

中国民生银行“个人养老金支付”业务用户协议

重要提示：

尊敬的客户，为维护您的合法权益，请在签署前，仔细阅读本协议全文，关注您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(包括但不限于涉及费用、期限、身份识别方式、交易验证方式、交易规则、双方权利义务、个人信息保护等内容的条款)。如您对本协议有任何疑问，请及时通过拨打民生银行客户服务热线(95568)等渠道向民生银行咨询，请您在充分理解本协议、以及自愿接受民生银行按照本协议提供的服务的基础上签署本协议。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，请不要进行签署和/或其它任何的后续操作。

甲方：个人客户（下称“客户”）

乙方：中国民生银行股份有限公司 分行(下称“民生银行”)

民生银行与签约本协议的客户，就民生银行为客户使用_____公司(下称“**养老金产品销售机构**”)(联系方式请见养老金产品销售机构官方网站公布)的个人养老金支付业务提供支付服务达成的协议如下：

一、定义

1. **“个人养老金支付”业务**：是指民生银行与养老金产品销售机构合作为持有民生银行个人养老金资金账户的客户提供的金融服务，满足客户在养老金产品销售机构平台进行个人养老金产品投资的需求，实现个人养老金产品投资交易资金划转等相关功能。

2. **客户**：是指在养老金产品销售机构开立注册账户，在成功签署养老金产品销售机构“_____协议”以及本协议后，使用其在民生银行开立的个人养老金资金账户作为“个人养老金支付”业务指定账户进行个人养老金产品投资的个人投资者。

3. **养老金产品销售机构**：是指在“个人养老金支付”业务中，承担个人养老金产品发售、管理、服务的被监管机构确认的合格机构，包括基金公司、基金销售机构、保险公司、理财子公司、证券公司等非银机构。

4. **行业信息平台**：是指由中国银行保险信息技术管理有限公司、银行业理

财登记托管中心有限公司和中国证券登记结算有限责任公司分别建设并运营的银保行业信息平台、理财行业信息平台和基金行业信息平台。

5. **注册账户**：是指养老金产品销售机构根据客户申请，为客户开立的，管理和记录投资人在该养老金产品销售机构交易的投资产品名称、交易金额等情况的基金投资记录账户。

6. **个人养老金资金账户**：指客户在民生银行开立的，具有个人养老金缴费、交易资金划转、收益归集、支付和缴纳个人所得税、信息查询等功能的特殊专用账户。

7. **手机号码**：是指客户在民生银行开立个人养老金资金账户时预留信息中的手机号码、客户通过民生银行认可的渠道进行变更后的手机号码预留信息。

二、双方履行本协议的必备条件

1. 客户是具有完全民事行为能力的自然人。

2. 客户已开立民生银行个人养老金资金账户且未注销。

3. 客户已在养老金产品销售机构平台完成客户实名认证。

4. 客户使用个人养老金资金账户进行支付时，民生银行根据养老金产品销售机构传输给行业信息平台的客户划款指令完成支付（即，民生银行根据行业信息平台传来的客户付款指令，自指定个人养老金资金账户付至养老金产品销售机构指定专用账户）的前提条件是：（1）绑定关系建立且有效；（2）指定个人养老金资金账户状态正常；（3）指定个人养老金资金账户资金足额。

5. 客户知悉并确认，客户通过养老金产品销售机构平台经行业信息平台向民生银行提供的本人姓名、证件类型、证件号码、个人养老金资金账号、手机号码等信息准确完整。

三、业务规则

1. 绑定关系建立

民生银行作为客户的养老金资金账户行，受理行业信息平台发起的客户身份验证交易。客户在养老金产品销售机构发起申请，填写个人养老金资金账号、手机号码，并且授权养老金产品销售机构将其姓名、证件类型、证件号码、个人养老金资金账号、手机号码通过行业信息平台（客服电话： ）传递给民生银行（客服电话：95568），客户需完成民生银行身份认证流程，由民生银行

进行身份验证；客户同意民生银行将核实结果通过行业信息平台反馈给养老金产品销售机构。若身份验证结果一致，养老金产品销售机构将客户注册账户与个人养老金资金账户进行绑定。

2. 投资支付

绑定关系建立后，客户在养老金产品销售机构平台按照养老金销售机构的验密方式完成身份认证后，发起养老金产品投资交易，民生银行将根据养老金产品销售机构通过行业信息平台向民生银行发送的支付指令完成资金划转。

3. 投资资金转回

客户投资产品到期或者客户在养老金产品销售机构平台按照养老金销售机构的验密方式完成身份认证后，发起赎回、退保等交易指令，民生银行将根据养老金产品销售机构通过行业信息平台向民生银行发送的业务指令将投资交易资金划付至客户个人养老金资金账户。

