

中国农业银行养老护理场景服务协议（个人版）

尊敬的客户：

为了维护您的权益，请在签署本合约前，仔细阅读本合约各条款（特别是含有黑体字标题或黑体字文字的条款），注意本合约涉及服务的性质、质量、费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、民事责任、免责条款、个人信息保护、纠纷解决等内容的条款。请关注个人金融信息保护的相关法律法规，了解自己的权利义务，合理审慎提供个人金融信息，维护自身合法权益。如需进行业务咨询和投诉，或您对协议条款有任何疑问需要说明，请咨询经办行，或拨打中国农业银行客服热线：95599。

请您认真阅读本协议，您勾选本协议并进行后续点击“同意”操作，即表示您作为我行客户已全部知晓并充分理解协议内容和含义，愿意遵守本协议，双方意思表示一致，本协议生效。

为明确甲方（使用中国农业银行养老护理场景服务的客户，以下简称“您”）、乙方（中国农业银行股份有限公司_____分行/支行，以下简称“我行”）双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲、乙双方本着平等互利的原则，签订本协议并共同遵守。

第一条 服务内容和相关解释

1.1 养老护理场景服务（以下简称“本服务”）：是指由我行开发，联合合作方、养老机构共同推出的养老护理场景服务方案，包括但不限于长者信息绑定、账单缴费、预约探视、外出申请、每周菜单、长者订餐、照护记录等综合服务功能。

1.2 养老护理场景服务的具体内容由我行根据业务发展情况提供，我行有权对提供的服务或产品形态进行优化、升级或其他调整，并将及时更新页面告知用户。

1.3 合作方：是指通过我行的标准要求，与我行合作开展养老护理场景服务，并与我行、养老机构签订相关协议的第三方机构或平台。

1.4 养老机构：是指与我行开展合作，提供养老服务并与我行和/或合作方

签订协议的养老院、照护中心、社区等机构或企业。

1.5 长者,是指接受我行、合作方及养老机构提供养老护理场景服务的老人。

1.6 亲友,是指接受我行、合作方及养老机构提供养老护理场景服务的长者的父母、子女等家人、亲戚和朋友。

1.7 个人健康信息:包括但不限于长者的血压、血糖、心率、体温等信息。

第二条 协议的组成及签署

2.1 协议内容:您理解并同意,我行已经发布的或将来可能发布(或修改)的有关我行养老护理场景服务的各类规则为本协议不可分割的组成部分,与协议正文具有同等法律效力。我行养老护理场景服务协议内容同时包括:

2.1.1 本协议。

2.1.2 《中国农业银行股份有限公司隐私政策(个人版)》。我行尊重您和亲友的隐私权和个人信息保护权益,将按照《中国农业银行股份有限公司隐私政策(个人版)》中所公布的政策在具体服务中进行隐私及个人信息的收集、存储、使用、披露和保护等活动。您在注册成为我行养老护理场景服务用户前,应仔细阅读《中国农业银行股份有限公司隐私政策(个人版)》。

2.1.3 《中国农业银行个人信息共享授权协议》和合作方服务相关授权协议。您在使用我行养老护理场景服务的同时,根据您的自身需要,可通过我行养老护理场景服务进行跳转等方式,自愿选择是否接受合作方所提供的服务,以及自愿选择是否同意我行将个人信息授权给合作方。如您同意接受合作方服务,您需在使用该合作方服务前对相应的协议、弹窗提示等予以同意确认。

2.1.4 用户相关业务规则。您同意我行可通过以下方式发布或告知用户相关业务规则:通过我行养老护理场景服务或其他官方渠道发布公告、通知、声明;网页或手机操作页面上出现的关于交易操作的提示说明;发送给用户的信息(通过向用户预留手机号码发送短信或其他形式发送)等。

2.1.5 上述各项内容之间如存在不一致之处,以时间上最新发布的内容为准。如果本协议的任一条款被司法机关或其他有权机关宣布为无效、非法或其他形式的不可执行,本协议其他条款仍然有效,双方应遵照执行。

2.2 调整规则:我行可基于执行国家法律法规/政策/外部监管规定、维护

客户权益、进行系统升级、提升服务质量等原因变更本协议，并通过掌上银行消息中心或短信提醒等方式向您告知。如果不同意我行对本协议相关条款所做的修改，您有权通过解除绑定的方式停止使用养老护理场景服务。如果您继续使用养老护理场景服务，则视为您接受我行对本协议相关条款所做的修改。

