

中国农业银行数字人民币钱包用户服务协议（个人版）

尊敬的客户：

在签署本协议前，请您仔细阅读本协议各条款（特别是含有黑体字标题或黑体字文字的条款），注意本协议涉及服务内容、价格或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任、管辖等内容的条款。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，合理审慎提供个人信息，维护自身合法权益。如您不理解或不同意任何条款或内容的，请不要签署、点击确认或选择同意；您签署、点击确认或选择同意的，即视为您已理解并接受本协议全部条款及内容。如需进行钱包业务咨询和投诉，或您对协议条款有任何疑问需要说明，请咨询经办行、拨打数字人民币客服热线 956196 或中国农业银行客服热线 95599。

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，数字人民币钱包个人客户服务申请人（以下简称“甲方”）与中国农业银行股份有限公司业务管理行（以下简称“乙方”）就中国农业银行数字人民币钱包用户服务相关事宜达成本协议，协议双方应予遵守。

第一条 定义

1.1 数字人民币：中国人民银行发行的法定数字货币和相关支付体系，采用双层运营架构，由中国人民银行向数字人民币业务运营机构发行，再由数字人民币业务运营机构兑换给公众。

1.2 数字人民币钱包（以下简称数字钱包）：乙方通过柜面、数字人民币 APP 等渠道为甲方开立的，具有唯一编号，用于处理支付指令、记录用户所有数字人民币价值，管理数字人民币子钱包等的载体，简称数字钱包。

1.3 数字人民币服务：乙方向甲方通过数字钱包提供包括但不限于数字人民币转钱、支付、兑换等服务。

1.4 中国农业银行业务管理行：甲方数字钱包的归属行，可通过中国农业银行手机银行 APP、营业网点查询。

1.5 数字钱包种类：根据客户身份识别强度划分四类。

（1）一类钱包：需在乙方网点现场开立，验证与留存有效身份证件、手机号及本人境内银行账户信息，绑定本人境内银行账户后，支持钱包内数字人民币与绑定账户存款的互转，钱包余额计付利息。

（2）二类钱包：可远程开立，需验证与留存有效身份证件、手机号及本人境内银行账户等信息，绑定本人境内银行账户后，支持钱包内数字人民币与绑定账户存款的互转，钱包余额计付利息。

（3）三类钱包：可远程开立，需验证与留存有效身份证件、手机号等信息，无需绑定银行账户，钱包余额计付利息。

（4）四类钱包：可远程开立，仅需验证手机号码，无需绑定银行账户，为匿名钱包，钱包余额不计付利息。

乙方在遵守监管规定的数字钱包限额上限内，有权根据钱包类型、交易类型、交易渠道、风险状况等情形，对本行各类钱包限额进行调整。甲方可在上述限额内自行设置个性化限额，并通过乙方营业网点柜面、手机银行 APP、数字人民币 APP 等渠道查询钱包的实际

限额。

1.6 绑定账户：甲方申请开通数字钱包时，向乙方提供的本人在乙方或其他银行（以乙方提示信息为准）实名开立的同名银行账户，用于核验身份信息及使用数字钱包资金划转服务。绑定账户须保持持续有效且可正常使用的状态。

1.7 绑定手机号码：甲方在申请开通数字钱包时，指定的关联数字钱包的手机号码。绑定手机号码用于接收乙方发送短信验证码以及交易提示短信等。乙方可通过此手机号码向甲方发送核实身份信息和交易信息。

1.8 法律法规：本协议所称法律法规包括中华人民共和国（不含港、澳、台地区）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。协议履行期间，如遇国家法律法规、监管政策调整，双方按调整后的规定执行。

第二条 服务内容

2.1 甲方自愿申请开通数字钱包。

2.2 甲方申请开通数字钱包时提供的手机号码须为甲方有效控制的本人手机号码。

2.3 甲方可通过乙方营业网点、手机银行 APP 以及数字人民币 APP 等多渠道申请开通数字钱包。

2.4 甲方申请开通数字钱包需向乙方提供有效身份证件、手机号码、绑定账户信息及其他相关资料信息。

2.5 甲方按乙方相应的要求与方法提供了身份证件、绑定手机号码及其他要求信息，即视为甲方同意乙方为数字钱包开通审核之需要，通过自主或与第三方合作方式识别甲方身份。

2.6 乙方审核同意甲方的数字钱包开通申请后，即生成数字钱包编号。

2.7 甲方可将其银行账户绑定本人在乙方开通的同名数字钱包使用。**如绑定账户为其他银行账户的，甲方同意并授权乙方将甲方开钱包时提供的信息通过甲方开户行进行身份验证。**

