

2、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，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）。

个人人民币银行结算账户管理协议

甲方：客户（个人）

乙方：中国民生银行股份有限公司

甲方自愿申请在乙方开立银行账户，使用乙方提供的银行账户服务，为明确双方的权利和义务，维护双方的合法权益，特签订本服务协议。

第一条 定义

1. “个人人民币银行结算账户”（以下称“银行账户”或“账户”）：指甲方通过乙方渠道申请，经乙方核准后为甲方开立的，通过乙方渠道办

理结算、储蓄和其他乙方提供的金融业务的个人人民币银行结算账户。账户分为I类户、II类户、III类户三种类型。

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. 乙方渠道：指乙方柜面、电子渠道等乙方届时开放的渠道。乙方不同渠道提供的可办理的业务类型以法律法规及乙方届时规定为准。

4. 绑定手机号码：是指甲方在申请开立银行账户时，指定的关联银行账户的手机号码。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的手机号码。乙方认为必要时，可通过此手机号码向甲方核实身份信息和交易信息。

第二条 账户申请与开立

1. 甲方可通过乙方指定的乙方渠道申请开立I类户、II类户、III类户，甲方应按乙方要求提供申请资料、身份信息以及其他乙方要求提供的资料，经乙方核准后为甲方开立相应账户，具体账户类型以乙方届时开立的为准。

2. 甲方可在乙方申请开立的账户类型及数量以法律法规规定及乙方届时规定为准。

3. 甲方在乙方开立的银行账户为实名制账户。甲方应按照国家法律法规及乙方的要求提供真实、完整、有效的实名身份资料，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。

4. 如甲方申请资料不真实，或存在法律法规、监管政策及乙方届时规定的拒绝开户情形时，乙方有权拒绝为甲方开户。

5. 甲方在乙方通过电子渠道申请开立II类户，需核实并保证提供的绑定账户为同一人开立的I类账户或信用卡账户。

第三条 账户的使用

甲方知悉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、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 类户还可以办理存取现金、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。具体转入、转出的资金限额以法律法规、监管规定及乙方届时规定为准。

(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。具体转入、转出的资金限额以法律法规、监管规定及乙方届时规定为准。

(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、乙方届时的管理政策以及法律法规规定，在符合法律法规、监管规定及乙方要求的条件情况下，为甲方开立的 I 类、部分 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。配发或不配发实体介质银行账户的使用渠道及使用方式不尽相同，具体以法律法规、监管规定及甲方与乙方另行签署的协议及乙方届时规定为准。

(5) 银行账户在不同乙方渠道的使用规则与方式以甲方与乙方另行签署的服务协议为准。

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有关法律法规及监管政策的规定对账户的交易限额进行调整。

4. 久悬账户处理：

(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) 六个月（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，或金融产品等未清算资金等情况的。

(2) 久悬账户按日计息，按季结息。久悬账户可以汇入，不得办理除银行账户结息、扣收账户管理费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信息资料信息，经乙方重新审核，重新启用账户后办理。

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，由此产生的任何损失由甲方自行承担。

6.在符合国家法律法规、监管政策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，甲方应按乙方的规定进行操作，因操作不当造成的损失，乙方不承担任何责任。

9.乙方有权根据国家法律法规、监管政策及乙方规定收取账户管理费用。具体收费标准以乙方届时公布为准。

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、凭条、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规定为准。乙方可根据法律法规、监管政策及乙方届时规定增加或调整对乙方身份识别方式。甲方在银行账户下使用密码的行为，即视同中国法律法规及规章规定的甲方签章行为，即构成甲方可靠的电子签名，均表明了甲方认可其中交易内容。

3.甲方若遗忘银行账户密码，可通过乙方届时指定乙方渠道进行密码重置。

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《人民币银行结算账户管理办法》、《中国人民银行关于改进个人银行账户服务加强账户管理的通知》及其后续修订等中华人民共和国的法律、法规和中国人民银行、中国银行业监督管理委员会及国家外汇管理局的各项规定及乙方的业务制度规定。

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《个人存款账户实名制规定》和《中国人民银行关于改进个人银行账户服务加强账户管理的通知》，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，中止或终止银行账户的使用，并依据相关法律法规、监管规定要求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、扣收账户管理费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.甲方不得利用银行账户进行偷逃税款、逃废债务、套取现金、洗钱、恐怖融资及其他违法犯罪活动。如客户存在洗钱、出卖银行账户等违法行为时，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。

