

厦门银行对公数字人民币钱包客户服务协 议

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，数字人民币对公钱包客户（以下简称“甲方”）与厦门银行股份有限公司（以下简称“乙方”）本着平等互利的原则，就数字人民币对公钱包（以下简称“钱包”）相关服务达成如下协议，并承诺严格遵守本协议中的各项条款，履行各自义务。

请甲方在确认同意本协议之前仔细阅读，确保对其内容特别是字体加黑内容的含义及相应法律后果已全部知晓并充分理解。

第一章 总 则

第一条 定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

（一）数字人民币：中国人民银行发行的数字形式的法定货币，由指定运营机构参与运营并向公众兑换，以广义账户体系为基础，支持银行账户松耦合功能，与纸钞和硬币等价，具有价值特征和法偿性。

（二）运营机构：按照双层运营原则，由人民银行指定、提供数字人民币兑换、流通等运营服务的商业银行。当前与乙方开展合作的数字钱包运营机构为中国建设银行（客服电话：95533）。

（三）对公数字人民币钱包（简称“对公钱包”）：是指运营机构根据甲方申请为甲方开立的具备唯一可识别编号的数字人民币载体。

（四）对公钱包服务：本协议项下指乙方提供对公钱包开立、支付结算、查询、管理等服务，包括但不限于开立对公钱包、添加对公钱包、关联/解关联账户、充钱包、存银行、转账、查询钱包信息、预约兑回、注销对公钱包等功能，具

体功能的使用可能因客户的身份认证情况、钱包运营机构等不同。

（五）控制钱包交易措施：是指限制钱包交易功能的措施，包括但不限于暂停钱包非柜面业务、限制钱包交易规模或频率等。

（六）试点期间：中国人民银行在正式推广普及数字人民币之前，选择个别试点城市进行试点推广的阶段。

第二条 服务内容

（一）对公钱包开立：甲方通过乙方“厦行 e 企管” app 提交开立钱包申请，需完成乙方要求的相关身份验证，并授权乙方将甲方客户信息、法定代表人/单位负责人信息、实际控制人信息、经办人信息、交易信息传输给运营机构，用以开立对公钱包。

（二）添加对公钱包：甲方需通过已与乙方建立合作关系的运营机构渠道成功开通数字人民币钱包后，方能在乙方“厦行 e 企管” app 添加对应的对公钱包。添加钱包时需完成乙方要求的相关身份验证，并授权乙方将甲方客户信息、经办人信息、交易信息传输给运营机构，用以获取甲方对公钱包相关信息。

（三）关联/解关联账户：甲方对公钱包支持绑定甲方在乙方开立的单位银行结算账户（简称“绑定账户”），绑定账户户名须与对公钱包主体名称一致。甲方授权乙方将绑定账户信息、钱包信息、法定代表人/单位负责人信息、经办人信息、交易信息传输给运营机构以完成最终绑定。

（四）充钱包：提供从绑定账户兑出数字人民币到甲方对公钱包的服务。甲方授权乙方将其银行账户信息、钱包信息、交易金额、交易信息发送至运营机构以完成兑出数字人民币。

（五）存银行：提供从甲方对公钱包兑回数字人民币到乙方绑定账户的服务。甲方授权乙方将银行账户信息、钱包信息、交易金额、交易信息发送至运营机构以完成对公钱包款项兑回。

（六）转账：提供从甲方的对公钱包转移一定数量的数字人民币到甲方指定的对公钱包的服务。甲方同意乙方将转出、转入方的钱包信息、交易金额、交易信息提供给运营机构以完成转账服务。

（七）查询钱包信息：甲方授权乙方在甲方成功添加对公钱包后，从运营机构获取对公钱包基本信息、交易限额、交易明细，并供甲方在“厦行 e 企管” app 查询。

（八）预约兑回：提供从甲方对公钱包预约自动兑回数字人民币到乙方绑定账户的服务。甲方授权乙方将其银行账户

信息、钱包信息、交易金额、交易信息发送至给运营机构以完成对公钱包款项兑回。

(九) 注销对公钱包：甲方可注销在乙方“厦行 e 企管” app 开立的对公钱包。甲方授权乙方将其钱包信息、法定代表人/单位负责人信息、经办人信息、交易信息发送至给运营机构以完成对公钱包注销。