2.8 甲方同意并授权乙方通过验证数字钱包信息，提供绑定账户与数字钱包之间的资金划转服务。甲方同意并授权乙方将验证结果和数字钱包编号、钱包名称、钱包种类等信息通过乙方指定渠道向甲方展示。

2.9 自 2026 年 1 月 1 日起，数字人民币实名钱包（一类、二类、三类钱包）中的钱包余额按照中国人民银行规定的活期存款计息规则计付利息，并由乙方依法代扣代缴利息税（如有）。乙方将按结息日挂牌活期利率为钱包余额计付利息，每季末月的 20 日为结息日。未到结息日清户时，按清户日挂牌公告的活期利率计息到清户前一日止。如甲方开立的数字钱包为匿名钱包（四类钱包），钱包内的余额不计付利息。

第三条 甲方的权利和义务

3.1 甲方应提供真实、完整、准确、有效的本人身份信息、手机号码、绑定账户信息及其他相关资料信息。**如有更改，甲方应及时通过乙方的营业网点、手机银行 APP、数字人民币 APP 等指定渠道办理数字钱包业务信息变更手续，否则由此产生的不利后果由甲方承担。**

3.2 甲方不得使用非法、虚假的手机号码或绑定账户开通数字钱包，甲方使用非法、虚假的手机号码或绑定账户开通数字钱包的，乙方保留对甲方数字钱包进行即时关闭处理及进一步追责的权利，由此所产生的损失由甲方承担。

3.3 甲方应妥善保管数字钱包绑定的账户信息及手机设备等重要个人客户信息，如发生信息或设备遗失、被盗、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等情况，应及时通知乙方并办理更换、挂失或重置等手续。因甲方遗失、泄露上述信息或将上述信息或设备告知或转让他人所产生的不利后果由甲方承担。

3.4 如甲方因乙方数字人民币系统差错、故障等原因获得不当利益的，属于不当得利，乙方可以采取冻结、扣划不当得利相关款项等措施，甲方对此不持异议。

3.5 甲方在使用数字人民币业务时，应当按照业务规则、业务提示进行正确操作，如因甲方未进行正确操作导致的损失，乙方不承担责任。甲方使用数字人民币业务如果涉及乙方其他业务产品的，应当遵守相关业务产品的协议和有关交易规则、交易提示。

3.6 甲方不得利用数字钱包进行偷逃税款、逃废债务、套取现金、洗钱及其他违法犯罪活动，不得出租、出借、出售数字钱包，不得购买、使用其他非甲方所有的数字钱包，不得利用数字钱包套取银行信用。如甲方发生上述违法违规行为，乙方有权采取暂停其数字钱包收付、管控冻结数字钱包、加入黑名单等措施，甲方充分知晓并清楚理解非法买卖、出租、出借数字钱包的相关法律责任和约束措施，承诺依法依规开立和使用本人数字钱包。

3.7 甲方可自主选择持本人有效居民身份证到乙方营业网点、手机银行 APP、数字人民币 APP 按要求对数字钱包进行注销。

第四条 乙方的权利和义务

4.1 乙方有权使用甲方提供的申请资料，采用包括但不限于人脸识别、密码验证及第三方认证等方式，对甲方进行身份验证。

4.2 乙方有权根据账户管理和风险防控需要，调整申请数字钱包所需信息及审查条件等，具体以申请时乙方实际要求为准。如甲方提供的资料不符合要求或存在代办、冒充他人申请等情形，乙方有权拒绝其申请。

4.3 乙方将根据监管要求对甲方开户申请进行审核，审核通过的，乙方为甲方完成数字钱包开通。对于个人存在异常申请和可疑交易行为的，乙方有权按照相关制度规定，采取拒绝为甲方开通数字钱包或暂停数字人民币非柜面业务等措施。

4.4 出现错账时，乙方将根据实际交易情况进行账务处理；甲方获得不当得利的，为节省客户时间、维护客户利益，在不损害甲方合法权益的情况下，乙方可以扣划不当得利相关款项并通知甲方。

