

厦门银行手机银行个人数字人民币钱包

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，改善客户服务，使用厦门银行手机银行个人数字人民币钱包服务的客户（以下简称“甲方”）与厦门银行股份有限公司（以下简称“乙方”）就数字人民币钱包服务相关事宜达成本协议，协议双方应予遵守。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。如甲方对本协议有任何疑问，请及时联系乙方客服热线（大陆地区：400-858-8888；台湾地区：0080-186-3155）进行咨询。如果甲方不同意本协议的任意内容，或者无法准确理解本行对条款的解释，请不要进行后续操作。

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）数字人民币钱包（简称“数字钱包”）：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，根据介质可分为软件钱包和硬件钱包。本协议适用于甲方授权准许通过厦门银行渠道使用的软件钱包。

（四）数字钱包服务：本协议项下指乙方为已开立数字钱包的客户提供的数字钱包支付结算、查询、管理等服务，包括但不限于添加数字钱包、绑卡/解绑、充钱包、存银行、转款、钱包信息查询、收付款、小额免密支付等功能，**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、数字钱包类型等而不同。**

（五）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）添加数字钱包：甲方需通过数字人民币 App 或已与乙方建立合作关系的运营机构渠道成功开通数字钱包后，方能在乙方手机银行添加对应的数字钱包。**添加钱包时需完成乙方要求的相关身份验证，并授权乙方将甲方姓名、证件类型、证件号码、手机号、交易信息传输给数字钱包运营机构，用以获取甲方数字钱包相关信息。**

（二）绑卡/解绑：甲方已添加的一类、二类数字钱包，支持

绑定或解绑甲方本人名下的银行卡（简称“绑定账户”），仅支持乙方的银行卡。甲方授权乙方将姓名、证件类型、证件号码、手机号、绑定账户信息、交易信息传输给数字钱包运营机构以完成绑定或解绑。

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

（四）存银行：提供从甲方一类、二类数字钱包兑回数字人民币到绑定账户的服务。甲方授权乙方将其银行账户信息、钱包信息、交易金额、交易信息发送至给数字钱包运营机构以完成数字钱包款项兑回。

（五）转款：提供从甲方的数字钱包转移一定数量的数字人民币到甲方指定的数字钱包的服务。甲方授权乙方将转出、转入方的钱包信息、交易金额、短信验证码、交易信息提供给数字钱包运营机构以完成转钱服务。

（六）钱包信息查询：甲方授权乙方在甲方成功添加数字钱包后，从数字钱包运营机构获取数字钱包基本信息、交易限额、交易明细，并供甲方在乙方手机银行查询。

（七）收付款：在交易场景下，使用数字人民币快速实现甲方数字钱包与交易对手数字钱包之间的条码支付与收款需求，本服务将根据人民银行及乙方关于条码支付的相关规则办理。

(八) 升级：在甲方添加的数字钱包运营机构支持的前提下，甲方可从乙方申请对三类、四类数字钱包进行升级。在核实客户身份、补充验证要素后，甲方授权乙方将姓名、证件类型、证件号码、证件照片、证件有效期、国籍、性别、职业、联系地址、手机号、钱包信息、银行账户信息、短信验证码、交易信息提供给数字钱包运营机构，将数字钱包调整至对应的类型。

(九) 小额免密支付：甲方在乙方申请开通小额免密支付后，可以授权乙方在运营机构规定限额内向运营机构发送免密扣款指令，从甲方数字钱包扣取相应款项至指定的数字钱包中，无需甲方另行确认并无需输入密码信息。

(十) 其他功能：乙方可能不时推出数字钱包其他功能服务，具体以乙方手机银行界面提供的功能为准。

第三条 数字钱包分类管理

个人钱包类型可分为一类钱包、二类钱包、三类钱包和四类钱包。其中一类、二类和三类钱包为实名钱包，四类钱包为非实名钱包。

不同类型的数字钱包的钱包限额上限不同，数字钱包限额上限以人民银行最新规定为准。乙方将在人民银行、运营机构规定的数字钱包限额上限内，根据钱包类型、交易类型、交易渠道、风险状况等情形确定甲方数字钱包实际限额，甲方应同时遵守，数字钱包实际限额以乙方渠道操作页面关于数字钱包服务的提示说明为准。

第四条 甲方主要权利与义务

一、甲方主要权利

（一）甲方申请并开通数字钱包服务后，有权依本协议享受乙方提供的服务。

（二）甲方有权根据乙方相关要求，在本协议生效期间对本协议项下数字钱包服务提出变更或终止申请。

二、甲方主要义务

（一）甲方应保证其提供的个人信息合法、真实、有效、准确、完整。甲方个人信息发生变更的，应及时通过乙方指定渠道进行更新。因甲方提供的个人信息不合法、不真实、无效、不准确或不完整而发生的风险和责任由甲方承担。

