

中国民生银行“财富小管家”客户服务协议

甲方：客户（未成年人法定监护人）

乙方：中国民生银行股份有限公司

为明确双方权利和义务，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经依法充分协商达成本协议，以共同信守。

【签约重要提示】尊敬的客户：本协议书由协议正文及其他相关文件（如有）共同组成，均为本协议书不可分割的组成部分。特别的，如被监护人不满十四周岁，甲方应同时仔细阅读《中国民生银行不满十四周岁未成年人个人信息处理规则》，该协议是本协议书不可分割的组成部分。本协议服务面向不具备完全民事行为能力的未成年人（被监护人）以及未成年人的法定监护人（甲方），本协议项下涉及被监护人的权利、义务与责任依法由甲方代为行使和履行。为维护甲方及被监护人的合法权益，请在签署前，仔细阅读本协议全文，关注甲方及被监护人在本协议项下的全部权利、义务与责任，并特别注意字体加粗标记的条款。如甲方或被监护人对本协议有任何疑问，请及时通过乙方经办行或拨打民生银行客户服务热线(95568)等渠道向乙方咨询，乙方经办行或客服将积极解答。请在充分理解本协议、以及自愿接受乙方按照本协议提供的产品/服务和同意本协议全部内容的基础上签署本协议，同时甲方应当充分考虑被监护人的真实意愿，并按照最有利于被监护人的原则履行监护职责。如您不同意本协议的任何内容，或不能准确理解本协议的任何条款，请不要进行签署(无论通过线上或线下)和/或其它任何的后续操作。一经签署即视为乙方就本协议的全部条款已向甲方及被监护人进行了详细的说明和解释，甲方及被监护人对有关权利和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。

第一条 定义

1、“财富小管家”业务是乙方为未成年人（被监护人）及其法定监护人（甲方）提供的线上专属金融服务，签署后可支持被监护人注册及使用乙方手机银行办理账户管理、特色转账、购买金融产品等服务，同时支持法定监护人（甲方）通过本人手机银行对被监护人在乙方开立的借记卡进行查询与管理，并可在被监护人未注册手机银行的情况下代理其使用手机银行办理借记卡相关交易。

2、“被监护人”特指与甲方存在合法监护关系的未成年人，即不满 18 周岁且不具备完全民事行为能力的自然人，不包括 16 周岁以上且以自己的劳动收入为主要生活来源的未成年人（视同完全民事行为能力人）。

3、“辅助授权”是指未成年人（被监护人）或监护人（甲方）使用被监护人借记卡办理特色转账、购买金融产品、快捷支付绑卡时，在验证被监护人本人密码或/及短信验证码等届时乙方要求使用的认证方式基础上，进一步由监护人（甲方）进行交易授权，保障未成年人的合法权益。

第二条 签约资质

甲方签约“财富小管家”时，其被监护人应符合第一条“被监护人”条件要求。甲方可提供多个被监护人，按其被监护人数分别签约“财富小管家”协议，但同一被监护人仅能签署一份“财富小管家”协议。

第三条 业务签约

1、根据被监护人在签约前是否持有乙方 I 类借记卡，“财富小管家”签约方式分为两种：

（1）线下渠道签约，由甲方代理被监护人前往乙方任一营业网点办理，适用于全量未成年人。办理签约时，甲方及被监护人应分别持有乙方 I 类借记卡（借记卡状态正常），并出具国家法律规定的本人及被监护人有效身份证件，以及甲方与被监护人有效监护关系的合法证明文件。如甲方与被监护人申请资料不真实，或无法提供有效监护关系证明材料，或存在法律法规、监管政策及银行届时规定的拒绝办理情形时，乙方有权拒绝办理签约业务。

（2）手机银行签约，由甲方通过本人手机银行办理签约，仅适用于被监护人已持有乙方 I 类借记卡，且年龄不超过 16 周岁。签约时，甲方及被监护人应

分别持有乙方 I 类借记卡（借记卡状态正常），且甲方与在乙方登记的未成年人监护人一致。

2、签约时，甲方应当充分考虑被监护人的真实意愿，并按照最有利于被监护人的原则履行监护职责。

3、签约后，如需变更在乙方登记的未成年人监护人，或者注销双方任一签约 I 类借记卡，则甲方需先终止“财富小管家”业务。

第四条 “财富小管家”特色服务

1、甲方签约后，支持被监护人注册并使用手机银行，可以办理借记卡相关业务，包括但不限于账户管理、特色转账、金融产品等。办理上述业务时，甲方应按照最有利于被监护人的原则履行监护职责，处分被监护人资产时不得损害被监护人的利益，并充分考虑被监护人的真实意愿：