4. 支付限额

民生银行有权为养老金产品销售机构及客户设置最大支付限额，包括单笔及单日累计支付限额。客户可通过养老金产品销售机构平台进行个人养老金支付限额查询。如实际支付金额大于支付限额，民生银行将有权拒绝执行支付指令。

5. 解除绑定

如需解除个人养老金资金账户绑定，客户可通过养老金产品销售机构平台完成个人养老金资金账户绑定的解除。解除绑定后，客户可根据个人养老金资金账户规则及养老金产品销售机构的规则继续进行养老金产品投资交易。

四、客户权利义务

1. 客户在养老金产品销售机构平台注册的账户与在民生银行开立的个人养老金资金账户绑定成功后，客户授权并同意民生银行根据客户通过养老金产品销售机构经行业信息平台向民生银行发送的交易指令，对指定的个人养老金资金账户及时完成养老金投资交易相关的资金划转、入账。

2. 客户知悉并同意，签署本协议并完成个人养老金资金账户与注册账户的绑定后，养老金产品销售机构经行业信息平台发送至民生银行的支付指令均视为客户发出。客户理解并同意，民生银行根据指令完成支付及投资资金转回后，

对于非民生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，民生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，但民生银行可在客户处理时对客户提供必要的协助。法律法规另有规定的除外。

3. 如客户签约开通民生银行个人养老金资金账户信息通知功能的，如民生银行“即时通”服务等，民生银行将按照客户签约开通的该等功能提供交易通知服务。

4. **反洗钱。**客户与民生银行建立业务关系时，客户应按照反洗钱、反恐怖融资相关法律法规要求，切实履行反洗钱、反恐怖融资义务，配合民生银行依法开展客户尽职调查和反洗钱调查，确保提供的身份信息、资料真实、完整、合法、有效，承诺自身或其实际控制人等主要关联方不属于联合国安理会、中国等国际组织或国家发布的监控名单或者制裁事项，并承诺不通过民生银行所提供的金融账户/产品/业务/服务进行洗钱、恐怖融资，从事违反联合国安理会、中国或其他需适用制裁规则的活动。

客户与民生银行业务关系存续期间，客户身份信息或资料发生变更或过期时，应主动、及时通知民生银行按业务流程办理更新；民生银行通过风险监测发现可疑交易涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法活动，发现客户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，有可能给民生银行带来声誉、财务或其他损失的，或者客户不配合民生银行依法开展反洗钱尽职调查工作的，或者经尽职调查仍无法排除相关嫌疑的情况，民生银行在法律法规允许的范围内有权对客户金融账户/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。

五、民生银行权利义务

1. 在客户签署本协议并完成注册账户与养老金资金账户绑定后，客户知悉并同意民生银行基于养老金产品销售机构经行业信息平台发送的交易指令执行资金划转，无需验证客户的个人养老金资金账户、数字证书(如适用)和密码等信息即可执行交易指令，执行后无法撤销。

2. 民生银行通过“个人养老金支付”业务提供资金划转服务。客户因通过养老金产品销售机构完成的交易而产生的一切关于投资收益、服务质量及费用

扣收等争议均由客户与养老金产品销售机构自行解决，与民生银行无关。

六、个人信息授权及保护

1. 民生银行为提供个人养老金支付业务的需要可收集、处理客户的基本个人信息（包括姓名、手机号码、证件类型、证件号码），敏感个人信息（养老金资金账号），以及本协议下金融交易信息。个人信息处理规则本协议未约定的，以客户与民生银行签署的《中国民生银行个人养老金服务协议》约定为准。

2. 民生银行应当依照相关法律法规的规定妥善保存完整的交易信息，客户可通过手机银行、银行柜台等渠道查询养老金资金账户交易记录。

3. 民生银行应妥善保管所获得的客户个人信息，保存期限至本协议项下业务办理完毕之日止【 】年，如遇客户投诉、法律诉讼等纠纷，还应至少保存至纠纷结束之日起5年。法律法规、监管规定有更长保存期限要求的，从其规定。客户知悉并理解，本协议项下业务期限届满或者提前终止、保存期限届满等法定情形下，客户有权要求民生银行删除授权范围内的相关产品或服务产生的客户个人信息，民生银行根据《反洗钱法》等法律、行政法规的相关规定对客户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，或删除客户个人信息在技术上难以实现的，民生银行将会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的其他处理。

4. 客户知悉并同意，民生银行可根据存证管理需要将客户签署的任何电子文本、线上操作系统记录的哈希摘要存储于民生银行区块链电子存证平台，并作为有效电子证据。客户同意，为处理纠纷之目的，民生银行可选择区块链电子存证平台节点公证机构对客户签署电子文本及操作记录、痕迹等按公证机构流程进行公证，客户授权民生银行将为办理公证将文本内容、客户电子操作系统记录及痕迹、为办理公证所必需的客户个人及企业信息提供给公证机构。如遇法律纠纷，民生银行将在严格遵守法律法规的前提下，为解决纠纷目的，向公证机构、相关司法机构或仲裁机构提供前述信息。

