

厦门银行生活缴费业务委托代缴协议

尊敬的客户，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通过厦门银行客服电话（大陆地区客服热线：400-858-8888，台湾地区客服热线：0080-186-3155）咨询，以便厦门银行为您解释和说明。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、电子渠道完成签约手续或厦门银行电子渠道相关页面中勾选、点击同意或签字确认本协议，即视为您已经完全知悉并理解本协议所有条款的含义并特别注意本协议中要求您承担的义务或责任的条款，自愿接受本协议约束并承担由此产生的法律后果。

甲方：委托代缴客户

乙方：厦门银行股份有限公司

甲、乙双方在平等自愿的基础上，根据国家法律法规及监管机构相关规定，经协商一致，签订以下协议。

一、定义

（一）本协议项下乙方为甲方提供各类生活费用缴纳服务，具体包括水费、电费、煤气费、通讯费、有线电视费、网络服务费、物业费、社保费、保险费（不含投资型保险）、公租房租金。

（二）甲方委托乙方代缴费用（下称“委托代缴”），是指甲方授权乙方根据甲方指定的收费单位通过渠道单位（银行业金融机构及合法清算机构）传递的收款指令或待缴费账单信息，在符合甲方授权信息的前提下，直接从甲方指定在乙方处开立的借记账户（以下简称“生活缴费账户”）中扣划资金给收费单位的缴费方式，且乙方不再与甲方逐笔进行交易确认。

二、办理方式

（一）甲方至乙方网点柜面办理委托代缴的，须提供甲方本人名下状态正常的账户、账户对应实体介质（如有，包括银行卡或存折）、本人有效身份证件原件、委托代缴项目相关信息，甲方须在乙方网点柜面签署本协议，并经网点柜面工作人员确认后业务办理。

（二）甲方通过乙方电子渠道办理委托代缴的，须提供甲方账户有效验证信息和委托代

缴项目相关信息。通过电子渠道办理的委托代缴与网点柜面办理的委托代缴具有同等法律效力，委托代缴项目以乙方电子渠道实际支持的为准。

三、信息的收集、使用、存储和管理

（一）信息收集的目的

甲方同意并授权乙方办理生活缴费业务委托代缴，具体包括水费、电费、煤气费、通讯费、有线电视费、网络服务费、物业费、社保费、保险费（不含投资型保险）、公租房租金，甲方确保为办理本业务所提供的相关信息均真实、准确、完整、有效。

（二）信息的收集、使用及委托处理

1. 甲方同意并授权乙方在遵循合法、正当、必要原则下，向甲方收集与处理办理本业务所必需的个人信息，收集信息渠道为手机银行或营业网点。

2. 为确保生活缴费业务正常办理，请甲方按照本业务页面提示填写及/或确认缴费信息（缴费项目、缴费地区、缴费单位、缴费号码、姓名、缴费账户，下同），确保上述信息真实、准确、有效，为甲方本人所有或甲方已取得信息所有人的合法有效授权。因填写缴费信息有误/未确认缴费信息所导致的缴费不成功等后果由甲方自行承担。

3. 甲方同意并授权乙方将缴费信息（缴费项目、缴费地区、缴费单位、缴费号码、缴费金额、姓名、缴费账户）通过符合信息安全防护要求的电子方式，由合法清算机构（中国银联股份有限公司，客服热线 95516）、银行业金融机构（中国光大银行股份有限公司，客服热线 95595）传输给相应的缴费单位，用于委托代缴签约、委托代缴缴费、委托代缴解约。

4. 以上涉及的敏感个人信息包含：缴费号码、姓名、缴费账户。甲方同意并授权上述敏感个人信息用于本次生活缴费业务委托代缴办理。

（三）信息的存储和保护

1. 乙方将会按照甲方的授权、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，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。

2. 乙方已使用符合业界标准的安全防护措施保护甲方提供或授权乙方收集的个人信息，

防止数据遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改或丢失。乙方会采取合理可行的措施，保护甲方的个人信息。如果发生个人信息安全事件，乙方将按照法律法规的要求，及时将事件相关情况以邮件、信函、电话或推送通知等合理、有效的方式告知甲方。

（四）信息的管理

甲方有权要求乙方对个人信息处理规则进行解释说明。按照中国相关的法律、法规、标准，以及其他国家、地区的通行做法，乙方保障甲方对自己的个人信息行使知情权、决定权、查阅权、复制权、转移权、更正及补充权、解释权、撤回同意权、删除权等。

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）》。详情请访问厦门银行官方网站 <http://www.xmbankonline.com>，查阅《厦门银行个人客户隐私保护政策（线上渠道版）》。

四、权利与义务

（一）从委托代缴生效之日起，甲方知悉并同意：乙方可根据收费单位发出、渠道单位传递的收款指令对甲方生活缴费账户执行扣款操作，亦可根据乙方通过渠道单位向收费单位主动查得的甲方待缴费账单信息对甲方生活缴费账户执行扣款操作。乙方不负责甲方应缴费用的计算。