6.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。

7.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，乙方应按照国家法律法规、监管规定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。

8.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。

9.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,该等变更应在按照法律法规、监管规定、乙方届时规定完成身份验证之后,方可办理。

(3) 甲方通过电子渠道办理II、III类户的姓名、居民身份证号码变更,且绑定的I类账户为他行账户的,应先将II类户所有投资理财等金融产品赎回、提前支取定期存款,将II、III类户资金全部转回绑定账户后方可变更。

(4) 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法律法规、监管规定及乙方届时规定为准。

10. 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) 通过电子渠道申请撤销II、III类户前,绑定的I类账户已销户,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。

(3) 根据监管机构对结算账户的管理规定,乙方监测发现II、III类户风险情形的,有权关闭甲方风险账户。

(4) 其他法定的情形。

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电子渠道传递的指令、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,乙方有权决定是否寄送纸质或发送电子对账单,如甲方需获取对账单,需通过乙方指定的渠道和方式获取。如甲方对交易有异议,可致电乙方指定客户服务电话。

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相关的法律、法规或规章的规定;
- (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）双方特别约定或法律法规规定的其他情况。

4.甲方指令一经发出，除乙方允许情况外，不得要求撤销。

第七条 信息采集、使用和披露

乙方在法律允许的前提下，为业务和管理需要可收集、处理、传递及应用甲方的个人资料。乙方对甲方的个人隐私和商业秘密（包括申请表等）将依法予以保密，未经客户许可，乙方不向任何第三人提供或许可第三人使用客户个人信息，但依照法律、法规规定应向有权机关（包括但不限于征信机构）披露，或乙方为完善服务必须向相关外包服务提供商提供的除外。根据监管规定，清算机构对银行账户信息跨行交易持续开展监测和预警分析。开立银行账户时需要进行开户要素验证，因此乙方可能会将甲方开户涉及的风险识别要素信息上送到中国银联等清算组织，以符合法律法规要求，为甲方提供更好的金融服务。

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。

2.对于不可抗力（包括但不限于战争、自然灾害、电力供应中断、火灾、地震等）、意外事件或乙方无法控制的其他情况所造成的损失，乙方在法律法规规定的范围内不承担责任。

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、非财产损害、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，乙方不承担责任。

第九条 公告与变更

1.甲方同意，乙方可对本协议及银行账户使用规则进行单方变更，以乙方网点、官方网站或网银、手机银行等乙方渠道发布的公告为准。如客户在银行公告的协议变更生效后继续使用银行账户，视为客户已接受上述变更，相关条款根据该等变更而自动作相应修改，双方无须另行签订书面协议。

2.乙方在上述任一渠道发布银行账户服务相应公告内容的，自发布之日起视为送达；涉及本协议修改的，自发布之日起本协议自动修改。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。

第十条 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服务，通过乙方指定的乙方渠道提供银行账户申请、进度查询和银行账户服务，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。

2.本协议适用中华人民共和国法律、行政法规和中国人民银行以及中国银行业监督管理委员会的部门规章与命令和有关国内行业惯例。在本协议项下发生的相关争议，双方应友好协商解决，协商不成的，应由乙方所在地的人民法院管辖。

3.未尽事宜，依据中华人民共和国法律、法规和中国人民银行以及中国银行业监督管理委员会的部门规章与命令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《签约一站通综合金融服务申请单》、《私人银行签约综合金融服务申请单》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，至甲方银行账户撤销后终止。本协议生效不视为乙方确保为甲方开立银行账户。

在甲方确认签署本协议之前，甲方已认真阅读本协议。在确信其已完全理解的情况下，甲方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八条免除与限制乙方责任的条款内容）。

中国民生银行理财产品风险揭示说明

一、理财非存款、产品有风险、投资需谨慎。

二、根据相关规定，所有产品具有投资风险。同时如果您购买的是保证收益型理财产品，则只能保证获得合同明确承诺的收益，您应充分认识投资风险，谨慎投资；如是保本浮动收益型理财产品，则只保障理财资金本金，不保证理财收益，您应当充分认识投资风险，谨慎投资；如是非保本浮动收益型理财产品，则不保证本金和收益，同时根据理财产品风险评级情况可能会出现不同程度的损失。

三、由于各种风险因素（包括但不限于市场风险、流动性风险、理财产品不成立风险、通货膨胀风险、政策风险、提前终止风险、延期支付风险、信息传递风险、不可抗力及其他风险等）的存在，客户所预期的规避风险、获利等交易目标不一定能够实现，而上述后果由客户自行承担，银行对此不提供担保也不承担任何责任。