第三条 个人信息使用与保护

3.1 您在申请开通本服务并使用具体功能时，可能需要提供以下个人信息给我行，用于您使用养老护理场景服务相关功能。

您知晓以下个人信息为您使用养老护理场景服务相关功能所必需的信息，若您拒绝提供，我行将无法向您提供相应的服务，但不会影响您办理我行的其他业务。

一般个人信息：本业务下基于为您提供养老护理场景服务的目的，我行将根据业务需要，在满足法律法规要求的前提下收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除您办理本业务所需的个人基本信息（包括姓名、性别、手机号码）。上述信息的保存期限为：为实现本业务办理目的、满足适用法律法规及监管规定要求以及应对可能的争议解决（如诉讼）所必需的最短时间。

您应充分了解：一般个人信息一旦泄露或非法使用，可能损害您的隐私权，干扰您的日常生活。

敏感个人信息：本业务下基于为您提供养老护理场景服务的目的，我行将根据业务需要，在满足法律法规要求的前提下收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除您的身份证件信息（包括证件类型、证件号码）信息。

上述信息的保存期限为：为实现本业务办理目的、满足适用法律法规及监管规定要求以及应对可能的争议解决（如诉讼）所必需的最短时间。

您应充分了解：敏感个人信息一旦泄露或非法使用，可能导致您的人格尊严受到侵害，或者人身和财产安全受到危害。

3.1.1 您使用功能前，需完成与长者身份绑定，您需向我行及合作方提供您的以下信息：姓名、证件类型、证件号码、手机号码；

3.1.2 如您使用亲友管理功能，您需取得亲友的授权同意，向我行及合作方提供亲友以下信息：姓名、证件类型、证件号码、手机号码、与长者关系等；

3.1.3 如您使用探视预约功能，您需取得访客的授权同意，向我行及合作方提供以下信息：访客姓名、访客手机号码等；

3.1.4 如您使用外出申请功能，您需取得陪同人的授权同意，向我行及合作方提供以下信息：陪同人员姓名、陪同人员手机号码、与长者关系等；

3.1.5 如您使用照护记录功能，我行将展示由合作方和养老机构提供的长者呼叫、巡检记录，及血压、血糖、心率、体温等个人健康信息；

您知悉并承诺，您向我行提供的亲友、访客、陪同人等第三方主体的个人信息，已向相关主体告知我行的名称、联系方式、处理目的、处理方式、处理信息的种类等，并就我行对相关主体个人信息的处理获得其授权同意。如未履行该义务的，相关法律后果由您自行承担。

3.2 您知悉，我行严格依据法律法规要求，按照“最小必要”原则收集个人信息，并因业务流程需要，仅向合作方及养老机构提供您办理业务所必需的个人信息。

3.3 如您是长者本人，您需知悉本服务是由养老机构收集您的个人信息并授权我行和合作方处理（相关条款由您和养老机构签订的协议中体现，本协议不涉及），您需同意您的亲友可使用本服务查看您的相关信息。

如您是长者亲友，您需知悉本服务是由养老机构收集您及长者的个人信息并授权我行和合作方处理（相关条款由您或长者和养老机构签订的协议中体现，本协议不涉及）。您已获得长者同意您使用本服务查看其相关信息。

您需知悉，养老机构向我行及合作机构提供您的个人信息之前，须明确告知您信息接收方的名称、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并已取得您的单独同意。

3.4 您知悉并同意，我行基于身份核验、绑定长者及提供服务的目的，向您选定的养老机构提供您的姓名、证件类型、证件号码、手机号码。

3.5 为提升养老护理场景服务的质量，我行可能会与合作方共同向您提供养老护理场景服务，此类合作可能需要包括但不限于您的信息在我行养老护理场景服务与合作方的互通。在此情况下，您知悉、理解并同意我行通过弹窗、单独勾选等方式告知您处理个人信息的具体内容（包括但不限于合作方名称或姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息种类等），获取您单独同意，

并与合作方约定您的信息仅为双方合作的养老护理场景服务功能之目的使用。

我行将要求合作方承担与我行同等的保护您隐私的责任，并对合作方使用您的信息的行为进行监督和管理，尽一切努力保护您的个人信息的安全性。

3.6 您和亲友的身份证件信息、社会关系等个人敏感信息我行将按照法律法规规定通过弹窗、单独勾选等方式另行取得您的单独授权。

您应充分了解：您同意我行向第三方提供个人信息，可能增加您个人信息泄露的风险，进而危害您的合法权益，影响您的日常生活。

3.7 我行承诺将严格遵守法律法规规定，加强对个人信息的保护，遵循合法、正当、必要和诚信的原则，严格按照约定目的处理个人信息，保护您撤回、删除等合法权益，不做篡改或违法使用，并采取有效措施防止个人信息被滥用、非法使用、泄露或出售，确保信息安全。如违反个人信息保护相关法律法规的规定、本协议及相关授权协议或条款的约定，我行将依法承担相应的法律责任。

