

中国银行股份有限公司个人客户电子支付服务协议

甲方：xx

乙方：中国银行股份有限公司

根据国家相关法律法规的规定，为维护双方利益，规范双方行为，甲乙双方本着自愿、平等、互利的原则，就客户（以下简称“甲方”）使用中国银行股份有限公司（以下简称“乙方”）网上银行支付服务（简称“电子支付”）签订本协议。

甲方已阅读本协议的全部内容并同意接受本协议的约束，已特别注意了字体加黑的条款。甲方可通过乙方客户服务热线（95566）、营业网点等方式进行咨询。乙方已应甲方要求对相关条款进行了充分的提示和说明，甲方自愿签署本协议。

第一条 乙方提供的电子支付服务是指甲方签约成为乙方的网上银行客户后，开通了电子支付的功能，在线上渠道上购买商品或服务，然后通过互联网络向乙方发出支付指令，实现货币的支付与资金转移。

第二条 甲方申请使用乙方的电子支付功能必须首先成功申请成为乙方网上银行的客户，并已经申请了乙方指定的网上银行认证工具。甲方通过乙方网上支付所进行的一切经过认证工具认证后的交易，乙方均视为甲方亲自办理。甲方

不得要求变更或撤销已经提交的电子支付指令。

第三条 甲方在签订本协议后，应按照乙方的业务要求指定用于电子支付的合法账户（或数字人民币钱包）。

第四条 甲方应保证办理电子支付业务账户的支付能力，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。

第五条 如因甲方指定账户（或数字人民币钱包）已销户或账户（或数字人民币钱包）状态不正常（挂失、冻结）、余额不足等原因，导致乙方无法履行协议的，乙方不承担任何责任。

第六条 甲方与除甲乙双方之外的任何第三方机构（包括第三方支付平台、甲方所购买商品或服务的销售方、商品配送方等）之间的交易纠纷与乙方无关。乙方不受理甲方对其他任何第三方的投诉。

第七条 乙方可以自主根据业务发展需要增加、删除或变更合作的商户。

第八条 甲方通过在乙方网上银行同意本协议并经过认证工具的认证后开通电子支付功能；甲方如需终止使用乙方提供的支付服务，可通过点击网上银行相关页面的取消功能撤销支付服务。

第九条 本协议作为甲乙双方已经签署的《中国银行股份有限公司网上银行个人客户服务协议》及其他既有协议和约定的补充部分而非替代文件，与其具有同样的法律效力。

甲方在使用乙方提供的服务时应遵守电子银行章程、业务规则和已签署的所有相关协议，以及其他相关的业务规定。

第十条 甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成电子支付指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打服务热线或到营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。甲方应确保所进行的交易真实合法，不得利用本协议项下的服务从事任何违法违规等行为。如甲方违反本协议，乙方有权中止或终止提供协议支付服务。

第十一条 为保证跨境电子商务外汇支付交易正常开展，根据国家外汇管理局有关支付机构校验银行支付账户（或数字人民币钱包）开户人信息与客户身份信息一致性的要求，甲方授权乙方为上述一致性校验之目的，将必要的支付账户（或数字人民币钱包）开户人信息的核对结果反馈给支付机构。同时，为保证甲方网上支付交易安全，乙方将根据风险管理需要对网上支付交易进行监控，并对相关可疑和欺诈支付交易采取交易终止、交易重新确认或风险提示等处置措施。

第十二条 因不可抗力或其他非乙方原因（设备故障、通讯线路故障及断电、停电等）造成的乙方没有正确执行甲方提交的电子支付指令或业务中断，乙方不承担任何责任，但乙方保证尽快采取措施使交易正常进行。

第十三条 本协议自甲方在网上同意并经过认证工具的认证后开通电子支付功能之时起生效，自撤消本服务之时起

终止。所有时点均以中国银行网上银行系统记录的时间为准。协议终止并不意味着终止前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除因终止前的交易所带来的任何法律后果。

第十四条 乙方可依据法律、法规、规章或业务需要对业务服务内容、操作流程、收费标准等进行调整，涉及收费或甲方其他权利义务变更的调整（如产品服务变更等），将通过网点、网站、电子银行等渠道进行不定时更新及公告。如果甲方不同意接受乙方的调整内容，甲方有权向乙方申请终止服务，终止服务前甲方已发送至乙方的交易指令仍有效，甲方应承担乙方处理该交易指令所产生的后果。乙方公告内容构成本协议不可分割的一部分，与本协议具有同等效力，甲方应在充分知晓、理解有关内容后签署本协议。

第十五条 个人信息保密、授权条款：

一、在乙方为甲方办理本协议项下事项所必需且与处理目的直接相关的前提下，甲方同意并授权乙方收集、存储、使用甲方在办理本业务过程中主动提供或因使用服务而产生的个人信息，甲方同意并授权乙方可将上述信息用于为履行本协议并提供相关服务、报送监管信息、进行风险管理等必需情形。上述信息的范围包括甲方的户名、银行卡卡号、证件号码、手机号码或数字人民币钱包信息（包括但不限于钱包昵称、钱包 ID、钱包手机号等）等个人资料。

二、上述授权乙方处理的个人信息中，一旦泄露或者非

法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息为敏感个人信息，主要包括：银行卡卡号等。

三、乙方承诺将严格遵守法律法规、监管要求规定及本合同约定处理甲方个人信息，对甲方相关信息承担保密责任。

四、除下述情形外，乙方不得将甲方上述信息提供给第三方，在提供时应向有关第三方明确其保护甲方相关信息的职责并通过签署协议等方式要求有关第三方承担相应保密义务：

1、经甲方单独同意或授权的；

2、乙方根据相关法律法规、监管规定有义务进行披露的，或有权机关要求的；

上述情形下的提供将可能会使相关第三方据此知悉甲方相关信息，并依法为甲方提供服务或采取可能涉及甲方的行为。

五、甲方可以依法向乙方查阅或复制甲方提供的个人信息，发现信息有错误的，有权提出异议并请求乙方及时采取更正等必要措施，甲方有权依法请求乙方及时删除相关信息。

第十六条 反洗钱及制裁合规条款

甲方承诺配合乙方履行反洗钱和制裁合规义务，提供和更新有关客户及交易信息，并保证所提供的客户信息、交易信息真实、准确、完整、有效。甲方承诺未受到联合国、中

国或其他需适用制裁发布主体的制裁，在本协议生效期间，不从事洗钱、恐怖融资、制裁违规等违法违规行为。

如甲方拒绝配合乙方开展尽职调查或提供虚假、不实信息，或乙方发现甲方交易存在违法违规，或乙方有合理理由怀疑甲方涉嫌洗钱、恐怖或恐怖融资，或甲方受到联合国、中国或其他需适用制裁发布主体的制裁，或其交易涉及违反有关制裁规定，乙方有权中止或终止业务关系，并保留追究相关方责任的权利。

第十七条 甲方对本协议及本协议项下的服务有任何建议或意见，可以致电乙方客户服务热线（95566）或营业网点等进行投诉，乙方将及时受理。

第十八条 本协议的生效、履行及解释均适用中华人民共和国法律（为本协议之目的，不含中国香港、澳门、台湾地区法律）；法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。甲乙双方在履行本协议的过程中，如发生争议应协商解决，协商不成的，按照双方已经签署的《中国银行股份有限公司网上银行个人客户服务协议》中的约定方式解决。本协议项下的争议向开立本协议项下签约账户（或数字货币钱包）的乙方分支机构所在地人民法院起诉。

第十九条 关于隐私政策，本协议与《中国银行股份有限公司手机银行隐私政策》互为补充。