（1）**账户管理**：被监护人可使用手机银行办理账户管理业务，包括但不限于查询、挂失、修改密码等，其中挂失、修改密码需进行辅助授权。

（2）**特色转账**：被监护人可使用手机银行办理转账业务，需进行辅助授权，转账限额遵从手机银行渠道规则，并支持甲方通过限额、转账白名单等实施授权管理。

（3）**金融产品**：在符合监管及乙方金融产品适当性管理要求前提下，为被监护人提供金融产品的购买、查询和支取/赎回服务，其中购买、支取/赎回等交易需进行辅助授权。

（4）**快捷支付**：被监护人年满 8 周岁后，可使用手机银行申请办理快捷支付绑卡，申请后需由甲方进行辅助授权。

2、甲方签约后，乙方为甲方提供针对被监护人签约借记卡的查询功能，支持甲方通过本人手机银行查询被监护人借记卡相关信息，包括但不限于账户信息、交易明细、金融产品签约情况等。查询功能不受被监护人是否注册手机银行的限制。办理上述业务时，甲方应按照最有利于被监护人的原则履行监护职责，并充分考虑被监护人的真实意愿：

（1）**查询账户信息**：甲方可以通过本人手机银行查询被监护人的签约账户信息，包括但不限于卡号、活期余额、开户网点、开户时间、账户状态等信息。

（2）**查询交易明细**：甲方可以通过本人手机银行查询被监护人签约借记卡

的交易明细，包括现金存取、支付消费、转账、购买金融产品等交易明细。

(3) 金融产品签约情况：甲方可以通过本人手机银行查询被监护人签约的金融产品情况。

(4) 快捷支付签约情况：甲方可以通过本人手机银行查询被监护人签约的快捷支付协议情况。

3、甲方签约后，乙方为甲方提供针对被监护人签约借记卡的管理功能，支持甲方通过本人手机银行管理被监护人借记卡，包括但不限于账户管理、手机银行管理、特色转账、金融产品等。办理上述业务时，甲方应按照最有利于被监护人的原则履行监护职责，处分被监护人资产时不得损害被监护人的利益，并充分考虑被监护人的真实意愿。针对被监护人签约借记卡的管理功能因被监护人是否注册手机银行而不同：

(1) 被监护人已注册手机银行情况下，甲方对被监护人签约借记卡的管理功能包括：

a. 手机银行服务管理：甲方可通过本人手机银行对被监护人使用手机银行进行管理，包括但不限于转账管理、手机银行使用权限等。

b. 账户管理：甲方可通过本人手机银行，对被监护人用卡场景进行管理，包括但不限于快捷支付管理、账户动账通知管理等。

(2) 被监护人未注册手机银行情况下，支持甲方代理被监护人对其签约借记卡进行管理，包括：

a. 账户管理：甲方可通过本人手机银行管理被监护人的签约借记卡，包括但不限于查询、挂失、修改密码等。

b. 特色转账：甲方可通过本人手机银行使用被监护人的签约借记卡办理转账业务，转账限额遵从手机银行渠道规则。

c. 金融产品：在符合监管及乙方金融产品适当性管理要求前提下，甲方可使用被监护人的签约借记卡代理被监护人购买、查询、赎回/支取金融产品。

d. 快捷支付：被监护人年满8周岁后，甲方可使用被监护人的签约借记卡代理被监护人办理快捷支付绑卡。

(3) 被监护人在开通手机银行时，甲方对被监护人签约借记卡的管理功能会同时进行调整。

第五条 业务暂停、中止及终止

1、乙方将全力保障甲方及其被监护人的权益，并不断努力提供更好的服务，在下列情况下，乙方可以暂停、中止或终止向甲方及其被监护人提供服务：

- (1) 基于法律法规及政策的规定、监管机构要求或风险管控的需要；
- (2) 甲方或其被监护人违反本协议约定；
- (3) 甲方或其被监护人将本服务用于非法目的或利用本服务从事侵害他人合法权益的行为；
- (4) 甲方或其被监护人的签约借记卡已注销或被采取限制措施；
- (5) 监护人身份已变更，或者原监护关系已失效；
- (6) 乙方已提前以公告或其他提示方式提前通知停止提供服务的。

2、本协议生效后，在被监护人未满 18 周岁前，甲方可以随时申请终止“财富小管家”业务。甲方可通过前往乙方任一营业网点办理业务终止，甲方应出具本人及被监护人有效身份证件、被监护人签约借记卡、甲方与被监护人有效监护关系的合法证明文件。业务终止后，甲方将无法使用本人手机银行对被监护人签约借记卡进行查询与管理，被监护人将无法使用本人手机银行专属服务，如需办理被监护人借记卡业务，可由甲方代理被监护人前往乙方任一营业网点办理。