(十) 其他功能：乙方可能不时推出对公钱包其他功能服务，具体以乙方“厦行 e 企管” app 界面提供的功能为准。

第三条 限额管理

根据风险管控的要求，对钱包余额、兑出、兑回、付款、收款分别进行限额管理，限额管理分为钱包余额上限、单笔交易限额、日累计交易限额、年累计交易限额。

第四条 使用渠道

对公钱包使用渠道为“厦行 e 企管” app，乙方将根据业务需要拓展使用渠道。各使用渠道提供的对公钱包具体服务功能按照各渠道具体业务规则执行。根据不同渠道的操作要求，需要设置对应的人员信息、交易密码、操作流程等信息。

第五条 甲乙双方认可乙方根据甲方指令所作的交易和记录及由此产生的记账凭证的合法性和有效性，除非有可靠、确定的相反证据，乙方制作或保留的甲方办理业务发生的单据、凭证或内部账户记载，均构成有效证明甲乙双方之间权

利义务关系的确定证据。甲方不能仅因上述记录、记载、单据、凭证由乙方单方制作或保留，而提出异议。

第六条 甲乙双方共同遵守国家有关法律、法规、监管规定，以及对公钱包运营机构公布的相关规定。使用对公钱包办理数字人民币收付，还应遵循国家现金管理、数字人民币及单位银行结算账户管理办法相关规定。

第二章 甲方的权利和义务

第七条 甲方申请开立钱包时，应按照法律法规以及乙方相关规定，向乙方提交相应证明文件，甲方应保证所填写的申请表和所提供的资料真实、准确、完整、合法、有效，并承诺对开立申请人与身份证明文件所属人的一致性、开立意愿的真实性负责。甲方应当积极配合乙方按照法律法规以及乙方相关规定开展的证明文件审核工作和客户尽职调查工作。乙方应及时为符合条件的甲方办理开立手续。甲方不符合条件的，乙方有权拒绝开立。钱包开立后若经乙方核查发现资料存在不完整、不准确等需要更正的情形，甲方应予以配合，未按规定更正的，乙方有权对甲方钱包采取控制钱包交易措施，由此给甲方带来的一切损失，乙方不承担责任。

第八条 在成为对公钱包客户后，甲方申请服务中有关资料和信息如有变更，应及时向乙方提出变更申请，并按乙

方规定程序办理有关手续。因甲方未及时提交申请或办理相关变更事项造成的后果，乙方不承担责任。

甲方如有被撤并、解散、宣告破产、关闭或者注销、被吊销营业执照等异常情况的，应及时向乙方提出注销钱包的申请。

第九条 甲方使用乙方提供的交易渠道时，应遵循乙方提供的交易功能实现客户端操作及人员、证书、密码、手机SIM卡和权限的管理，不得将其出租、转借、转让给他人使用，如因自身管理失误造成任何信息泄露或资金损失，由甲方承担一切责任和损失。甲方设置的主管人员和经办人员为甲方授权人员，甲方授权人员使用交易渠道和交易密码进行的所有交易和操作，均视同甲方所为，由此产生的电子信息记录均为该项交易和操作的有效凭据。甲方忘记密码，可按乙方要求通过电子渠道或柜面渠道重置密码。

第三章 乙方的权利和义务

第十条 乙方依法依规对甲方的客户资料、电子交易资料负有保密义务，法律法规另有规定、有权机关另有要求或双方另有约定的除外。

第十一条 乙方保证所提供对公钱包服务的安全性，并对由于自身系统问题造成的甲方直接损失承担责任。

第十二条 乙方收到甲方对乙方产品服务提出的问题或投诉后，应及时进行调查并告知甲方处理结果。

第十三条 甲方出现以下任一情况时，乙方有权根据情况严重程度对甲方钱包采取相应控制钱包交易措施，且不承担任何责任：

- （一）提供的基本资料信息为虚假信息；
- （二）通过乙方服务进行违法行为；
- （三）发生或可能发生停产、歇业、注销登记、破产、被吊销营业执照、被撤销、合并、分立、承包、租赁、兼并、资产重组、法定代表人或主要负责人从事违法活动、涉及重大诉讼活动、生产经营出现严重困难、财务状况恶化等情形，乙方认为有必要予以停止服务的；
- （四）欠缴有关服务项下费用或严重违反本协议约定义务的；
- （五）被列入联合国制裁名单或国家权力机关限制名册；
- （六）存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等情况；
- （七）其他乙方认为需要停止服务的事项。

