

# 厦门银行缴费业务服务协议

《厦门银行缴费业务服务协议》(以下简称“本协议”)是您与厦门银行股份有限公司(以下简称“我行”)就缴费账单信息的查询、支付、提醒、退费等服务(以下简称“本服务”)的使用所订立的有效合同。请您在使用本服务之前,仔细阅读并确认理解本协议内容,尤其是字体加粗部分。如您对本协议内容或页面提示信息有异议或有疑问的,请致电厦门银行客户服务热线(大陆地区客服热线:400-858-8888,台湾地区客服热线:0080-186-3155)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,请勿进行下一步操作。在我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(包括但不限于收集信息的目的、方式、内容,信息的使用范围,争议解决方式等条款)作了详尽的提示和说明后,如果您通过页面点击、勾选或以我行认可的其他方式确认本协议并且使用本服务,即视为您已清楚知晓并充分理解本协议条款的含义及相应法律后果,同意接受本协议约束。

## 一、定义

1.1 用户(本协议简称“您”):是指基于与商户之间真实合法的背景,通过我行提供的收费管理平台绑定缴费对象信息、查询缴费账单并完成缴费的用户。

1.2 缴费对象:是指商户在我行收费管理平台维护的缴费账单归属对象,用于关联缴费账单,缴费对象可以是您本人或者不是您本人,但您可以为该缴费对象向商户缴纳费用。

1.3 商户(即收费机构):是指与我行签订《厦门银行网络支付业务“融E收”支付服务协议》(以实际签署的协议名称为准),并且成功接入收费管理平台,基于真实合法的背景向缴费对象收费的商事主体,具体以我行实际支持的为准。

1.4 收费管理平台:是指由我行负责运营和管理,依托微信公众平台(如小

程序、公众号等），为用户提供缴费账单查询、费用缴纳等服务的网络平台。

1.5 缴费服务：是指我行通过收费管理平台向用户提供的缴费账单信息查询及费用缴纳等服务。其中费用缴纳方式包括两种，即按商户预设的缴费单缴费（缴费对象和金额事先固定）和用户自助缴费（缴费对象和金额事先不固定，由您自行填写）。

## 二、本服务的功能

2.1 您可以使用本服务进行缴费账单信息查询及费用缴纳。您授权同意我行根据您的交易指令，从您的“微信零钱”或您“微信支付”绑定的关联银行账户扣划相应资金至商户的账户。

## 三、本服务的使用

3.1 您承诺，您使用本服务具有相应的民事行为能力，或您的行为已由您的法定代理人代理。

3.2 本服务依托微信公众平台（包括但不限于“厦门银行微生活”公众号、“E 学费家长端”小程序等）向您提供缴费服务，您可使用手机号码进行注册/登录。

3.3 当您注册成为我行缴费业务用户时，以您本人的手机号码获取我行发送短信验证码的方式，您理解并授权我行收集您的手机号码、微信 openid 和微信 unionid。其中手机号码，我行将作为敏感信息处理。

3.4 请您务必妥善保管您的相关账号信息、个人资料及交易验证信息，您使用注册账户进行的任何操作、发出的任何指令均视为您本人作出。您使用本服务，通过收费管理平台发送交易指令的，即视为您认可该缴费金额由您本人承担，无论该笔缴费所对应的服务是否为您使用，我行依照您的指令进行操作的风险由您承担，如有异议，请您与对应的商户协商解决，我行可在合理范围内协助您与商户沟通。

3.5 您使用添加缴费账号服务时，需要按照具体页面提示选择和添加商户及缴费对象相关信息，包括缴费对象编号（如学号）、缴费对象姓名和辅助信

息（如年级、班级）；您理解并授权同意我行收集界面录入的信息要素，包括商户、缴费子单位（如有）、缴费对象信息，与商户在我行预留的缴费对象信息清单进行对比，比对通过后将与您登录时的手机号码、微信 openid、微信 unionid 建立关联关系，以便您查询、确认并缴费。当您在选择商户时，我行将在获得您授权的情况下采集您的设备位置，以便我行基于您的位置展示您附近的商户，方便您快速选择商户。其中，缴费对象名字、手机号码、设备位置，我行将作为敏感信息管理。

3.6 在商户支持非在册缴费的前提下，您也可以自行填写商户和非在册缴费对象相关信息，并以商户预设缴费金额或自定义缴交金额方式进行缴费，具体以本服务页面支持为准。当您使用此服务时，您理解并授权我行将收集您在界面上录入的缴费对象姓名、证件号码、辅助信息（年级、班级，如有）、缴费项目名称、交易金额、交易信息、备注信息（如有）、缴费支付结果，用于生成缴费支付业务订单。其中，缴费对象姓名、证件号码，我行将作为敏感信息处理。为了保障您的合法权益，您应确保在使用本服务过程中提供的信息真实、准确、完整、有效。如发生信息变更，请您及时通知我行。

3.7 您理解并同意我行按照商户提供的信息向您展示，您应当仔细确认或填写账单信息及其缴费金额，并且进行支付。当您使用缴费支付服务时，您授权我行收集您指定的缴费对象信息和缴费项目名称、交易金额、交易时间、备注信息（如有）、缴费支付结果，用于生成缴费支付业务订单。