3、对于已满 16 周岁的被监护人，如被监护人本人能提供独立劳动收入证明，为保障其作为完全民事行为能力人的合法权益，支持由被监护人本人前往我行任一网点办理业务终止。办理时，需出具本人有效身份证件、签约借记卡以及独立劳动收入证明材料。

4、被监护人年龄达到 18 周岁后，为保障其作为完全民事行为能力人的合法权益，乙方将自动暂停“财富小管家”服务。暂停期间，被监护人无法再使用手机银行，甲方也将无法使用本人手机银行对被监护人签约借记卡进行查询和管理。被监护人如需正常使用手机银行服务，需由被监护人本人携带有效身份证件及借记卡，前往我行任一营业网点办理客户服务升级。

5、被监护人如需办理借记卡相关业务，在年满 18 周岁后由甲方代理时，按照乙方代理他人办理业务的相关规则执行。

6、“财富小管家”业务终止的，本协议自动终止。

第六条 甲方的权利和义务

1、甲方的权利和义务范围，包括甲方本人的权利和义务、被监护人的权利

和义务。其中，被监护人的权利、义务依法由甲方作为法定监护人代为行使和履行。甲方应按照最有利于被监护人的原则履行监护职责，处分被监护人资产时不得损害被监护人的利益，并充分考虑被监护人的真实意愿

2、甲方向乙方申请签约“财富小管家”服务，经乙方同意后，甲方及其被监护人将有权在遵守国家法律法规和乙方相关业务规则的前提下，根据乙方手机银行渠道提供的特色服务项目不同享受不同的服务，具体特色服务请阅读“第四条 “财富小管家” 特色服务”，并以乙方实际服务内容为准。

3、甲方及其被监护人在使用乙方“财富小管家”服务期间，有权向乙方申请终止“财富小管家”业务，具体终止事项请阅读“第五条 业务暂停、中止及终止”。

4、甲方应确保签约时按照乙方要求正确填写甲方及被监护人的签约信息，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甲方承担。

5、甲方代理被监护人办理借记卡业务、手机银行业务过程中应留存密码，并应审慎、妥善保管该密码。甲方知悉并同意，使用密码进行的交易操作，均视同密码对应的本人操作。因甲方及被监护人遗忘或泄露密码产生的风险及损失由本人承担全部责任。

6、甲方知悉并同意，甲方在乙方登记的被监护人的手机号码归属被监护人本人使用、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，且甲方及被监护人应审慎、妥善保管其在乙方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。甲方知悉并同意，使用这些联系方式进行的交易操作，均视同为被监护人本人操作。因甲方及被监护人遗忘或泄露密码产生的风险及损失由本人承担全部责任，法律法规另有规定的除外。

7、对于被监护人通过本人手机银行办理借记卡业务，或者甲方通过本人手机银行办理被监护人借记卡业务时，按照乙方业务规则，如需使用甲方的人脸信息，将另行取得甲方单独同意。甲方知悉并同意：（1）在手机银行使用人脸识别时，确保其终端设备上录入和记载的人脸识别信息均为甲方本人人脸识别信息；（2）甲方应审慎、妥善保管载有其人脸识别信息的硬件设备和其他相关

载体，并确保甲方及被监护人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。若甲方泄露了人脸识别信息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人脸识别信息及终端设备记载的客户人脸识别信息进行匹配验证，该验证结果将作为乙方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），乙方在法律、法规规定的范围内不承担责任。

8、甲方及被监护人的密码、数字证书、短信验证码、手机号等遗失、泄露或被盗的，甲方应立即向我行书面申请挂失，并申请设置新的密码、申领新的数字证书、取消或变更手机银行等业务的绑定手机号码等，否则可能产生甲方及被监护人账户资金安全性降低或正常使用乙方手机银行功能等风险。对于乙方在接到甲方相关书面申请并且相关手续办妥之前执行了前述密码、数字证书、验证码、手机号等发出的指令的，甲方应承担相关的法律后果，法律法规另有规定的除外。

9、甲方及被监护人使用手机银行时，通过密码、数字证书、短信验证码或者通过人脸识别进行认证的行为，经乙方电子银行系统验证通过后即表明相关交易指令为甲方及被监护人本人真实意思表示，甲方及被监护人认可其中交易内容。