第十四条 乙方因以下情况未能执行或者未能正确执行甲方指令，乙方不承担任何责任：

- （一）乙方接收到的甲方指令信息不明确、不完整或无法辨认；
- （二）甲方对公钱包资金余额不足；

- (三) 甲方对公钱包内资金被依法冻结或扣划;
- (四) 甲方不按照乙方规定的操作手续和权限办理业务。

第四章 其 他

第十五条 个人信息保护条款

(一) 甲方同意并授权,为履行本协议、履行反洗钱义务及进行风险管理之必需,乙方可依法收集、存储、使用甲方法定代表人/单位负责人、实际控制人、经办人的个人信息,个人信息种类包含:姓名、国籍、联系方式、证件类型、证件号码、证件有效期、证件照片、身份鉴别信息。

(二) 在开展业务所必须或法律法规与行业主管部门另有规定的情形下,甲方同意并授权乙方向运营机构或行业主管部门提供甲方法定代表人/单位负责人、实际控制人、经办人个人信息,个人信息种类包含:姓名、国籍、联系方式、证件类型、证件号码、证件有效期、短信验证码。乙方将按照法律法规、监管规定及与甲方的约定开展信息处理行为,并采取相应的安全措施保护甲方的个人信息。

(三) 甲方同意并授权乙方处理甲方法定代表人/单位负责人、实际控制人、经办人的个人信息,甲方以上人员已知晓对其个人信息享有知情权、决定权、查阅复制权、可携带权、更正补充权、删除权、解释说明权等权利。如甲方以上

人员拟撤回或拒绝对乙方处理个人信息的授权，可以注销钱包或联系乙方处理。

第十六条 乙方将会按照甲方的授权及《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规及监管规定的期限保存甲方的相关个人信息，在符合法律、行政法规及相关监管要求的情况下，个人信息的保存期限为实现处理目的所必要的最短时间。待保存期限届满后，乙方将采取技术手段从终端设备、信息系统内去除个人信息或进行匿名化处理，使其不可被检索、访问，或按照乙方内部管理规定删除前述信息。当删除从技术上难以实现时，乙方将会对前述信息停止除储存和采取必要的安全保护措施之外的处理。

第十七条 本协议涉及甲方信息或甲方人员个人信息保护的未尽事宜适用《厦门银行“厦行 e 企管”用户隐私保护协议》。

第十八条 甲方在使用对公钱包进行交易时，不得超过对公钱包余额、兑出、兑回、付款、收款限额。

第十九条 乙方执行甲方对公钱包交易（查询、付款等）指令，交易情况以乙方系统记录内容为准。

第二十条 甲方应对其发出的交易指令承担责任。甲方

发出的指令经乙方执行后，甲方不得要求变更或撤销。甲方发现钱包变动与本人的实际交易操作不符的，甲方应自发生不符后 15 日内向乙方作出书面错误通知并应说明错误发生的可能原因、相关钱包编号、金额等情况。对甲方发出的错误通知，乙方将及时受理并进行调查。如乙方认为错误确已发生并系乙方原因，乙方将及时对错误加以纠正。

第二十一条 乙方提前书面或公告通知甲方后，可单方终止本协议；甲方如需终止本协议，应持原有对公钱包开立材料、单位证明到原开立网点或电子渠道签约机构办理注销手续。

第二十二条 如一方出现违约情形，另一方有权要求违约方采取补救措施、继续履行协议、赔偿损失。经另一方书面通知后，如果违约方在合理的期间内仍未消除违约情形，另一方有权解除本协议。除法律或本协议另有规定外，乙方对甲方的赔偿额以甲方就本项服务向乙方支付的服务费用为限。

第二十三条 乙方或甲方在下列情形下违反本协议约定不应被视为违约：

- （一）为协助国家司法机关或其他有权机关执行公务的；
- （二）依《反洗钱法》等法律法规履行法定义务的；
- （三）法律、法规、监管规定要求的其他情形。

第二十四条 甲方通过“厦行 e 企管” app 申请对公钱

包服务的，本协议双方当事人确认并同意：本协议以双方当事人认可的数据电文方式签署；甲方在乙方电子系统中所使用的电子签名方式为符合双方当事人约定的可靠的电子签名方式；甲方登入乙方电子系统的方式为双方认可的身份认证方式，凡通过该身份认证方式后的操作均视为甲方本人（或其授权代理人）所为，甲方承诺对由此产生的法律后果承担责任。

第二十五条 乙方可能根据有权机关的要求停止对公钱包服务，并启动对公钱包退出操作。甲方对公钱包退出时，钱包余额将自动转入该钱包的有效绑定账户。甲方应确保有效绑定账户状态正常，否则有可能导致资金退回失败，甲方须通过乙方指定渠道办理资金退出手续。