1. 市场风险：如果在理财产品运行期间，市场未按照理财产品成立之初预期运行甚至反预期运行，客户除理财本金外，将仅能获得最低收益；

2. 流动性风险：理财期限内，除非另有约定，投资本理财产品的客户不能提前终止或赎回；

3. 理财产品不成立风险：若由于理财产品认购总金额未达到理财产品成立规模下限（如有约定），或其他非因银行的原因导致本理财产品未能投资于理财合同所约定投资范围，或本理财产品在认购期内市场出现剧烈波动，可能对理财产品的投资收益表现带来严重影响，或发生其他导致本理财产品难以成立的原因的，经银行谨慎合理判断难以按照理财合同约定向客户提供本理财产品，银行有权但无义务宣布本理财产品不成立，客户将承担投资本理财产品不成立的风险；

4. 通货膨胀风险：有可能因物价指数的上升导致产品综合收益率低于通货膨胀率，即实际收益率为负的风险；

5. 政策风险：因法规、规章或政策的原因，对本理财产品本金及收益产生不利影响的风险；

6. 提前终止风险：当银行本着为客户锁定收益或减少损失的原则视市场情况提前终止本理财产品，客户可能获取低于预期的收益，且银行行使提前终止权实现的理财收益并不必然高于产品正常到期实现的理财收益；

7. 延期支付风险：在发生政策风险或本理财产品项下对应的金融衍生品交易延期的情况下，银行会向有关责任方行使追偿权，因此可能会导致理财收益延期支付；

8. 信息传递风险：银行按照有关信息披露条款的约定，发布理财产品的信息披露公告。客户应根据信息披露条款的约定主动、及时登陆银行网站获取相关信息。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理财产品信息，因此而产生的责任和风险由客户自行承担；

9. 不可抗力及其他风险：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（包括但不限于通讯、网络、系统故障等因素）可能致使理财产品面临损失的任何风险。

四、本风险揭示说明的解释权在法律法规允许的范围内归中国民生银行所有。

民生银行隐私政策

您的个人信息安全对民生银行（以下简称“我行”）来说至关重要。一直以来，我行都致力于为每位客户（“您”）提供更安全的网络环境。依据《中华人民共和国网络安全法》以及金融行业产品和/或服务提供地关于信息保护的法律法规，我行正努力采取合理的安全措施保障您的信息安全，以向您提供更优质的产品和/或服务。《民生银行隐私政策》（以下简称“本政策”）是对我行旧版隐私权政策的升级与修订，以更透明地呈现我行收集和使用您个人信息的情况，以及您享有的对个人信息的控制权。

我行承诺会对您的个人信息和其它数据进行严格保密，并严格按照本政策所阐述的内容处理您的个人信息。并且，会根据您的同意和其它可处理您个人信息的法律依据收集、使用、存储、共享和转移您的个人信息。

以下是《民生银行隐私政策》的要点说明：

1. 为帮助您使用我行金融服务，我行可能收集与提供服务相关的个人信息；

2. 您可以访问、更正您的个人信息以及请求注销账户，我行为您提供了行使这些权利的途径。

3. 本政策第4条说明了您授权您的个人信息与我行合作方的共享。如果您拒绝我行的合作方在提供服务时与我行共享我行收集的为提供服务所必须的您的个人信息，将可能导致您无法在我行使用该第三方服务。

4. 我行采取了银行业标准的技术措施和数据安全措施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，可以和我行进一步联系与咨询。

为了更好地保护您的个人信息，建议您完整阅读更新的《民生银行隐私政策》以及《民生银行 Cookie 指引》。如需更多信息，请了解我行的隐私中心。您也可以点击[此处](#)，获得我行《隐私政策》的历史版本。

1. 引言

本政策适用于民生银行（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」）。有关我行更多的信息，请访问官方网站中「关于民生」的部分。我行法定地址为：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。重点内容已采用粗体表示，希望您特别关注。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>）/ App 以及本政策第十二节「如何联系我们」提供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，我行会在版本更新后以推送通知、弹窗等形式向您展示变更后的内容。

请您注意，只有在您确认同意后，我行才会按照本政策收集、使用、处理和存储您的个人信息；如您不同意我行APP、个人网上银行所适用的本政策，则将导致您无法使用我行产品和/或服务。

