文本编码：E-E-A-46

版本编号：202509

杭州银行股份有限公司亲情账户服务协议

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方（管理人）、乙方（杭州银行股份有限公司及其下属分支机构）本着平等互利的原则，就亲情账户服务相关事宜达成本协议。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为：

“被托管人”是指年龄在18周岁（不含）以下，具有开立在乙方的账户，由监护人代其进行手机银行部分业务办理的客户，被托管人可以是注册手机银行的用户，也可以是未注册手机银行的客户。

“托管账户”是指被托管人在乙方处开立并进行了亲情账户托管的银行卡内账户。

“管理人”是被托管人的法定监护人且为被托管人的父母,须在乙方手机银行实名注册并绑卡，个人预留信息完整。

“监护关系登记”：是指管理人携带真实、有效、合法、完整的证件及监护关系证明资料前往乙方营业网点，由营业网点工作人员审核并登记留存监护关系的行为。

“监护关系线上登记”：是指管理人通过杭州银行手机银行APP上传真实、有效、合法、完整的证件及监护关系证明资料，由乙方审核并登记留存监护关系的行为。

“亲情账户托管”是指管理人在杭州银行手机银行亲情账户菜单内，完成添加托管账户的操作行为。

“解除托管”是指管理人在杭州银行手机银行亲情账户菜单内，完成删除托管账户的操作行为。

第二条 亲情账户服务的开通及服务内容

一、亲情账户服务，是指乙方借助移动互联网技术，通过杭州银行手机银行APP为甲方提供基于未成年子女账户管理场景的服务。账户管理场景包括查询被托管人账户信息、存款产品购买等。

二、亲情账户服务支持线上、线下两种监护关系认定模式，认定成功后，甲方可自主完成亲情账户服务托管。

线下监护关系认定流程：甲方需携带真实、有效、合法、完整的本人及被托管人证件、监护关系证明材料前往乙方营业网点，办理监护关系登记，监护关系类型仅限父、母两种；

线上监护关系认定流程：甲方需通过杭州银行手机银行 APP 亲情账户功能上传真实、有效、合法、完整的本人及被托管人证件、监护关系证明材料，乙方线上进行监护关系审批，对于通过审批的签约申请，办理监护关系登记，监护关系类型仅限父、母两种。

待监护关系完成登记后，甲方自主登陆杭州银行手机银行 APP 办理亲情账户托管。

其中，关系证明可以为户口本、出生证明、独生子女证、公安或司法出具的法律文书等能够证明管理人与被托管人法定监护关系的材料。

三、亲情账户服务开通数量：基于乙方网点登记的监护关系，管理人可申请开通多位被托管人的多个托管账户；同一被托管人可以支持其父、母同时开通亲情账户服务，但每种监护关系类型仅能有一人开通。

第三条 亲情账户服务的中止、关闭等变更场景

一、业务中止

（一）甲方如需中止该服务时，可在手机银行亲情账户菜单内将所有已添加的托管账户进行删除操作，如需将已删除的托管账户重新添加至亲情账户，可在手机银行亲情账户菜单内操作。

（二）甲方添加的托管账户因挂失、止付等原因不能使用时，相关服务中止，当托管账户状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

（三）当甲方电子银行注销手续办理完毕时，本服务将自动中止。如甲方需恢复本服务，需要重新注册并办理亲情账户托管。

二、业务关闭

（一）自动关闭：当被托管人年龄达到 18 周岁时，乙方登记的监护关系自动失效，本服务将会自动关闭。

（二）被托管人申请关闭：当被托管人满足年龄条件在 16 周岁以上不满 18 周岁的，且以自己的劳动收入为主要生活来源的，可以视为完全民事行为能力人，被托管人可前往乙方网点提供相应劳动收入证明资料，并申请解除监护关系登记，监护关系登记解除后亲情账户服务将会自动关闭。

（三）管理人申请关闭：甲方如需关闭该服务时，可以前往乙方网点解除其本人的监护关系登记。

（四）强制关闭：因甲方丧失监护权或已不具备监护能力的（即成为限制民事行为能力或无民事行为能力的），经被托管人其他法定监护人提供证明材料，乙方有权直接解除甲方登记的监护关系。

（五）因本条第（一）、（二）关闭的托管服务，乙方不再重新开通该被托管人的托管服务，因本条（三）、（四）关闭的托管服务，如甲方需重新开设亲情账户服务，需前往乙方网点进行监护关系登记后，方可继续使用。