4.5 乙方有权根据客户风险评估及监管要求等因素，采取动态调整甲方数字钱包限额、暂停非柜面业务等管控策略。

4.6 出现下列情况之一的，乙方有权对数字钱包进行止付，当止付原因不复存在时，乙方可撤销止付，已经撤销止付的数字钱包可继续使用：

- (1) 法定部门按照法律程序冻结止付的；
- (2) 发生紧急风险事件及乙方认可的其他情况。

4.7 乙方根据甲方的有效电子指令处理甲方已提交的业务请求，但对于以下任一情况导致乙方无法按时提供相关服务或服务出现瑕疵的，乙方不承担任何责任：

- (1) 乙方接收到的电子指令信息不完整或信息内容有误；
- (2) 甲方数字钱包可用余额或信用额度不足；
- (3) 甲方数字钱包资金被依法查封、冻结或扣划；
- (4) 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作；
- (5) 乙方有合理理由认为甲方的行为涉嫌欺诈或其他非法目的；
- (6) 发生国家政策、法律法规变更、系统故障、不可抗力等非人为原因导致的情况；
- (7) 其他法律法规或监管规定乙方不需承担责任的情况。

4.8 乙方有权根据客户类别、身份认证措施、交易风险度及监管要求等因素设定不同的功能、限额管控等安全策略及管理要求，甲方应当遵守。乙方有明显理由怀疑甲方数字钱包被用于在境内外进行偷逃税款、逃废债务、套取现金、洗钱、电信网络违法犯罪、网络赌博、恐怖融资以及其他违法犯罪等行为的，有权对甲方数字钱包采取包括但不限于控制交易、冻结资金、停止服务等措施。

4.9 乙方的服务价格依据相关法律法规规定的程序制定和调整，并在营业场所和中国农业银行门户网站公示。乙方将严格按照依据相关法律法规制定和调整的服务价格收取费用。乙方调整服务价格或变更服务协议，如甲方已经履行本协议项下应尽义务的，甲方可以终止服务，解除本协议；甲方与乙方双方协商一致的，也可以变更相关服务和对应协议内容。为履行本协议需向第三方支付的费用由各方依据相关法律法规的规定承担，法律法规未作规定的，由各方协商承担。乙方因增值税等国家税收相关法律法规调整而调整服务价格的，不受本条前述内容约束。

协议终止或服务有效期内中止时，乙方无需退回甲方已支付的有关费用。

本协议项下乙方向甲方收取的符合国家税务征收相关法律法规规定的应税事项的款项中均已包含增值税。增值税税率依据国家法律法规的规定确定。在协议履行期间，如遇国家税务管理法律法规进行调整，乙方将相应调整相关的税率等相关内容。

4.10 乙方有权对甲方的欠费进行催收。乙方可以从甲方在中国农业银行各机构开立的任何数字钱包或账户中扣收欠费，甲方对此有异议的，异议期为七个工作日，自乙方以书面、口头或者其他形式通知甲方之日起计算。扣收的甲方应付款项或采取其他保全措施获得的款项不足以清偿全部债务的，乙方有权决定所清偿的债务及抵充顺序。

4.11 甲方注销数字钱包的，相应数字人民币业务服务自动终止。

4.12 乙方有义务为甲方提供数字人民币业务咨询服务，并根据监管要求在中国农业银行门户网站或服务渠道公布服务功能介绍、服务操作指南等内容。

4.13 因乙方过错造成甲方支付指令处理延误，导致甲方损失的，乙方按中国人民银行《支付结算办法》有关规定赔偿。

第五条 客户信息保护条款

5.1 甲方授权乙方可基于业务办理、履行合同及开展风险管理的需要，自本协议签署之日起，收集、存储、使用、加工、传输、提供甲方信息，包括：

一般个人信息：姓名、出生日期。

敏感个人信息：身份证件或者身份证明文件信息、不满十四周岁未成年人的个人信息、通信通讯联系方式、个人生物识别信息、金融账户信息（包括数字钱包信息）、交易信息、业务申请和服务过程中形成的记录。双方业务关系终止后，乙方将严格依照法律法规的规定和与甲方的约定，保存和处理甲方信息。

5.2 乙方承诺将严格遵守法律法规规定，在收集、使用甲方信息时，遵循合法、正当、必要的原则，并在甲方授权的范围、内容和期限内收集、存储、使用、加工、传输、提供甲方信息。不泄露、篡改、毁损甲方信息，不出售或者非法向他人提供甲方信息，不收集、查询、使用与所提供服务或办理业务无关的甲方信息，不违反法律法规的规定和各方的约定收集、查询、使用甲方信息。

5.3 乙方基于业务办理、履行协议及开展风险管理需要所必要的期限内保存甲方的个人信息，上述信息的保存期限为本服务关系结束后至少 10 年。个人信息保存到期后，乙方会对甲方的个人信息进行删除/匿名化处理，但法律法规另有规定的除外。