10、甲方及被监护人办理手机银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则的须同时遵守。

11、甲方及其被监护人对乙方“财富小管家”服务如有疑问、建议或意见时，可向经办行反馈，或拨打乙方服务热线 95568，通过乙方官网在线客服、微信客服、线下任一营业网点进行反映，也可向乙方服务监督邮箱 95568server@cmbc.com.cn 发送电子邮件，乙方将及时受理并做出答复。

12、甲方与乙方建立业务关系时，应按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行甲方本人及被监护人反洗钱、反恐怖融资义务，配合乙方依法开展客户尽职调查和反洗钱调查，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，承诺自身或其实际控制人等主要关联方不属于联合国安理会、中国等国际

组织或国家发布的监控名单或者制裁事项，并承诺不通过乙方所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资，从事违反联合国安理会、中国或其他需适用制裁规则的活动。

13、甲方与乙方业务关系存续期间，甲方及被监护人身份信息或资料发生变更或过期时，应主动、及时通知乙方按业务流程办理更新；乙方通过风险监测发现可疑交易涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法活动时，发现甲方及被监护人或其实际控制人等主要关联方涉及联合国安理会、中国或其他制裁发布主体的制裁事项，有可能给乙方带来声誉、财务或其他损失的，或者不配合乙方依法开展反洗钱尽职调查工作的，或者经尽职调查仍无法排除相关嫌疑的情况，乙方在法律法规允许的范围内有权对甲方及被监护人金融账户/产品/业务/服务的交易方式、交易规模、交易频率等实施合理限制、拒绝提供金融服务等管控措施。

14、本协议书约定的甲方其他权利与义务。

第七条 乙方的权利和义务

1、乙方应按照本协议书中载明的“财富小管家”特色服务提供相应服务。

2、乙方有权制定“财富小管家”业务的收费标准和业务规则，并根据业务发展对相关收费标准和业务规则进行变更。乙方对上述变更将根据本协议第十条约定进行公告。

3、如甲方及被监护人因乙方电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，乙方有权从获利客户在乙方开立的任一账户（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本人另行同意。

4、本协议书约定的乙方其他权利和义务。

第八条 信息采集、使用和披露

1、本协议的信息采集、使用和披露，包括甲方本人的信息采集、使用和披露，以及甲方被监护人的信息采集、使用和披露。其中，被监护人作为未成年人，按照有关法律法规要求，其信息的采集、使用和披露应由未成年人的法定监护人（本协议中“甲方”）授权同意。特别的，如被监护人为不满十四周岁的未成年人，乙方将在征得监护人单独同意的前提下处理被监护人的个人信息，更多详情，敬请查阅《民生银行不满十四周岁未成年人个人信息保护规则》。

2、本协议履行期间，为订立、履行本协议、完善银行系统或改善业务管理的需要和其他合法之目的，甲方自愿授权同意乙方依据有关法律法规或其他规范性文件的规定或金融监管机构的要求，在满足最小必要原则前提下，通过合法渠道和手段收集、存储、使用、加工、传输甲方及被监护人的个人信息（包括姓名、出生日期、证件类型、证件有效期、通信通讯联系方式、地址）、敏感信息（包括证件号码、人脸信息、账户信息、金融交易信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息）。

3、甲方知悉并理解，乙方通过《民生银行隐私政策（适用于线下渠道）》和/或《民生银行手机银行及网银隐私政策》以及各金融产品服务协议中所载明的产品和/或服务需要收集、使用个人信息的处理范围、处理目的、处理方式的相关内容，这些约定中的部分产品/或服务适用于被监护人，需遵循相关产品和/或服务的个人信息使用要求。

4、甲方知悉并同意，乙方有权根据相关法律法规和监管部门的规定、或获得授权情况下，将甲方及被监护人的个人信息提供给国家有权机关等。

5、乙方承诺采取合法有效措施妥善保管和使用甲方提供的前述全部信息资料。尽管如此，由于互联网环境可能存在安全风险，甲方知悉其提供的前述信息资料仍存在遗失、毁损、泄露或者被篡改，进而导致甲方及被监护人损失的风险。

6、乙方承诺甲方及被监护人的个人信息存储时间严格控制在法律法规要求的期限内，对于超过上述期限的个人信息将予以删除。

7、甲方知悉并理解，甲方可通过乙方任一营业网点、手机银行撤回授权，撤回授权后不影响乙方基于甲方的同意已进行业务的处理效力。

8、甲方知悉并理解，本协议授权期限为自甲方签署本协议之日起至甲方撤回授权，或被监护人已具备完全民事行为能力，或本协议终止之日止（以时间在先者为准）。

9、甲方知悉并理解，乙方停止提供全部授权范围内的相关产品或服务、保存期限届满等法定情形下，甲方有权要求乙方删除授权范围内的相关产品或服务产生的甲方及被监护人的个人信息，乙方根据《个人信息保护法》《反洗钱法》等法律、行政法规的相关规定对甲方及被监护人的个人信息及处理情况记录保存期限未届满的，待保存期限届满后删除，或删除本人及被监护人的个人

