

厦门银行个人手机银行服务协议

尊敬的用户，请您认真阅读本协议所有条款，尤其是字体加粗部分。若您对本协议条款有任何疑问，请向营业网点工作人员或致电厦门银行客户服务热线 400-858-8888 咨询了解。若您不同意本协议的任何内容，或者不能准确理解本协议的任何条款，请不要进行后续操作。您在厦门银行营业网点、手机银行等渠道完成签约手续或在手机银行客户端等厦门银行相关页面中勾选或点击同意本协议，即视为厦门银行已经应您的要求就本协议中与您有重大利害关系的条款作了详尽的提示和说明，您知悉、理解并同意接受本协议所有条款内容，自愿接受本协议约束并承担由此产生的一切法律后果。

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，本着平等互利的原则，个人手机银行服务申请人（以下简称“甲方”）与厦门银行股份有限公司（以下简称“乙方”）就厦门银行个人手机银行服务相关事宜达成本协议，以资共同遵守。

第一条 业务定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

1. 个人手机银行：指乙方依托互联网及移动互联网技术终端（包括但不限于 APP 客户端、网页、小程序等）为甲方提供离柜金融服务。金融服务包括但不限于账户管理、财富、转账汇款、信用卡、贷款、生活缴费、交易查询、安全设置等。

2. 身份认证要素：指在个人手机银行交易中乙方用于识别甲方身份的信息要素，如客户号、账号、交易密码、登录名、登录密码、令牌开机密码、令牌动态密码、短信验证码、人像、面容、指纹、签约设置与账户开立绑定的手机号码等。

3. 业务指令：指甲方通过个人手机银行凭借相关的身份认证要素发起的查询、转账、财富交易、账户管理、业务管理、业务申请等电子指令的统称。

4. 限额：指乙方根据法律法规、监管机构规定或自身风险管理要求设置的各类限额，或甲方根据自身需求设置的各类交易限额，包含但不限于日累计、月累计、年累计交易笔数和金额、单笔限额等。

5. 人脸认证：指乙方基于甲方的现场照片、视频或监管官方留存的甲方照片、视频等人像材料，对甲方人像信息进行采集、分析和比对，以自动、迅速、准确鉴别出甲方个人身份的功能。

第二条 服务内容

乙方借助互联网及移动互联网技术为甲方提供个人手机银行服务，包括但不限于账户管理、财富、转账汇款、信用卡、贷款、生活缴费、交易查询、安全设置等。

甲方可通过乙方柜台、个人手机银行、自助终端等渠道签约并开通个人手机银行服务。根据甲方签约方式、签约项目或开通的身份认证要素的不同，甲方可使用的个人手机银行服务种类存在不同。

第三条 甲方权利和义务

（一）甲方权利

1. 甲方自愿申请签约乙方个人手机银行，经乙方审核同意后，将有权根据签约项目的类别享受相应的服务。

2. 甲方有权在本协议有效期内根据乙方相关业务规则对本协议项下个人手机银行服务提出变更或注销申请。

3. 甲方有权依法向乙方请求查阅或复制其个人信息；若发现其个人信息有错误的，有权提出异议并请求乙方及时采取更正等必要措施。甲方发现乙方处理其个人信息违反法律、行政法规的规定以及本协议约定的，有权请求乙方及时删除相关信息。

4. 甲方有权要求乙方对甲方提供的个人信息予以保密，但法律法规、双方另有约定或国家有权机关要求披露的除外。

5. 甲方发现个人手机银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，有权通过拨打乙方客服热线“400-858-8888”或到乙方营业网点申请查询。

（二）甲方义务

1. 甲方承诺，甲方使用个人手机银行各类服务时，均具有相应的民事行为能力，或由其法定代理人代理。

2. 甲方应从乙方官方网址：<http://www.xmbankonline.com> 或正规软件网站下载厦门银行手机银行 APP。乙方在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式要求甲方到指定的非甲方官方的链接或网页修改各类密码、进行身份认证或令牌升级等。甲方不应通过邮件或其他网站提供的链接地址登录，否则所产生的不利后果由甲方自行承担。甲方同时应尽到合理注意义务，在安全的环境使用个人手机银行。

3. 甲方在享受乙方提供的个人手机银行服务时，应当遵守本协议以及乙方通过营业网点、官方网站或个人手机银行等渠道公布或通知的个人手机银行业务规则。甲方通过个人手机银行渠道办理银行业务时，还应同时遵守办理该业务所需遵循的相关规定。