（二）甲方应确保注册数字钱包登记手机号为甲方本人持有。

（三）甲方不得通过数字钱包渠道发送违法的、与交易无关的或破坏性的信息，不得干扰乙方数字钱包服务系统的正常运行。

（四）甲方身份认证要素是乙方在提供数字钱包服务过程中认证识别甲方身份真实性的依据，甲方必须妥善保管，不得将身份认证要素提供给任何第三方（包括乙方工作人员）或交于任何第三方（包括乙方工作人员）使用。除本协议另有约定，使用上述身份认证要素所完成的一切交易操作均视为甲方本人所为，甲方应对由此产生的后果负责。

（五）如甲方的身份认证要素发生遗失、被盗、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等可能导致甲方数字钱包安全性降低的情形，甲方应立即对数字钱包进行挂失或对数字钱包服务进行终止，在钱包处于非挂失状态期间或终止生效之前发生的损失均由甲方承担。

（六）甲方在移动运营商的手机号码或在邮箱服务供应商的邮箱地址的注销或变更，与其在运营机构数字钱包的注销或变更不能相互替代。甲方如有需要，应办理数字钱包业务的注销或变更手续。

（七）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。

（八）甲方应采取及时安装防病毒软件、系统安全补丁等合理措施，防止身份认证要素被盗或泄漏；甲方同时应尽到合理注意义务，在安全的环境使用数字钱包服务。

（九）甲方理解，乙方的服务有赖于系统的准确运行及操作。若出现系统差错、故障、甲方或乙方不当获利等情形，甲方同意乙方可以采取更正差错、扣划款项等合理纠正措施。

(十) 甲方应当遵守中国人民银行以及相关其他有权机关关于数字人民币以及数字钱包的有关规定。

(十一) 甲方理解，数字人民币仅面向符合条件的特定人群试点使用，限定在中华人民共和国境内指定区域使用。若甲方为非中华人民共和国居民，甲方确认，订立并履行本协议不违反其所属国家或地区的法律法规。

第五条 乙方主要权利义务

一、乙方主要权利

(一) 为不断改进数字钱包服务，提高服务的安全性、可靠性、方便性，乙方有权定期或不定期对数字钱包服务系统进行维护、升级和改造。

(二) 为保障甲方资金安全，乙方有权根据客户类别、身份认证措施、交易风险度等因素的不同设定不同的安全策略，不同安全策略对于客户身份认证措施、交易限额、操作流程等可能有不同要求，甲方应当遵守。

(三) 乙方有权根据国家法律法规、反洗钱监管要求、金融制裁监管要求及乙方客户识别、客户信息采集规定，持续识别校验甲方身份信息的合规性，并采取尽职调查、终止服务等有效管理措施。

(四) 本协议项下服务暂不收费。如后续收费，将按本协议约定进行提前 3 个月发布公告、或点对点通知。

(五) 对于因下列原因所导致的错误的发生，乙方不承担责

任，但将尽合理商业努力协助甲方挽回损失。

- 1.甲方钱包余额、账户余额或信用额度不足；
- 2.甲方钱包达到监管要求的余额上限、单笔支付上限、日累计支付上限或年累计交易上限的；
- 3.钱包内资金被有权机关冻结或扣划；
- 4.甲方的行为出于欺诈等恶意目的；
- 5.乙方收到的交易指令不符合要求或缺乏必要的交易信息；
- 6.在相关渠道操作页面已完整充分提示说明的前提下，甲方未能正确依据关于数字钱包服务的提示说明进行操作；
- 7.其他非因乙方过错导致的错误。

（六）存在如下情形时，乙方有权暂停或终止向甲方提供全部或部分数字钱包服务：

- 1.甲方违反了法律法规的规定或本协议的约定；
- 2.相关法律法规或有权机关对此有要求；
- 3.乙方有合理理由怀疑甲方从事洗钱、欺诈、侵权、贩毒、恐怖融资、赌博或其他违法犯罪活动；
- 4.甲方拒绝配合乙方开展反洗钱尽职调查；
- 5.他人向甲方数字钱包错误汇入资金等导致甲方可能存在不当获利的；
- 6.甲方的数字钱包可能被他人错误地操作；
- 7.甲方主动申请注销数字钱包。