第五章 附则

第二十六条 甲方通过乙方申请对公钱包服务时，本协议自乙方同意其申请并在乙方系统中设置成功时生效。甲方通过乙方申请注销对公钱包或停用对公钱包服务时，本协议自乙方同意其申请并在乙方系统中设置成功后终止。

第二十七条 协议的变更

（一）乙方保留不时更新或修改本协议的权利。未经甲方明确同意，乙方不会减少甲方按照本协议所应享有的权利。

乙方会通过门户网站、“厦行 e 企管” app 公布，根据公告的生效之日起生效，并取代此前相关内容。请甲方不时关注相关公告、提示信息及协议、规则等相关内容的变动。

（二）对于重大变更，视具体情况乙方可能还会提供更为显著的通知说明本协议具体变更内容（包括 APP 推送通知、短信通知等）。重大变更包括但不限于：

1. 乙方的服务模式和业务形态发生重大变化，包括但不限于停止相关服务、修改费用标准、调整提供服务的第三方合作机构等。

2. 乙方在所有权结构、组织结构等方面发生重大变化。如业务调整、破产并购等引起的所有者变更等。

3. 本业务相关处理个人信息的方式、范围、目的、共享的主要对象、个人信息保存期限、甲方参与个人信息处理的权利及其行使方式等发生变化，或个人信息安全影响评估报告表明存在高风险。

4. 履行本协议的期限、地点、方式、双方的违约责任、纠纷解决方式、投诉渠道、以及其他涉及甲方切身利益相关的重大事项发生变更。

（三）甲方知悉并确认，如甲方不同意新的修改内容，请甲方在公告或通知规定的生效日前及时与乙方联系并立即停止使用本协议约定的服务。若甲方在生效日前未提出异议并且继续使用本服务的，视为甲方同意新的修改内容。

第二十八条 由于火灾、地震、洪水等自然灾害，战争、军事行动、罢工、瘟疫、流行病、传染病等不能预见、不能避免并不能克服的事件及非乙方原因出现的系统故障、设备故障、通讯故障、电力系统故障、金融危机、投资市场或投资品无法正常交易等客观情况，导致交易中断、延误等产生的风险及损失，乙方不承担责任但将尽合理商业努力协助甲方解决或提供必要合理的帮助。

第二十九条 本协议适用中华人民共和国法律。本协议未约定的事项或与法律、法规、监管规定不一致之处，以相关法律、法规、监管规定的内容为准。

第三十条 因本协议产生的一切争议，双方协商解决；协商不成的，任何一方均可向有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

第六章 试点期间特别约定

第三十一条 在数字人民币试点期间，甲方承诺就本协议及相关业务进行保密，不对相关业务界面进行拍照或截屏，不进行对外宣传或商业炒作，不接受媒体采访，不在微信、微博等自媒体上对外传播。若因甲方原因导致出现负面舆情，甲方应负责解决并承担相应后果，因此对乙方造成损失的，甲方还应赔偿乙方损失。

第三十二条 在数字人民币试点期间，乙方可能会在没有提前告知的情况下变更服务内容或停止提供服务。如遇此情形，乙方将协助甲方完成退出、资金兑回、钱包注销等相关操作，确保甲方的资金安全，但乙方对此不承担其他责任。

第三十三条 在数字人民币试点期间，乙方不排除发生系统故障、服务中断、资金差错等异常情形。如发生此类异常情形，甲方同意乙方有权单方采取系统升级、资金差错调整等补救措施。

第三十四条 如何联系厦门银行

(一) 如果甲方对本协议或钱包服务有任何疑问、投诉、意见或建议，请通过以下渠道联系乙方：

1.客服热线：

大陆地区客服热线：400-858-8888

台湾地区客服热线：0080-186-3155

2.电子邮箱：

投诉受理邮箱：4008588888@xmbankonline.com

个人信息保护负责人联系方式（个人信息处理方面）：
gbfzr@xmbankonline.com

3.信函渠道（个人信息处理方面）：

福建省厦门市思明区湖滨北路 101 号厦门银行

消费者权益保护中心 邮编 361012

(二) 受理甲方的问题后，乙方会及时进行处理，并在

15 日内回复处理意见或结果，请甲方保持接收渠道畅通。

（三）若甲方对乙方的回复不满意，特别是甲方认为乙方的行为损害了甲方的合法权益，甲方还可以向有关监管机构进行投诉。