4. 甲方到乙方营业网点办理个人手机银行签约、注销、变更等手续，应提供本人有效证件及银行卡。甲方通过个人手机银行办理其他业务，根据业务类型的不同提供乙方要求的个人资料。

个人资料如有变更，甲方应及时通知乙方并按照乙方要求办理变更手续；通过乙方个人电子银行服务渠道能够变更的个人资料，甲方亦可通过个人电子银行服务渠道自行变更。

甲方应保证所提供的个人资料（如证件信息、手机号码等）真实、准确、完整、有效，否则乙方有权拒绝受理，同时甲方应承担因提供信息不真实、不准确、不完整或无效所发生的风险和责任。

5. 甲方的身份认证要素是甲方进行个人手机银行交易的重要要素，是识别甲方身份真实性的依据，甲方承诺由本人妥善保管，保证不将身份认证要素提供或泄露给任何第三方或交于任何第三方使用；甲方应采取在手机上安装防病毒软件、系统安全补丁等合理措施，防止身份认证要素被盗或泄漏。

除法律法规另有规定或甲方有合法、确凿证据证明并非本人所为的情形外，使用身份认证要素中的一项或多项要素经乙方系统匹配正确后，通过个人手机银行所做的交易、发出的指令均被视为甲方本人

所为，对甲方具有约束力，且上述指令所产生的电子信息记录均为乙方处理个人手机银行业务的有效凭据。

须注意的是，乙方在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式主动要求甲方将资金转入某一指定账户。甲方对因自身提供、泄露、被窃、遗失等原因造成身份认证要素被他人使用的，甲方对该使用行为的后果承担责任。

6. 甲方理解并知悉：甲方发出的指令经乙方执行后，乙方无法变更或撤销。如甲方发现个人手机银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，有权通过拨打乙方客服热线“400-858-8888”或到乙方营业网点申请查询。

7. 甲方应按照机密的原则设置安全性较高的密码，避免使用生日、电话号码等与本人相关的信息作为密码；妥善和保管个人手机银行相关密码，不得将本人自设密码、动态密码提供给任何人，并采取其他合理措施，防止本人自设密码、动态密码被窃取，否则，后果由甲方自行承担。

8. 甲方应妥善保管已开通面容、指纹等认证方式的手机设备，做好安全和隐私设置，避免被他人通过盗用等手段获取上述认证信息，同时避免他人在甲方手机设备中录入未经授权的认证信息。

9. 甲方办理个人手机银行签约业务，应确保向乙方提供真实有效且本人使用的手机号码；乙方如向该手机号码发送用于安全认证的动态密码短信，甲方须确认短信发送序号、交易类型和交易金额等信息与正在进行的交易事项一致，并正确输入收到的动态密码。非乙方原

因（例如短信网络原因造成迟延、信息丢失，甲方提供手机号码有误、手机关机、欠费停机、手机号码变更、甲方未认真核对信息、未正确操作等原因）导致交易无法完成以及引发的风险由甲方承担。

10. 甲方发生卡/折丢失、密码泄露、令牌丢失、接收动态密码的手机丢失或怀疑身份认证要素已被他人知悉、盗用等情况，应及时拨打乙方客服热线进行卡/折口头挂失、修改/重置查询密码，或到乙方营业网点办理正式挂失、更换、解锁或手机号码变更等手续；也可及时登录厦门银行个人手机银行 APP、个人网银办理银行卡口头挂失、修改登录密码、修改/重置查询密码。否则，由此产生的无法正常使用个人手机银行功能、账户资金安全性降低等风险由甲方承担。

卡/折口头挂失有效期为 5 天（不含办理当天），期间如未补办正式挂失，5 天期满后口头挂失自动失效，挂失前以及挂失失效后产生的损失由甲方自行承担。如有需要，乙方将尽合理商业努力协助甲方解决或提供必要合理的帮助。

11. 甲方知悉：甲方在移动运营商的手机号码销号或变更并不会终止或变更已开通的个人手机银行服务。甲方如需终止个人手机银行服务，应通过乙方营业网点办理或相关电子银行渠道（如网上银行、手机银行等）办理注销手续。

甲方长期不使用个人手机银行，应主动向乙方申请办理个人手机银行的注销手续，否则由其自身承担可能产生的各类风险。

12. 甲方应在法律法规、监管要求及乙方提供的业务范围内合理评估其在个人手机银行上所需要的转账额度，谨慎设置不同的转账限

额，包含单笔交易限额和日累计限额等，否则造成的风险由甲方自行承担。

13. 甲方不得在任何渠道有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方个人手机银行系统，不得通过个人手机银行渠道发送违法的、与交易无关的或破坏性的信息，不得干扰乙方个人手机银行系统的正常进行。