3.8 您如需撤回对个人信息的处理同意，或修改授权给我行的个人信息，可通过中国农业银行柜台、电子渠道、客服电话 95599 等方式联系我行进行修改或删除。

3.9 本协议无效、被撤销、解除、变更或终止等均不影响个人信息使用与保护条款的效力。

3.10 本协议项下个人信息授权的有效期至您使用本协议项下养老护理场景服务终止或您未能成功开通本功能之日终止，法律法规另有规定的除外。

第四条 使用规则

4.1 您通过养老护理场景服务制作、发布、传播信息内容的，应当使用真实信息。若您的个人信息有任何变动，您应及时更新或告知我行。

4.2 您应妥善保管个人身份信息和手机等移动终端设备。如出现您的个人身份信息变更、遗失、泄露，或移动设备遗失、被盗等情况，您应及时告知我行。**因您未履行本条约定的妥善保管义务和及时通知义务，由此产生的损失由您自行承担。**

4.3 您在使用养老护理场景服务过程中，必须遵循以下原则：

4.3.1 不得违反中华人民共和国法律法规及相关国际条约或规则；

4.3.2 不得违反与网络服务、养老护理场景服务有关的网络协议、规定、程

序及行业规则；

4.3.3 不得进行任何可能对互联网或移动网正常运转造成不利影响的行为；

4.3.4 不得上传、展示或传播任何不实虚假、冒充性的、骚扰性的、中伤性的、攻击性的、辱骂性的、恐吓性的、种族歧视性的、诽谤诋毁、泄露隐私、成人情色、恶意抄袭的或其他任何非法的信息资料；

4.3.5 不得以任何方式侵犯其他任何人依法享有的专利权、著作权、商标权等知识产权，或姓名权、名称权、名誉权、荣誉权、肖像权、隐私权等人身权益，或其他任何合法权益；

4.3.6 不得以任何形式侵犯我行的权利和/或利益或做出任何不利于我行的行为；

4.3.7 不得从事其他任何影响养老护理场景服务正常运营、破坏养老护理场景服务经营模式或其他有害养老护理场景服务生态的行为；

4.3.8 不得为其他任何非法目的而使用养老护理场景服务。

4.4 您因开通本服务，在养老机构所属地点使用我行合作方的硬件设备而产生的关于产品质量、服务质量、人身安全及费用扣收（包括费用金额争议、重复收费）等问题，责任均由养老机构、合作方承担。相关争议或纠纷均由您与养老机构、合作方自行协商解决，我行将为您提供必要合理的协助。

4.5 我行针对某些特定的养老护理场景服务、通过各种方式（包括但不限于公告、掌上银行消息中心、短信提醒等）作出的**任何声明、通知、警示等内容视为本协议的一部分，请您认真阅读**。您如使用该养老护理场景服务，视为您知悉、理解并同意该声明、通知、警示的内容。

4.6 我行有权对您使用养老护理场景服务的行为及信息进行审查、监督。

4.7 如您使用合作方提供的服务，您需要对服务的质量、安全以及各方履行合同的能力进行独立判断；我行将依法维护用户合法权益，对跳转合作方服务进行提示，按我行规定对涉及合作方服务进行合作方准入。

4.8 如您是长者亲友，您应确认已获得长者的授权，授权您使用本服务、查看长者的个人信息并办理本协议项下相关业务。

第五条 服务变更、中断或终止

5.1 我行有权根据业务发展需要调整本服务的养老机构、合作方及业务范围，调整服务后，我行将通过掌上银行消息中心或短信提醒等方式告知您。如您对我行调整的服务内容存在任何异议，可自主通过解除绑定的方式终止本服务；在我行调整服务后您继续使用本服务的，视为您接受我行调整后的服务内容。若我行与养老机构、合作方任一方终止合作，我行所提供的全部或部分养老护理场景服务将随之终止，我行将通过农业银行掌上银行消息中心或短信提醒等方式向您告知。

5.2 您同意，在我行有合理理由怀疑您提供的个人身份信息不真实、非法、无效或不完整时，我行有权拒绝、暂停或终止向您提供本服务。由此导致您损失的，我行不承担责任。

5.3 鉴于网络服务的特殊性（包括但不限于服务器的稳定性问题、恶意的网络攻击等行为及其他我行无法控制的情形），您同意我行有权中断部分或全部的养老护理场景服务，若发生中断养老护理场景服务的情形，我行将尽可能及时通过网页公告、系统通知、短信提醒或其他合理方式向您告知。