除 1、2、7 规定的情形外，如甲方申请恢复服务或功能，需

要甲方向乙方提供相关资料及身份证明等文件，以便乙方进行核实。

二、乙方主要义务

（一）乙方应及时受理甲方数字钱包服务的申请，经审查符合条件的，应及时为甲方办理相关手续、提供相应服务。

（二）对于甲方就相关业务规则的咨询，乙方应及时予以解答或向其提供查询渠道。

（三）乙方应采取安全措施对甲方资料进行保密，但法律法规及金融监管机构另有规定、甲方与乙方另有约定的除外。

（四）在乙方系统正常运行的情况下，乙方应向甲方提供甲方所申请开通的数字钱包服务，并有义务及时准确执行甲方的交易指令。

（五）乙方为甲方办理支付结算业务，因工作差错发生延误，影响甲方资金使用的，应当按照中国人民银行《支付结算办法》的有关规定计付赔偿金。

第六条 个人信息保护条款

（一）为向甲方提供数字钱包服务，并履行监管关于业务实名认证及反洗钱尽职调查的合规要求，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，包括姓名、国籍、性别、职业、证件类型、证件号码、证件有效期、证件照片、手机号、联系地址、钱包信息、银行账户信息、交易信息、鉴别信息。

(二) 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。

(三) 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个人信息，或从运营机构获取甲方的个人信息，范围包括甲方的姓名、国籍、性别、职业、证件类型、证件号码、证件有效期、证件照片、手机号、联系地址、钱包信息、银行账户信息、交易信息、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。

(四) 如甲方拟撤回对乙方处理数字人民币服务相关个人信息的授权，可以通过“厦门银行”APP-“数字人民币”-“钱包管理”解绑银行卡并解除授权，停止使用本协议约定的服务。撤

回授权后，乙方将不再收集本业务涉及的个人信息，但甲方撤回同意的决定，不会影响此前乙方基于甲方的授权而开展的个人信息处理活动。

（五）本协议涉及个人信息保护的未尽事宜适用《厦门银行个人客户隐私保护政策（线上渠道版）》，甲方可访问厦门银行官方网站 <http://www.xmbankonline.com> 进行查阅。

第七条 协议的生效和终止

（一）甲方通过手机银行申请数字钱包服务的，本协议自甲方通过手机银行申请开通数字钱包服务并开通成功时生效。

（二）甲方通过手机银行终止数字钱包服务的，本协议自甲方通过手机银行申请终止数字钱包服务且系统提示成功时终止。

（三）因挂失、冻结等原因导致数字钱包暂不能使用的，数字钱包服务亦相应中止，待数字钱包可以正常使用后恢复数字钱包服务。数字钱包注销的，数字钱包服务以及本协议中的相关内容亦相应终止。

（四）甲方在享受乙方提供的数字钱包服务时，应当遵守本协议以及乙方不定期通过手机银行、网点、门户网站等渠道公布的相关业务规则等要求。

（五）本协议部分条款无效，不影响其他条款的效力。

第八条 协议的变更

（一）乙方可根据法律法规、监管政策及经营管理规定修改本协议。乙方会通过门户网站、个人手机银行渠道至少提前五个

工作日公布，涉及新增费用或费用上调的将提前3个月公布，请甲方不时关注相关公告。

（二）本协议修订涉及下列重大变更，乙方还会提供通过手机银行APP推送通知或短信通知等方式通知甲方：

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，修改后协议将于公告或通知规定的生效日生效施行。如甲方不同意更新后的内容，请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。

第九条 其他约定事项

（一）乙方不介入甲方与第三方之间的交易纠纷，但可为甲方查明交易情况提供相应协助。

（二）除有相反证据证明外，数字钱包服务中产生的凭证和钱包交易记录是确定交易真实有效和交易具体内容的依据。

（三）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。

（四）甲方通过乙方手机银行渠道申请数字钱包服务的，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；甲方在乙方手机银行中所使用的确认或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；甲方登入乙方手机银行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所为，甲方承诺对由此产生的法律后果承担责任。

（五）本协议项下的价款和价外费用均为包含增值税的含税价，但当事人另有约定的除外。

第十条 协议的适用法律及争议解决方式

（一）本协议的效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律、行政法规、中国人民银行及银行业监督管理机构的有关规章、政策规定及金融业的行业惯例。

（二）若甲方非中华人民共和国境内（为本协议之目的，“中华人民共和国境内”不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区）用户，甲方还需同时遵守甲方所属国家或地区的法律，且甲方确认，订立并履行本协议不违反甲方所属、所居住或开展经营活动或其他业务的国家或地区的法律法规。

（三）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。

第十一条 试点期间特别约定条款

（一）在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。

（二）乙方在试点期间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资金退出、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。

(三) 在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。

第十二条 如何联系厦门银行

(一) 如果甲方对本协议有任何疑问、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：gbfzr@xmbankonline.com

3.信函渠道：

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

4.在线客服：

官方网站：登录<http://www.xmbankonline.com/>，主页右上角点击“在线客服”

手机银行：登录手机银行首页，右上角点击“在线客服”

网上银行：登录网上银行，右上角点击“在线客服”

微信公众号：关注“厦门银行”，菜单栏点击“我的”-“智能客服”；或在对话框输入“转人工”，点击“在线客服”

（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。