14. 甲方知悉，个人手机银行客户端中展示的服务可能由第三方主体提供。甲方在进入第三方主体运营的服务页面时，请谨慎进行与第三方主体的交易，由此产生的纠纷请与第三方主体协商解决，乙方可视情况提供合理必要的帮助。

15. 甲方应当按照乙方公布的个人手机银行服务收费项目及标准支付相关费用。甲方终止个人手机银行服务前应清偿所有应付款项。

第四条 乙方的权利和义务

（一）乙方权利

1. 乙方有权根据甲方提供的材料及资信情况，决定是否受理甲方的个人手机银行注册、签约申请。同时，乙方亦有权根据甲方的签约方式、风险评估结果等决定向甲方提供部分或全部的个人手机银行服务种类。

2. 出于履行本协议服务所必需之目的，甲方授权并同意乙方在法律法规规定的范围内，严格按照《厦门银行个人客户隐私保护政策(线上渠道版)》处理甲方的个人信息（包括个人基本资料、手机号码信

息、身份信息、账户信息、通信信息、财产信息、生物识别信息、交易信息）。

3. 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、操作流程等有不同要求。

4. 为不断改进个人手机银行服务，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个人手机银行系统进行维护、升级、改造。乙方因系统维护、升级或改造导致个人手机银行服务暂停或不稳定的，将通过官方网站、个人手机银行、个人网银、短信通知等渠道提前发布公告进行告知，请甲方不时关注上述渠道相关公告，乙方承诺将尽快恢复正常服务。

5. 甲方利用乙方个人手机银行服务从事违反国家法律法规活动，或违反本协议约定，恶意操作、恶意攻击、诋毁、损害乙方声誉等侵害乙方合法权益的，乙方有权单方终止对甲方提供个人手机银行服务，并保留追究甲方责任的权利。

6. 如甲方使用个人手机银行进行大额交易时，乙方有权要求甲方通过人脸认证等方式进行安全验证。如甲方使用个人手机银行进行异常交易、违法交易或其他违反监管机构规定的行为时，乙方有权暂停/终止当次交易/全部个人手机银行服务，因此产生的风险或损失由甲方承担。

7. 乙方有权按照所公布的个人手机银行服务收费项目从甲方指定的在乙方开立的账户中扣收相关费用，实际扣收费用前甲乙双方将另行签订业务协议或以其他方式取得甲方同意。

（二）乙方义务

1. 在乙方系统正常运行情况下，乙方负责及时准确地执行甲方发送的个人手机银行业务指令，并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

2. 乙方对于个人手机银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

3. 乙方应及时受理甲方个人手机银行签约申请，经审查符合条件的，应及时为甲方办理签约手续，并按甲方注册功能的不同或开通的身份认证要素的不同为甲方提供相应的服务。

4. 对于甲方就个人手机银行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。

5. 乙方将会按照甲方的授权及相关法律法规及监管规定的期限保存甲方的相关个人信息（包括个人基本资料、手机号码信息、身份信息、账户信息、通信信息、财产信息、生物识别信息）和交易记录，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。

6. 乙方对甲方提供的申请资料信息负有严格保密的义务，但法律法规或监管机构另有规定的除外。

7. 如甲方提供充分证据证明完全由于乙方的原因或重大过失造成甲方个人手机银行业务操作的失败或错误，乙方应负责赔偿甲方直接的实际经济损失。

8. 乙方应保障甲方使用个人手机银行服务期间，合理行使其个人信息权利，包括但不限于知情权、决定权、查询与复制权、可携带权、更正补充权、解释说明权、删除权等权利。

第五条 知识产权条款

个人手机银行客户端中的所有内容，包括但不限于文字、软件、声音、图片、录像、图表、广告中的全部内容均由乙方或乙方合作方等权利人依法享有其知识产权。因此，甲方只可在权利人明确授权下才能使用这些内容，未经权利人同意不得擅自复制、发布、转载、播放、改编、汇编或以其他方式使用这些内容或将该内容用于其他任何商业目的。

第六条 协议的生效、变更、中止和终止

（一）甲方通过个人手机银行、自助终端等渠道申请个人手机银行服务的，本协议自甲方通过个人手机银行、自助渠道系统开通个人手机银行服务时生效；甲方通过乙方柜台申请个人手机银行服务的，本协议自乙方同意其申请并在乙方系统中设置成功后生效。