第四条 甲方权利、义务

一、 权利

（一） 甲方对乙方亲情账户服务如有疑问、建议或意见时，可拨打乙方客服热线95398进行咨询和投诉。

二、 义务

（一）甲方需要按照被托管人的真实意愿进行代理活动，保护被托管人的合法权益。甲方在乙方电子银行渠道上发起的所有指令，均为甲方及被托管人的真实意思表示且对甲方及被托管人具有法律效力。在对托管账户的管理过程中，甲方应当谨慎操作，避免给被托管人带来不必要的损失。

（二）甲方需要确保在亲情账户服务开通期间，和被托管人之间法定监护关系具备真实性及有效性，如因监护关系发生变动，而甲方未及时变更导致的一切经济损失、法律纠纷及相应法律责任，由甲方自行承担。

（三）甲方应安全的管理托管账户资产，妥善保管被托管人的身份认证要素及相关密码，包括但不限于银行卡号、交易密码、预留验证信息等，并对通过以上信息完成的金融交易负责，除在乙方特定渠道办理业务时使用外，不得向任何人、任何网站、电话或短信的问询提供，因出借或泄露信息造成的不良后果需由甲方承担。

（四）甲方承诺积极配合乙方开展客户尽职调查，按照乙方要求提供和更新信息，并提交有关证明材料。

第五条 乙方权利、义务

一、 权利

（一）乙方出于保障托管账户安全角度，有权要求甲方在进行监护关系登记时，签署承诺书或提供第二条中所述材料之外的监护关系证明材料。

（二）乙方有权根据对甲方提供的监护关系证明材料及身份证件开展尽职调查。

（三）乙方有权根据法律法规、监管规定及甲方资信情况，决定是否受理甲方的服务开通申请及关闭亲情账户托管服务。

（四）乙方出于保障托管账户安全角度，有权要求甲方在进行亲情账户托管时，进行身份认证，认证方式包括但不限于人脸识别、身份证件读取、远程视频、校验卡密。乙方有权制定、修改相关业务规则，包括但不限于身份验证方式、托管数量、托管人数、被托管人年龄限制。甲方拒绝身份验证或验证不通过，乙方有权拒绝甲方使用亲情账户业务。

（五）甲方存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件进行监护关系登记及开通亲情账户等违反本协议约定的情况，乙方有权单方终止对甲方提供亲情账户服务，并解除在乙方登记的监护关系。

（六）乙方对于使用甲方身份信息登录并通过身份验证的电子银行代理操作，均视为甲方所为，该操作所产生的电子信息记录，均为乙方处理亲情账户业务纠纷的有效凭据。

（七）乙方有合理理由怀疑被托管人或托管账户交易异常，或涉嫌与洗钱、恐怖融资、扩散融资等犯罪活动相关，或涉及联合国、中国等国际组织或者国家发布的制裁项目时，乙方有权对被托管人或托管账户采取相应的交易限制措施(包括但不限于暂停金融交易，拒绝转移、转换金融资产等)。

二、 义务

（一）乙方负责向甲方提供亲情账户业务咨询服务，并在乙方官方渠道公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。

（二）乙方对甲方提供的申请资料和其他信息有保密义务，但法律法规、监管规定另有规定的除外。

第六条 其他约定事项

甲方与其被托管人之间就本服务项下资金使用、账户查询、紧急止付等产生的争议需自行处理，与乙方无关。同时甲方就本服务下的资金用途做好管理，避免影响后续使用。

为了提供更好的服务，乙方将不时更新本服务，调整服务内容及方式或者对本服务功能进行升级、维护和改造，本协议也可能随之更新，如果更新的内容涉及甲方的主要权利或责任，乙方将会提前三日以弹窗、公告、客户端通知等一种或者多种方式进行告知，甲方也可以随时在本服务页面中查阅协议的最新版本。如甲方在三日内不接受上述变更，有权停止使用本服务，继续使用本服务则表示接受这些变更。

本协议之效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律（以本合同之目的，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区法律）。因本协议产生的争议，均应依照中华人民共和国法律予以处理，并由乙方所在地人民法院管辖。

本协议未约定事宜，均以杭州银行网站公布的《杭州银行股份有限公司电子银行个人客户服务协议》、《杭州银行 APP 用户隐私保护协议（个人版）》及相关配套规则为补充。