5.4 乙方将依法承担客户信息安全保护的法律责任。违反法律法规的规定及与甲方的约定，超出甲方授权范围收集、存储、使用、加工、传输、提供甲方信息的法律责任由乙方承担。

5.5 乙方承诺将使用符合法律法规要求以及业界标准的安全防护措施保护甲方提供的个人信息，防止数据遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。

5.6 乙方恪守对甲方信息的保密义务，并严格按照法律法规规定及双方约定的范围和用途采集、处理、传递、应用及披露其信息。若不幸发生个人信息泄露事件，乙方将按照法律法规要求及时采取有效补救措施，并对可能造成危害的事件情况，及时以电子邮件、信函、

电话或推送通知等方式告知甲方。业务关系终止后，乙方将严格依照法律法规的规定和与甲方的约定，保存和处理甲方信息，并依法承担违规责任。

5.7 乙方在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将存储在境内。但为处理跨境业务并在获得甲方的授权同意后，甲方个人信息可能会被转移到境外。此种情况下，乙方会按照法律法规和监管规定执行，并采取有效措施保护甲方个人信息的安全。

5.8 基于履行本合约的目的，乙方在符合国家法律法规及监管要求的情况下将甲方的个人信息提供给第三方合作机构，或从第三方合作机构获取甲方的个人信息，须履行合法合规的程序（如甲方的同意或授权）。乙方及第三方合作机构将根据业务需要在必要范围内使用甲方个人信息，乙方承诺将向第三方合作机构明确其保护甲方个人信息的职责，并要求第三方合作机构承担相应保密义务。

5.9 在不违反法律法规或监管规定的前提下，甲方有权通过乙方网点、手机银行APP、数字人民币APP等渠道访问向乙方提供的个人信息，或要求修改或删除已提供的个人信息。

5.10 对上述未尽事宜，乙方将严格按照《中国农业银行数字人民币钱包个人信息保护政策》的相关条款保护甲方的客户信息。

第六条 反洗钱条款

6.1 甲方承诺：严格遵守有关国际及国内反洗钱（包括反洗钱、反恐怖融资、反扩散融资、反逃税及制裁风险管理）、反欺诈等法律法规，保证资金来源合法、资金往来及使用数字钱包的相关交易背景真实、合法，不得将乙方的服务用于非法目的或以非法方式使用，因违法产生的法律责任和一切后果由甲方承担。

6.2 乙方有权根据法律法规和监管规定，以及本行合规管理、反洗钱等工作需要，要求甲方如实提供相关信息与资料，或采取其他措施，甲方对此予以接受并同意配合。

6.3 甲方不予配合或经乙方评估甲方洗钱风险（包括洗钱、恐怖融资、扩散融资、逃税及制裁风险）上升或出现有关法律法规或监管规定的情形，乙方有权采取包括但不限于以下措施：停止为甲方办理业务、与甲方解除协议；有权采取其他乙方认为有必要采取的管控措施。

第七条 服务的中止与终止

7.1 本协议在数字钱包存续期间持续有效。甲方可通过乙方营业网点、按要求提出数字钱包注销申请，经乙方审核同意并注销数字钱包后本协议终止。**注销前，甲方需保证数字钱包余额为零，且不存在未完成交易。**

7.2 甲方违反法律法规、监管规定和本协议约定的，乙方有权中止或终止本协议。

7.3 乙方以短信通知、门户网站公告等适当方式提前告知甲方后，**对于超过两年未发生主动收付活动且余额为零的甲方数字钱包，视同甲方自愿销户。**

7.4 乙方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、保障交易安全、进行系统升级、提升服务质量等原因变更本协议、暂停或终止数字人民币业务服务，并通过营业场所和农业银行门户网站公示通知甲方。甲方不同意的，可在履行本协议项下应尽义务后终止服务、解除本协议；各方协商一致的，也可变更相关服务和对应协议内容。

第八条 其他

8.1 双方同意对甲方在乙方开通、使用和注销数字钱包等相关行为及本协议未尽事宜均按相关法律法规、监管规定及乙方相关业务规定执行。

8.2 双方在本协议项下产生的争议，可协商解决；**协商不成一方可至被告住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。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或申请环节的相关条款确定仲裁事宜。**争议解决期间，本协议不涉及争议的条款仍须履行。

甲方声明：本人已仔细阅读本协议各条款，特别是含有黑体字标题或黑体字文字的条款。中国农业银行已依法向本人提示了相关条款（特别是黑体字条款），应我方要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明，我方已经知悉并理解上述条款。

（如以上声明与事实或甲方真实意愿不符，甲方请勿勾选已阅读并同意本协议及进行后续操作）