5. 在本协议履行过程中，双方获知的任何一方的商业秘密，未经秘密所有方的同意，不得以任何形式向任何第三方透露；否则，应向秘密所有方承担相应的法律责任。民生银行应保守在履行本协议中获取的客户个人信息和隐私，但获得授权、或法律、法规（及其不时修订）另有规定或国家有关机关要求提供或披露

的除外。

6. 为履行本协议及满足国家监管要求，在符合国家法律法规的情况下，客户同意民生银行为实现反洗钱反恐怖融资及客户身份识别、监管报送等目的，向反洗钱相关机构、监管机构、行政机关、司法机关提供客户在本协议项下的业务办理情况。

7. 客户可通过**民生银行网点或服务电话 95568**行使法律赋予民生银行对个人信息的知情权、决定权、查阅权、复制权、删除权、更正及补充权等，还有权要求民生银行对客户个人信息的处理规则进行解释说明。

8. 民生银行承诺采取合法有效措施妥善保管和使用客户提供的前述信息资料，尽管如此，由于互联网环境可能存在安全风险，客户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，进而导致客户损失的风险。

七、协议的生效与变更

1. 本协议以如下方式签署：**线上签约方式**。客户通过养老金产品销售机构提供的电子渠道对本协议进行的任何形式的签名确认，包括但不限于使用密码（包括但不限于登录密码、交易密码、短信验证码等）、数字证书、勾选、点击确认等形式，均为客户真实意思的表达，表示客户自愿签署并同意本协议；养老金产品销售机构将客户签约信息通过发送给民生银行并经民生银行确认后本协议生效。双方均承认双方通过本协议约定签约方式完成协议签署的法律效力。

2. 个人养老金支付业务自客户通过养老金产品销售机构页面如实填写相关信息，并经行业信息平台传递给民生银行，由民生银行完成验证信息一致后生效，至客户通过养老金产品销售机构平台完成资金账户绑定的解除、或客户注销民生银行个人养老金资金账户、或民生银行与养老金销售机构终止本业务之日止。

3. 民生银行进行电子银行系统升级、业务规则变化、服务变更或修改本协议时，将通过民生银行网站(网址：www.cmbc.com.cn)、网上银行或手机银行等渠道提前 3 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施行前 3 个月进行公示，请客户及时关注、及时认真阅读相关通知、公告、修订版协议。

4. 若客户不同意上述有关变更，其有权通知民生银行终止本协议。公告到

期后客户继续办理个人养老金支付业务的，视同接受有关本协议、个人养老金支付业务服务的修改内容。

5. 因法律法规变化、监管要求需要修订或终止本协议的，民生银行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，民生银行在通过**第七条第3款**约定的公告方式通知客户后，据此变更或解除本协议。客户应及时认真阅读相关通知、公告或修订版协议，并可通过民生银行在线客服或官方热线 95568 进行咨询，以便民生银行就前述内容为客户进行解释和说明。

6. 如客户对产品或服务有任何疑问、意见或建议，可以拨打民生银行服务监督电话 95568，或通过民生银行官网在线客服、微信客服、线下任一营业网点进行反映，也可向民生银行服务监督邮箱 95568server@cmbc.com.cn 发送电子邮件，民生银行将及时受理并做出答复。

八、不可抗力与银行责任的免除与限制

1. 客户使用民生银行服务时，如非民生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，民生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；但民生银行可在客户处理时对客户提供必要的协助，法律法规另有规定的除外。

2. 由于不可预测或无法控制的通讯/电力/故障/系统故障、或国家法律法规的限制、或遇有其他不可抗力(包括但不限于战争、自然灾害、火灾、疫情等)或无法控制的其他情况，导致本协议无法正常履行的，民生银行依法对前述情形引发的客户损失不承担或承担部分责任。但因民生银行过错引起的系统故障、设备故障、通讯故障、电力故障造成客户损失的，不免除民生银行责任。

九、其他

1. 本协议的签署及履行均适用中华人民共和国法律，不包括中国香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区法律。本协议生效后施行的法律法规和监管规章的有关规定与本协议内容冲突的，以有关法律法规和监管规章规定为准。本协议履行过程中发生问题和纠纷时，应由协议双方本着友好、平等、互利的态度协商解决。客户与民生银行有关本协议的一切争议，经各方协商一致，选择如下争议解决方式：

由中国民生银行股份有限公司【 】分行住所地有管辖权的法院管辖。

2. 客户确认本人已阅读、理解并接受本协议所有内容。

3. 本协议生效后施行的法律法规和监管规章的有关规定与本协议内容冲突的，以届时有关法律法规和监管规章规定为准。