（二）乙方在提供代缴服务的过程中，有权对甲方的授权信息进行逐笔验证，如发现收费单位发送的收款指令与甲方授权信息不符的，乙方将拒绝执行相关指令，并向甲方提示风险。

（三）授权信息查询：甲方通过乙方网点柜面开通代缴缴费项目的，后续如需查询缴费项目具体授权信息，请通过乙方网点柜面进行查询；甲方通过乙方电子渠道开通代缴缴费项目的，可自行通过电子渠道进行查询。

（四）甲方生活缴费账户所对应的银行卡因挂失或损坏而换卡的，乙方在换卡次日自动将委托代缴关系转至甲方新换的银行卡及其所对应的账户中，无需甲方重新办理委托代缴申请。

五、重点提示

（一）乙方将在代缴的交易过程中以手机短信方式向甲方逐笔提示扣款信息，甲方手机号码以甲方生活缴费账户开立时预留的手机号码为准。如甲方手机号码发生变更，应及时通知乙方并按照乙方相关业务规则办理变更手续，甲方成功办妥上述手续之前产生的一切后果均由甲方自行承担。

（二）甲方须确保生活缴费账户在委托代缴关系存续期间持续有效并有足够的余额用于代缴，生活缴费账户的账户状态异常或余额不足的，乙方无法执行代缴操作，因此产生的缴费不及时、产生滞纳金（违约金）等责任均由甲方自行承担。

（三）为保障甲方缴费的便利性，甲方生活缴费账户因挂失而被停用期间，若甲方生活缴费账户余额足以支付当期费用，乙方将照常给予扣款代缴。

（四）甲方生活缴费账户因冻结、止付、过期而被停用期间，乙方将停止代扣甲方所委托的费用，但委托代缴关系仍然有效。甲方可到收费单位指定地点办理缴费或通过其他渠道进行缴费，因未及时缴费产生的任何责任由甲方自行承担。甲方委托代缴的账户恢复使用后，乙方恢复代扣甲方所委托的费用。

（五）甲方知悉并确认，因缴费单位合并、分立、解散、业务调整等原因，可能导致甲方的缴费户号（如有）自动变更或失效，请甲方及时关注缴费单位相关公告，若因缴费单位原因导致的缴费户号自动变更等非归责于乙方的原因，造成甲方未能及时、准确缴费并由此产生损失，由甲方和缴费单位自行协商解决，但乙方可视情况提供必要协助。

（六）乙方有权根据法律法规、监管政策、渠道单位（银行业金融机构及合法清算机构）以及内部风险管理的相关要求，对本服务项下的交易设置交易限额，并可根据前述要求的变化适时对交易限额进行调整。由此造成乙方未能执行或未完全执行相应指令的，不视为乙方违约。

（七）发生下述情况之一的，甲方应终止委托代缴关系，并按乙方规定办理新的委托代缴申请：

1. 改变委托代缴银行；
2. 改变委托代缴账户；
3. 改变委托代缴项目；
4. 甲方委托代缴项目的用户号变更或注销。

六、对账与发票

（一）甲方有权核对委托代缴账户的对账信息，对1年（含）以内费用有疑义的，甲方可通过乙方营业网点或乙方客服热线400-858-8888向乙方申请查询；对超过1年的费用，甲方可到收费单位查询。

（二）乙方不提供委托代缴相关票据打印，甲方如需发票可至相关收费单位打印收费票据。

七、责任承担

（一）缴费数据由收费单位负责解释，乙方仅作为委托代缴渠道，根据收费单位提供的数据进行款项划扣，不负责处理甲方与收费单位缴费之间的纠纷，但会在合理范围内协助甲方与收费单位沟通协调。

（二）委托代缴期间，非因乙方原因（如收费单位或其代理单位发送的数据错误）造成的延迟扣缴、扣缴错误或其他情形，乙方不承担责任。

八、协议变更

（一）为适应法律法规、监管政策、经营管理规定和业务需要调整生活缴费服务的具体服务内容（例如缴费项目、缴费方式、缴费渠道），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。乙方会通过厦门银行官方网站、个人手机银行或网点公告提前五个工作日公告。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。

（二）本协议的修改涉及下列重大变更的，乙方还会通过个人手机银行 APP 推送通知、微信公众号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. 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。

甲方如不同意新的修改内容，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。

九、成立与撤销

（一）本协议经甲方确认同意后立即生效，同时甲、乙双方委托代缴关系成立。

（二）甲方若需终止委托代缴关系，可至乙方网点柜面或通过乙方电子渠道进行办理。甲方至乙方网点柜面撤销委托代缴的，须提供甲方本人有效账户、账户对应的实体介质（如有，包括银行卡或存折）、本人有效身份证件原件；甲方通过乙方电子渠道撤销委托代缴的，须提供甲方账户有效验证信息。

（三）若甲方委托代缴的账户被注销，该账户项下的委托代缴关系自动终止。

（四）甲方撤回同意，不影响撤回前基于个人同意已进行的委托代缴关系效力。

十、争议解决

（一）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（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）各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解决。

十一、如何联系乙方

（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个人信息处理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。