我行某些特定的产品和/或服务（如民生银行微信公众号和/或小程序和/或H5页面）有其特定的隐私政策，该等特定服务的隐私政策更具体地说明我行在该服务中如何处理您的个人信息。特定服务的隐私政策是《民生银行隐私政策》的组成部分。如本政策与特定服务的隐私政策有不一致之处，请以该特定服务的隐私政策为准。

2. 处理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民生银行服务的客户，我行将依据《中华人民共和国网络安全法》以及其他有关金融行业产品和/或服务提供地的关于信息保护的法律法规收集和使用您的个人信息，为您提供我行产品和/或服务。我行通常只会在征得您同意的情况下收集您的个人信息。在某些情况下，我行可能还会基于法律义务或者履行合同之必需向您收集个人信息，或者可能需要个人信息来保护您的重要利益或其他人的利益。

3. 如何收集和使用您的个人信息

我行会遵循正当、合法、必要的原则，出于本政策所述的以下目的，收集和使用您在使用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它用途，或基于特定目的将收集而来的信息用于其他目的，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 向您提供产品和/或服务中您主动提供的个人信息

3.1.1为实现我行的核心业务功能，我行可能需要向您收集个人信息。以下将详细列出我行的核心业务功能及为实现该功能所需收集的个人信息，若您拒绝收集，则无法使用该服务。提示您注意：如果您提供的是他人个人信息，请您确保已取得相关主体的授权。

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）的信息后进行该业务的办理。

B. 注册、登录，认证账户：

（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（在银行柜台未开通个人网上银行客户可以自助注册）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。登入后，如果您愿意额外补充包括昵称（别名）、头像、详细居住地址/联系地址等个人信息，将有助于我们向您提供更为个性化的服务。如果您不提供该等信息，不会影响您享受我们服务的基本功能。如果您仅需要使用浏览、搜索等功能，您也可以选择不登录且不提供上述信息情况下进行。

（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，会需要您提供手机号码并向您发送验证码短信以进行认证，如您拒绝提供手机号码进行核验的，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找回登录密码时，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. 在线开户/申请功能：

除了您可以在我行各线下网点进行开户外，您还可以使用手机银行APP→“在线开户功能”进行个人II、III类人民币结算账户的在线开户，或信用卡在线申请。我们会收集您的姓名、手机号、身份证号、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）、人脸识别照片进行该业务的办理。

D. 收/付款功能：

当您使用一般的在线存款/支付/转账服务时需要向我们提供付款人账户名称及账号、支付密码/鉴别信息（口令）/人脸识别照片，收款人的账户名称及账号、开户行；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，需要向我们提供缴费号码（例如手机号、电卡号）；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。

E. 信贷功能：

当您使用信贷服务时，需要向我们提供您的银行账户名称及卡号、支付密码、手机号码、签约透支账号、家庭住址、收入情况、人脸识别照片，同时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。

F. 投资/理财功能：

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、风险评测信息，在购买人身保险时可能还需提供身体健康信息。

G. 客服功能：

当您与我行客服（包括电话银行、远程银行）取得联系时，系统可能会记录您与客服之间的通话记录，以及使用您的账户信息、人脸识别照片以便核验身份。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，我们可能需要收集下述信息。如果您拒绝提供下述信息，不影响您正常使用 3.1.1 项下所有我行核心业务功能，但我行无法向您提供某些特定功能和服务。

A. 促销、广告功能：

我行还可能向您推送一些促销活动、理财产品广告等营销类信息，如您不想收到此类广告的通知，可以回复短信进行退订，拒绝我们的相关推送。

B. 反馈意见、举报、调查问卷功能：

为了提升用户体验，提供更好的服务质量，降低风险，我们将向您提供更加安全、便捷、人性化的服务，我们会收集您的反馈意见/建议或举报时提供的信息、您参与问卷调查时的反馈。

3.2 向您提供产品和/或服务中我们主动收集和使用的个人信息

为了满足法律法规及提供服务的基本要求，保障您的账户安全与系

系统运行安全，更准确地预防钓鱼网站欺诈，我们会收集您在使用我们服务过程中产生的相关信息，以判断您的账户风险以及控制信贷风险、保障我们为您正常提供服务、对于我行系统问题进行分析、统计流量，并在您选择向我们发送异常信息时予以排查。这些信息包括：

A. 日志信息：

当您使用我们提供的产品和/或服务时，我们会自动收集您使用我们服务的详细情况，并作为网络日志进行保存，包括但不限于您使用的语言、访问的日期和时间以及您请求我行的网页记录、操作系统、软件信息、登录IP信息。