5.4 您理解，我行需要定期或不定期地对提供养老护理场景服务系统（如互联网网站、移动网络等）或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成服务在合理时间内的中断，我行将尽可能及时通过网页公告、系统通知、短信提醒或其他合理方式向您告知，我行无需为此承担任何责任。

第六条 知识产权

6.1 中国农业银行股份有限公司是中国农业银行养老护理场景服务（不包含跳转后的合作方平台及服务）的所有权人及知识产权权利人，包括但不限于程序代码、界面设计、版面框架、数据资料、账号、文字、图片、图形、图表、音频、视频等。未经我行同意，您不得对上述功能、软件、服务进行反向工程、反向编译或反汇编等。同时，不得将上述内容或资料在任何媒体直接或间接发布、播放、出于播放或发布目的而改写或再发行，或者用于其他任何目的。

6.2 您在使用养老护理场景服务的过程中，可能会使用到由合作方提供的功能、软件或服务，您在使用前需同意本服务内相关功能的个人信息授权提示，同意我行与合作方之间的信息共享，遵守合作方相关规定，并尊重合作方权利人对

其功能、软件、服务及其所包含内容的相关权利。

6.3 您保证使用本协议项下产品及服务的过程中不会侵犯任何第三方权利，我行及其他用户在提供、使用养老产品及服务的任何一部分时，均不会因您的行为而遭受第三方提出的侵犯其知识产权或其他权益的起诉或主张。如果任何第三方对您的行为主张权利，您应自行负责处理纠纷的相关事宜，给我行及其他用户造成的损失，由您负责赔偿。赔偿范围包括但不限于：所有损失、诉讼费或仲裁费、律师费、与诉讼或仲裁相关的其他费用。

第七条 免责声明

7.1 出现下列情况之一的，我行有权立即终止向您提供全部或部分服务而无需承担责任：

7.1.1 您违反本协议约定的；

7.1.2 因我行与养老机构或合作方合作终止导致我行无法继续向您提供全部或部分服务的；

7.1.3 其他违反法律法规规定的情形。

7.2 因下列原因导致养老护理场景服务无法正常提供服务，我行不承担责任：

7.2.1 因台风、地震、洪水、雷电或恐怖袭击等不可抗力原因；

7.2.2 用户的电脑软硬件和通信线路、供电线路出现故障的；

7.2.3 用户操作不当或通过非养老护理场景服务授权或认可的方式使用养老护理场景服务的；

7.3 您知悉并同意，我行可能会与合作方合作向您提供服务，并由合作方向您提供该服务的升级、维护、客服等后续工作。您在使用养老护理场景服务的过程中，关于合作方信息及其所提供的服务的信息（包括但不限于公司名称、联系人及联络信息，服务的描述和说明，相关图片等）由合作方提供。因该服务或合作方本身的原因导致的一切纠纷或用户损失，由该合作方承担全部责任，您在此承诺将向该合作方主张与此有关的一切权利和损失赔偿。

7.4 您知悉并同意，您使用的养老机构提供的服务（包括但不限于洗澡、护理、体检、康复等）由养老机构负责。因该服务或养老机构本身的原因导致

的一切纠纷或用户损失，由养老机构承担全部责任，您在此承诺将向该养老机构主张与此有关的一切权利和损失赔偿。

第八条 违约责任

8.1 如因我行违反相关法律、法规或本协议下的任何条款而给您造成损失，我行同意承担由此产生的损害赔偿责任。

8.2 您同意保障和维护我行及其他用户的利益，如因您违反有关法律、法规或本协议下的任何条款而给我行或任何其他第三人造成损失，您同意承担由此产生的损害赔偿责任，赔偿范围包括但不限于所有损失、诉讼费或仲裁费、律师费以及与诉讼或仲裁相关的其他费用。

第九条 其他

9.1 本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国法律法规；本协议所称法律法规包括法律、行政法规、地方性法规、规章、规范性文件、监管规定、司法解释及其他具有法律效力的规定。

9.2 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，任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。在协商、诉讼期间，双方对本协议中无争议的条款仍须履行。如双方同意以仲裁方式解决争议纠纷的，有效的仲裁约定将排除双方有关诉讼管辖的其他约定。双方可另行通过仲裁协议确定仲裁事宜。

客户声明：贵行已依法向本人提示了相关条款（特别是黑体字条款），应本人要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明，本人已经知悉并理解上述条款。