（二）为适应法律法规、监管政策、经营管理规定和业务变化，或者更好地为甲方提供服务和便利，乙方保留更新或修改本协议的权

利。乙方会通过门户网站、个人手机银行、个人网银或网点公告等渠道提前 5 个工作日公告。新的协议根据公告规定的生效之日起生效。请甲方不时关注前述渠道相关公告。

如本协议的修订涉及下列重大变更,乙方还将通过短信等点对点通知方式告知甲方:

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公司等。

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. 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化。

4. 甲方参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化。

5. 乙方负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化时。

6. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

甲方如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。

(三) 除本协议另有约定外,甲乙双方均有权终止本协议。甲方按照乙方业务规则的要求办理完毕个人手机银行注销或销卡手续,个人手机银行服务及本协议亦相应终止。

（四）协议中止或终止并不意味着甲方在中止或终止前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除甲方因中止或终止前的交易所应承担的任何法律后果。甲方在中止或终止前已发送的交易指令仍有效并应承担其后果，但乙方手机银行各项业务规定中另有约定的除外。

（五）因挂失、冻结等原因导致账户暂不能使用的，个人手机银行服务亦相应中止，待账户可以正常使用后恢复个人手机银行服务。

第七条 除外责任

（一）乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的个人手机银行业务指令，不承担相关责任：

1. 乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等。
2. 甲方账户存款余额、信用额度不足、资金被依法冻结或扣划。
3. 甲方的行为出于欺诈等恶意目的。
4. 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。
5. 因移动运营商原因造成甲方延迟收到或未收到短信通知。

（二）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。

第八条 法律适用条款

（一）本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国大陆地区法律、法规，法律、法规无明文规定的，可适用国内通行的金融惯例，就本协议而言，不包括中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区和中国台湾地区的法律。

（二）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，任何一方均可向被告住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

（三）本协议是甲乙双方的其他既有协议和约定的补充而非替代文件，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及个人手机银行业务内容的，应以本协议为准。

第九条 乙方联系方式

（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. 投诉热线：

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“投诉”，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。

个人手机银行风险提示

尊敬的客户：

通过个人手机银行等渠道发生电信诈骗的案件时有发生，请您仔细阅读以下条目，如您签约个人手机银行的原因与以下原因相同或相似，意味着您可能被骗，请立即与我行工作人员联系。

1. 收到短信或邮件，告知您的银行卡被异地盗用，需要签约个人手机银行，以设置报警系统。

2. 收到短信或邮件，告知您的账户涉嫌洗钱，需要签约个人手机银行，以进行反洗钱监控。

3. 收到短信或邮件，或看到广告，告知能为您办理银行无抵押或无担保贷款的，需要签约个人手机银行进行验资。

4. 与他人做生意，需要您预存保证金的，并签约个人手机银行进行验资。

5. 通过地下钱庄发放高息贷款等利润丰厚的投资项目，正在筹集资金阶段，需要您存入资金，签约个人手机银行，以便办理验资。

6. 收到短信或邮件，或看到广告，告知能为您修复个人信用的，需要签约个人手机银行进行信用修复。

7. 收到短信或邮件，告知您中奖了，需要签约个人手机银行以便领取奖金。

8. 看到广告或现场销售人员告知可为您办理透支额度较高的准贷记卡，要求签约个人手机银行进行手机信用评估。

9. 找工作，用人单位要求在家上班或兼职刷单，并要求您将您常用的存折或卡签约个人手机银行的，以便发放工资或返利。

10. 单位委托个人代为进行来料加工、代为养殖、代为看管等工作，在家上班，并要求您将您预存设备费、材料费、种苗费等保证金，并将预存了保证金的存折或卡签约个人手机银行的，以便监控保证金和发放工资。

11. 有大宗罚没商品、走私商品、海关无人认领产品、外贸出口商品、外贸出口次品等低价一次性出售，卖方组织团购，需要您存入保证金，并签约个人手机银行以便获得团购资格。

12. 有低价抵债的房产、黄金珠宝、古董字画、汽车、计算机、数码产品等紧俏商品等网上拍卖，拍卖方需要您存入保证金，并签约个人手机银行以便获取竞拍资格。

13. 个人避税策划，需要您将个人经常使用的存折或卡签约个人手机银行以使用避税系统。

14. 自称低保、医保、意外保险等国内外社会救助机构，已经审核通过您的申请材料，要求将个人经常使用的存折或卡签约个人手机银行，以便发放救助金并监控资金用途。

15. 网上传销，发展下线以获取高额回报，签约个人手机银行以便监控传销成果并获取传销收益。

16. 网上彩票或赌球，签约个人手机银行以便下注并获取奖金。