B. 设备信息：

当您使用我行产品和/或服务过程中，我们可能会根据您在软件安装及使用中的具体权限，接收并记录您的相关设备信息，例如设备型号、唯一设备标识符、操作系统、分辨率、电信运营商等软硬件信息及使用情况。

C. 搜索记录：

当您使用我们的站内搜索服务时，我们会收集您的搜索记录，以方便您后续查找时无需再次输入。您可以自主删除前述搜索记录。

D. 位置信息：

当您使用我行产品和/或服务过程中，我们会基于相关法律法规的要求或者为了向您推荐便捷的服务网点，便于您使用网点查询、网点预约功能，收集您的位置信息。

3.3 我行从第三方获取您的个人信息

我们可能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、使用或者传递您的个人信息，将可能导致无法使用相应服务，但这不影响您使用我行个人网上银行或者手机银行APP的其他功能。

3.3.1 第三方跳转登录：当您使用经授权的第三方帐号（如微信 / 微博 / QQ）跳转登录时，会从第三方获取共享的您的帐号信息（如头像、昵称等），并在您同意本政策后将您的第三方帐号与我行账户进行绑定。

3.3.2 登录微信小程序/公众号：当您使用民生微信小程序时，您的微

信头像与昵称将会与我行进行共享；当您使用民生微信公众号时，您在平台上产生与提供的个人数据均由我行按照本政策约定进行收集与使用。微信作为开发者已承诺不为任何目的擅自收集、保存、使用或授权他人使用前述个人数据。

3.4 敏感信息

提示您注意，在向我行提供任何属于个人敏感信息前，请您清楚考虑该等提供是恰当的并且同意您的个人敏感信息可按本政策所述的目的和方式进行处理。我们会在得到您的同意后收集和使用您的敏感信息以实现与银行业务相关的功能，并允许您对这些敏感信息的收集与使用做出不同意的选择，但是拒绝使用这些信息会影响您使用相关功能。

3.5 征得授权同意的例外

根据相关法律法规的规定，在以下情形中，我行可以在不征得您的授权同意的情况下收集、使用一些必要的个人信息：

- a) 与国家安全、国防安全直接相关的；
- b) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- c) 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- d) 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- e) 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；
- f) 从合法公开披露的信息中收集到您的个人信息，如从合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- g) 根据您与我行已签订和履行合同所必需的；
- h) 用于维护我行产品和/或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品或服务的故障；
- k) 法律法规规定的其他情形。

4. 如何共享、转让、公开披露您的个人信息

4.1. 共享您的个人信息

A. 我行不会与任何公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

(1) **事先获得您的明确授权或同意：**获得您的明确同意后，我行会与其他方共享您的个人信息；

(2) 在法定情形下的共享：根据适用的法律法规、法律程序、政府的强制命令或司法裁定及要求共享的范围共享您的个人信息；

(3) 在法律要求或允许的范围内，为了保护我行及其客户或社会公众的利益、财产或安全免遭损害而有必要提供您的个人信息给第三方；

(4) 与我行经营机构及附属公司的共享：您的个人信息可能会在我行各经营机构及附属公司内部进行共享。我行只会共享必要的个人信息，且这种共享受本政策所声明目的的约束。一旦改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意，共享个人信息的范围将根据具体业务情况而定；

(5) 合作方共享：为了向您提供更完善、优质的产品和服务，我行的某些服务将由合作方提供。我行可能会与合作方共享您的某些个人信息，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、明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。同时，我行会与合作方签署严格的保密协定，要求他们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无权将共享的个人信息用于任何其他用途。如果您拒绝我行的合作方在提供服务时与我行共享我行收集的为提供服务所必须的您的个人信息，将可能导致您无法在我行使用该第三方服务。

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发行其金融产品（如基金、保险、信托等）的发行方。共享个人信息的范围以法律法规、监管要求为限，可能包括个人身份信息、个人财产信息、个人账户信息、金融产品交易信息。

– 广告、分析服务类的合作方。对于广告合作方，我行可能会向其提供有关其广告覆盖面和有效性的信息，而不会提供您的个人信息，或者我行将这些信息进行匿名化处理，不会识别到您个人。为了更好的分析我行客户的使用情况，我行可能向分析数据的服务提供商提供我行客户的数量、地区分布、活跃情况等数据，但我行仅会向这些合作方提供不能识别个人身份的统计信息（例如「位于北京的 25 岁男性，喜欢购买基金类理财产品」）；