3.8 您理解并同意，出于履行商户与您的服务义务，商户可以通过收费管理平台，管理您的缴费订单信息，以便商户为您提供相应的服务。具体服务内容以您和商户之间的约定为准。

3.9 我行有权要求您提供账户资料、验证信息等相关要素对您的身份及交易权限进行核实，您保证支付账户为本人所有或者已经取得持有人的有效授权，否则由此导致的责任由您自行承担。我行将根据您的指令扣划资金给对应的商户，一旦交易完成，您不得以缴费账单有误、非本人意愿等原因要求我行退款

或承担任何责任。我行不承担因商户未接入或查询要素有误从而无法获取缴费账单信息、商户出账问题等不可归责于我行的原因产生的责任。

3.10 为了便于您再次缴费，避免您重复提交信息，当您添加缴费对象相关信息和/或完成缴费后，我行会根据您的授权、法律法规及监管规定的要求记录并保存您在使用本服务时产生的缴费对象信息和交易信息，包括商户、缴费对象编号（如学号）、缴费对象姓名及辅助信息（如年级、班级）、手机号、缴费单名称、缴费金额、缴费时间、微信 openid、微信 unionid。同时，为了给您提供更好的服务，便于您及时收到缴费相关通知信息并完成缴费，我行将会根据您的首次提供的缴费对象相关信息为您在后续使用中提供缴费账单查询、待缴费账单免费提醒等服务。

3.11 您理解并同意，我行并非商户的代理机构，也不负责提供商户的相关产品或服务，如您对账单金额等信息存在疑问、申请退费或者针对商户提供的产品或服务存在疑问或产生纠纷的，请您自行与商户协商解决，我行将视情况提供必要的帮助。

3.12 基于法律法规及监管机构的要求，您理解并承诺，您用于缴费的资金来源和用途的真实、合法。您不得利用本服务进行信用卡套现、洗钱、虚假交易等违法行为，否则相应的后果由您自行承担。

3.13 如需退费，经您与商户协商一致，商户可通过收费管理平台发起退费流程。您理解并同意，商户发起退费指令即视为商户与您已就退费事宜达成一致，您同意并授权我行根据商户发起的退费指令将退费资金原路退回您的支付账户，届时，您将收到退费通知。如因您提供的信息有误、账户状态不正常或商户指令有误等非我行原因而导致资金损失的，我行不承担相关责任。

3.14 为了您能够便捷收到缴费相关通知信息，您同意我行将通过本服务关联小程序、“厦门银行微生活”公众号或手机短信等方式向您发送提示信息，包括但不限于待缴费提醒、成功缴费提示、退费提示、其他相关服务等。如您不希望继续接收此类信息，可以按照我行提示的方法选择退订。您理解并同意缴费

提示服务为增值服务，相关缴费信息由商户提供，仅供参考，我行对提示信息的准确性、时效性不承担责任。

3.15 我行将全力保障您的权益，并不断努力为您提供更好的服务。请您理解，在下列情况下，我行可以暂停、中止或终止向您提供服务：

- (1) 基于法律法规及政策的规定、监管机构要求或风险管控的需要；
- (2) 您违反本协议约定；
- (3) 您提供虚假资料、进行异常交易、将本服务用于非法目的或利用本服务从事侵害他人合法权益的行为；
- (4) 我行与商户中止或终止相关业务合作的；
- (5) 本服务依托的微信公众平台规则发生变化，致使我行无法按照本协议约定提供服务的；
- (6) 我行已提前以公告或其它提示等方式通知暂停、中止或终止提供服务的。

3.16 若您在使用本服务过程中存在违约、违法、违规行为，无论本协议是否终止，我行仍可行使追究的权利。

#### 四、个人信息保护

4.1 我行将会按照您的授权及相关法律法规及监管规定的期限保存您的相关个人信息，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。

4.2 待保存期限届满后，我行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，或按照我行内部管理规定删除前述信息。当删除从技术上难以实现时，我行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。

4.3 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)》。

#### 五、除外责任

5.1 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厦门银行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，我行不承担责任但将尽合理商业努力协助您解决或提供必要合理的帮助。

5.2 由于本服务依托微信公众平台提供，并通过“微信支付”完成缴费服务，如因微信方面的原因导致我行无法按照本协议约定提供服务的，我行不承担责任。

## 六、法律适用及争端解决

6.1 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（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）。

6.2 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。

## 七、其他条款

7.1 为适应法律法规、监管政策、经营管理规定和业务变化，或者更好地为您提供服务和便利，我行保留更新或修改本协议的权利。我行会通过门户网站等渠道提前 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。请您不时关注前述渠道相关公告。

本协议的修改涉及下列重大变更的，我行还将通过短信等点对点通知方式告知您：

（1）我行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支付公司等。

（2）我行在所有权结构、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、您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

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、以及其他涉及您切身利益相关的重大事项发生变更。

7.2 本协议自您通过我行提供本服务的相关页面在线确认即视为您已经确认并签署了本协议，本协议自您完成签署时生效。

## 八、如何联系厦门银行

8.1 如果您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我行：

### (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”

8.2 受理您的问题后，我行会及时进行处理，并在 15 日内回复处理意见或

结果，请您保持接收渠道畅通。

8.3 若您对我行的回复不满意，特别是您认为我行的行为损害了您的合法权益，您还可以向有关监管机构进行投诉。