信息在技术上难以实现的，乙方将会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的其他处理。

10、甲方知悉并同意，乙方有权根据存证管理需要将甲方签署的任何电子文本、线上操作系统记录及痕迹的哈希摘要存储于乙方区块链电子存证平台，并作为有效电子证据。甲方同意，为处理纠纷之目的，乙方可选择区块链电子存证平台节点公证机构对本人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，本人授权乙方为办理公证将文本内容、乙方电子操作系统记录及痕迹、为办理公证所必须的本人的个人及企业信息提供给公证机构。如遇法律纠纷，乙方将在严格遵守法律法规的前提下，为解决纠纷目的，向公证机构、相关司法机构或仲裁机构提供前述信息。

第九条 银行责任的免除与限制

1、甲方使用乙方提供的“财富小管家”服务时，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；但乙方将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。但因乙方过错引起的系统故障、设备故障、通讯故障、电力故障造成甲方损失的，不免除乙方责任。

3、若发生乙方对于合法有效的甲方及被监护人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及被监护人直接财产损失，乙方应在过错范围内依法予以赔偿。

第十条 公告与变更

1、除双方另有约定外，乙方进行系统升级、业务规则变化、产品范围变更、服务变更（包括但不限于调整服务费率表）或修改本协议时，将通过乙方网站（www.cmbc.com.cn）、网上银行、手机银行、营业网点等合理渠道提前 5 个工作日公告。其中，提高服务费率或新增服务收费项目应至少于实行前 3 个月进行

公示，请甲方及时关注、及时认真阅读相关通知、公告、修订版协议。

公告期内，若甲方不同意上述有关变更，其有权停止使用并解除本协议项下服务或在乙方公告中明确的期限内(如有)以书面或其他乙方许可方式(如前往乙方营业网点)通知乙方终止本协议。甲方应密切关注乙方通过上述渠道发布的公告、通知和提示，及时阅读其内容并相应采取行动。

2、因法律法规变化、监管要求需要修订或终止本协议的，乙方有权根据法律法规变化及监管要求对协议进行变更或终止，乙方在通过上述公告方式通知甲方后，据此变更或解除本协议。甲方应及时认真阅读相关通知、公告或修订版协议，并可通过乙方在线客服或官方热线 95568 进行咨询，以便乙方就前述内容为客户进行解释和说明。

3、本协议的终止不影响已发生业务下的权利义务关系。

第十一条 违约行为

依据相关法律法规及监管要求，甲方及被监护人出现以下情形的，乙方有权视情节轻重暂停甲方办理“财富小管家”业务，涉嫌违法的，移交相关部门查处：

- 1、提供虚假或隐藏重要事实的资料；
- 2、违反账户开立相关规定；
- 3、涉嫌洗钱、恐怖融资、逃税；
- 4、使用非自有资金购买金融产品，募集他人资金或使用其他非自有资金购买金融产品；
- 5、存在使用所购买的金融产品进行质押等担保行为；
- 6、其他违法违规行为。

第十二条 法律适用及争议解决

1、本协议之订立、生效、解释、履行等均适用中华人民共和国法律(为本协议之目的，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区法律)。

2、协议双方在履行过程中发生争议的，由双方协商解决；协商不成的采取如下方式解决，如未选择解决方式，则由乙方住所地人民法院管辖：

☐ 由本行经办银行住所地有管辖权的法院管辖。

☐ 由中国民生银行股份有限公司住所地有管辖权的法院管辖。

☐ 由 仲裁委员会在 进行仲裁，遵守仲裁申请时有效之仲裁规则。

仲裁裁决是终局的，对双方均具有约束力。

☐其他 。

第十三条 其他

1、本协议未尽事宜，依据适用法律法规和有关国内行业惯例的规则办理。

2、甲方在开通服务页面勾选本协议即视为同意并自愿遵守本协议约定。甲方在开通服务页面点击勾选或确认/同意并在乙方成功开通“财富小管家”业务即视为签约成功，本协议自签约成功之日起生效。协议生效后施行的法律法规和监管规章的有关规定与本协议冲突的，以有关法律法规和监管规章规定为准。