– 提供技术、咨询、物流和其他服务的供应商、服务提供商和其他合作方。我们可能会将您的个人信息共享给支持我们提供服务的第三方。这

些机构包括为我们提供基础设施技术服务、数据处理、信贷审批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，我们会向您提供物流发货、订单查询、售后服务、客户支持等服务；通讯服务供应商还将代表我们向您发出电邮或短信推送通知；地图服务供应商向您提供协助的地图服务分享位置数据；为了进一步让您感受到便捷的服务，我们会与联名卡合作方建立会员信息档案库；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。

我们要求这些合作方只能出于为我们或您提供服务的目的使用您的信息，这些信息的用途受到如下限制：

- 协助我行向您提供服务；
- 协助我行履行在上文「向您提供产品和/或服务」一节所载的目的；
- 履行与我行根据已签订的协议、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. 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，除非发生下列情况时：

- (1) 当我行依法转让对您的债权时；
- (2) 当获取您的明确同意；
- (3) 根据所适用的法律法规、行业规定、法律程序要求、强制性行政或司法要求所必须要求提供。

如果发生合并、收购或破产清算，将可能涉及到个人信息转让，此种情况下我行会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束。如果本政策中约定的个人信息的收集、处理方式发生任何改变，该公司、组织将重新向您征求授权同意。

4.3. 公开披露

除非获取您的明确同意，我行不会公开披露您的个人信息。

基于法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我行可能会向有权机关披露您的个人信息。但我行保证，在上述情况发生时，我行会要求披露请求方必须出具与之相应的有效法律文件，并对被披露的信息采取符合法律和业界标准的安全防护措施。

4.4. 共享、转让、公开披露个人信息授权同意的例外

根据相关法律法规的规定，在以下情形中，我行可以在不征得您的授权同意的情况下共享、转让、公开披露您的个人信息：

- A. 与国家安全、国防安全有关的；
- B. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- C. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；
- D. 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- E. 您自行向社会公众公开的个人信息；
- F. 从合法公开披露的信息中收集到的个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- G. 法律法规规定的其他情形。

根据法律规定，共享、转让经去标识化处理的个人信息，且确保数据接收方无法复原并重新识别个人信息主体的，不属于个人信息的对外共享、转让及公开披露行为，对此类数据的保存及处理将无需另行向您通知并征得您的同意。

5. 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、披露、使用、修改，避免信息损坏或丢失。

5.1 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，如：SSL/应用层加密技术、HTTPS双向认证技术、数字签名等，以防止您的个人信息在收集、存储、传输等过程中遭到泄露、破坏。

我行积极建立数据分类分级制度、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、公开披露、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。例如，在您的浏览器与我行之间交换数据（如信用卡信息）时受 SSL 加密保护；

对本政策「引言」中出现的网站提供 HTTPS安全浏览方式；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。

5.2 安全认证

我行已通过了公安部信息安全等级保护三级认证，并与监管机构、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。

5.3 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，由于技术的限制以及在互联网行业可能存在的各种恶意手段，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：安全事件的基本情况 and 可能的影响、我行已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议和对您的补救措施，并立即启动应急预案，力求将损失最小化。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，我行还将按照监管部门要求，主动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。

需要提醒您注意的是，为了维护我行系统安全，保护我们的员工，记录交易，保护您的信息安全，以及在特定情况下，预防和发现犯罪或违规活动，我们保留权利对一切互联网交互行为进行监控。

6. 如何使您拥有管理个人信息权利

我行非常重视您对个人信息的关注，并尽全力保护您对于自己个人信息访问、更正、注销账户的权利，以使您拥有充分的能力保障您的隐私和安全。您的权利包括：

6.1 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，但在修改您的个人信息之前，我们会验证您的身份。具体包括：

账户信息——如果您希望访问或编辑您的账户中的个人资料信息和支付信息、更改您的密码、添加安全信息或关闭您的账户等，您可以通过下列路径执行此类操作：

您可以通过【个人网上银行登录→设置】，访问或者修改您在个人网上银行上的账户信息，包括：对您的职业信息和联系地址进行更正或者修改，但是，为了保证您的信息安全，证件信息的更新需要在我行营业网点进行重新登记后方可在个人网上银行中进行更新与信息同步；对银行预留手机号进行修改与更新；对各类密码、安全验证等问题进行修改与更新；对您的交易权限及网银限额进行更改。

您可以通过【我→设置】，访问或者修改您在手机银行APP上的账户信息，包括：对您的职业信息和联系地址进行更正或者修改，但是，为了保证您的信息安全，证件信息的更新需要在我行营业网点进行重新登记后方可在手机银行APP中进行更新与信息同步；对银行预留手机号进行修改与更新；对各类密码进行修改与更新；对指纹登录和指纹支付进行修改与更新；还可以在【我】对个人账户的头像进行重新上传与更新。

6.2 删除您的个人信息

A. 在以下情形中，您可以向我行提出删除个人信息的请求：

- （1）如果我行处理个人信息的行为违反法律法规；
- （2）如果我行收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
- （3）如果我行处理个人信息的行为违反了与您的约定；
- （4）如果我行终止服务及运营。

B. 以上删除请求一旦被响应，除法律法规另有规定要求保留的信息外（如流水记录等），您的个人信息将被及时删除。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。

6.3 注销您的账户

如果您想注销此前注册的账户，您可以去我行任何一家营业厅柜台提出注销您网上银行或手机银行账户的申请。但是当您在我行办理的信用卡存在欠款的情况下，将导致您的信用卡账户无法注销。一旦注销后，您的网上银行及手机银行APP账户将同步注销，您注销上述账户的行为是不

可逆行为，并且我们将停止为您提供产品和/或服务，不再通过网上银行/手机银行客户端收集您的个人信息，并依据您的要求删除与您账户相关的个人信息，但法律法规或监管机构有对客户信息存储时间另有规定的除外。

有关注销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。

6.4 响应您的上述请求

为保障安全，我行可能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 30 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（例如，涉及备份磁带上存放的信息）的请求，我行可能会予以拒绝。

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）与国家安全、国防安全直接相关的；
- （2）与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- （3）与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- （4）有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- （5）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；
- （6）涉及商业秘密的；
- （7）依照法律法规以及行业监管要求的。

7. 如何发出通知

7.1. 通知及其他类别的通讯

当您使用我行产品和/或服务时，我行可利用您的个人信息向您的设备发出推送通知。

您可通过手机自带的【设置→应用通知管理→民生银行→允许通知（Android）/ 设置→民生银行→通知（IOS）】来选择是否接受我行的推送通知。

7.2. 与服务有关的公告

我行可在我认为必需时（例如当我行暂停服务进行维修时）不时向您发出一些与服务有关的公告。您不可取消这些与服务有关、性质不属于推广的公告。

8. 如何对个人信息进行存储

我行将从中华人民共和国境内获得的信息存放于中华人民共和国境内。如果发生数据的跨境传输，我行会单独向您以弹窗或邮件的方式告知您数据出境的目的、接收方等，并征得您的授权同意，我行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始终处于合理必要期限内。

如我行因经营不善或其他原因出现停止运营的情况，我行会立即停止对您个人信息的收集，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。

9. 如何使用 Cookie 和其他追踪技术

您使用我行的服务时，我行会在您的计算机或移动设备上存储名为 Cookie 的小数据文件。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。我行使用该等信息判断注册客户是否已经登录，提升服务/产品质量及优化用户体验。如您不希望个人信息保存在 Cookie 中，您可对浏览器进行配置，选择禁用 Cookie 功能。禁用 Cookie 功能后，可能影响您访问我行或不能充分取得我行提供的产品和/或服务。

我行不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。您可以清除计算机上保存的所有 Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止 Cookie 的功能。

有关我行使用的 Cookie 类型、原因以及如何控制 Cookie 的更多信息，请参阅《民生银行 Cookie 指引》。

10. 如何处理未成年人的个人信息

10.1 如果您是年满 18 周岁（除非我行部分产品或者服务要求16周岁）以下的未成年人，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。

10.2 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或公开披露此信息。

10.3 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。如果我行发现自己在未事先获得可证实的父母或法定监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。

11. 如何更新与修改本政策

11.1 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。我行会通过推送通知、弹窗形式、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。

11.2 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. 个人信息共享、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。

11.3 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/或服务。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/或服务，则视为您接受我行对本政策相关条款所做的修改。

12. 如何联系我们

当您对本政策有任何疑问或者需要向我行进行投诉、申诉，甚至因本政策产生任何争议的，您可以发送邮件至zsqc@cmbe.com.cn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。

一般情况下，我行将在三十天内回复。

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。

民生银行 Cookie 指引

我行可不时使用 Cookie、日志文件（log files）、网络信标（web beacons）、编程脚本（scripts）、标签（tags）及其他追踪技术，以收集、使用和储存关于您或与您有关的信息。本政策将向您描述我行如何使用该等追踪技术。

1. 什么是追踪技术？

我行在民生银行中使用的「追踪技术」包括：

A. Cookie 是载有一连串文字的小型档案，在您登入网站或其他网络内容时存放在您的电脑、移动电话或其他设备内。

B. 网络信标（Web beacons）是装嵌在网站或电邮内的电子影像档案或其他技术，可用于计算访客数目、记录有否及何时阅览电邮或网站，或用以使用某些 Cookie。

C. 日志文件（Log files）储存自动收集的若干信息。该等信息包括互联网协议（IP）地址、浏览器类型、互联网服务提供商（ISP）、引用/退出页面、操作系统、日期/时间戳和点击流数据。

D. 实体标签（ET Tag）是在互联网浏览器与互联网服务器之间背后传送的 HTTP 协议标头。实体标签可代替 Cookie，用以追踪个别使用者，并容许我行可更深入了解和改善民生银行服务。

E. JavaScript 是一种编程语言，用以制作更具互动性和动态的网页。

JavaScript 可以设定、阅读以及删除 Cookie。

2. 我行为什么要使用追踪技术？

- A. 帮助我行更深入地了解及向您及我行的使用者提供民生银行服务；
- B. 追踪技术令我行能够更深入地了解及向您提供民生银行服务。例如，追踪服务协助我行收集以下信息：
 - a) 我行向您提供民生银行服务时需要您的认证信息；
 - b) 我行的地图及位基服务可能需要关于您当前位置的信息；
 - c) 我行需要若干与我行使用者有关的其他信息，以使我行能够提供民生银行服务及就民生银行开发新的功能。

3. 我行如何使用追踪技术？

- A. 我行以及我行的不同类型合作方可不时通过追踪技术收集及使用若干信息：
 - a) 我行的合作方协助我行深入了解民生银行。例如，收集网站和应用程式的使用数据、收集民生银行客户基本的统计信息并分析相关的趋势。
 - b) 我行的客户支持合作方协助我行就您的任何查询提供更佳的回应，及向民生银行客户提供更佳的民生银行使用体验。
 - c) 我行的服务合作方协助我行管理和提供若干服务功能，例如网页缓存和地图服务等。
- B. 我行可能会从该等合作方处获得基于使用追踪技术而产生的关于民生银行客户的报告。

4. 我行的自有追踪技术

此外，我行亦使用我行的自有追踪技术，令您所享用的服务体验更个人化。

A. 记住您的身份。例如：Cookie 和网络信标有助我行识别您作为我行服务注册客户的身份，或保存您先前向我行提供有关您的喜好或其他的信息，分析您如何使用我行的服务。我行可利用追踪技术，借以了解客户在我行的服务中进行什么活动，或哪些功能或环节最受欢迎；

B. 请注意，我行为此等目的使用追踪技术，但亦可通过此等追踪技

术将汇集所得的若干整体性非个人信息提供给其他合作方，以分析您和其他客户如何使用我行的服务。

5. 关于追踪技术的一般条款

A. 必须注意的是第三方的追踪技术受相关第三方本身的隐私政策/个人信息安全政策或规范约束，而非受我行的《民生银行隐私政策》约束。我行对第三方的任何追踪技术概不承担任何责任；

B. 我行可能会将通过追踪技术收集所得的信息与我行收集所得关于您的其他信息合并。

6. 网络 Beacon 和同类技术的使用

除 Cookie 外，我行网页上常会包含一些电子图象（称为「单像素」GIF 文件或「网络 Beacon」）等其他同类技术，它们可以帮助网站计算浏览网页的客户或访问某些 Cookie。我行使用网络 Beacon 的方式有：

A. 我行通过在我行网站上使用网络 Beacon，计算客户访问数量，并通过访问 Cookie 辨认注册客户；

B. 我行通过得到的 Cookie 信息，可以在我行网站提供个性化服务。

7. 您如何控制追踪技术？

A. 您可通过您的浏览器设定（例如 Cookie 或网络信标）或移动设备阻止或管理某些类别的追踪技术。然而，请注意，倘若您阻止追踪技术的使用，我行可能会无法向您提供最佳的民生银行使用体验，部分或所有民生银行功能亦可能会无法正常工作；

B. 我行将对您在非登录状态下浏览民生银行页面并为维持您实现浏览功能所必需而收集 cookie 信息，但会根据相关法律法规的要求及时删除这些供浏览使用的 cookie，并采用去标识化、加密等一系列安全防护措施进行保护。

