

厦门银行网络金融应用支付服务协议

厦门银行股份有限公司(以下简称“厦门银行”)与使用厦门银行支付服务的客户(以下简称“您”),就支付服务相关事宜达成并签订本协议。

在确认签署本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容(特别是字体加粗部分)。如果您不同意本协议的任意内容,或者无法准确理解本协议任何条款的含义,请不要进行后续操作。如有疑问,请您致电厦门银行服务热线(大陆地区:400-858-8888,台湾地区:0080-186-3155)进行详细询问和了解。您一旦通过厦门银行网络金融应用页面点击、勾选本协议,即表示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的全部内容,自愿接受本协议的约束并承担由此产生的法律后果。

一、定义

1. 网络金融应用:指厦门银行依托互联网、通讯技术和计算机系统等为客户提供金融服务的平台,包括但不限于各类PC端(网上银行)和移动端(APP、小程序、H5)应用。
2. 网络金融应用账号:指客户注册成为网络金融应用的用户时所生成的账号。
3. 支付服务:指客户在网络金融应用上购买商品/服务、给本人或他人账户转账付款或有其他付款需求时,向厦门银行发出支付指令,并授权厦门银行按照该支付指令从客户网络金融应用账号所绑定的银行账户中划扣相应金额的款项并完成支付的服务,以下简称“本服务”。
4. 身份基本信息:包括姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限。

二、您的权利和义务

(一) 您的权利

1. 您理解并知悉:为使用本服务所必需,您需要将您本人合法有效的银行账户与网络金融应用账号进行绑定,您提供或授权同意厦门银行收集并使用您的身份信息和银行卡信息包括:身份基本信息(仅首次签约本服务时提供)、有效身份证件的彩色影印件或照片(仅首次签约本服务时提供)、单位信息(仅首次签约本服务时提供)、收入信息(仅首次签约本服务时提供)、人脸信息、银行卡号、银行卡预留手机号、短信验证码,用于验证您的身份和银行卡真实性和有效性,并建立与网络金融应用账号及II、III类账户(如有)的绑

定关系。

2.当您在厦门银行网络金融应用的服务页面进行操作，您需要手动添加您本人名下的银行卡以便有效使用本服务。基于风险管理、保障客户资金安全等要求，您授权同意厦门银行收集或使用您提供的信息，包括：**姓名、证件类型、证件号码、银行卡号及预留手机号码**，用于与发卡行进行交叉验证。

3.当您通过厦门银行网络金融应用使用支付、转账交易服务时，您需要向厦门银行提供或授权同意厦门银行收集您的用户信息和交易信息，包括**姓名、手机号、证件类型、证件号码、交易账户、交易金额、交易时间、交易币种、交易对手名称、交易对手账号、交易附言、交易对手开户行、IP 地址、MAC 地址**，并经过您选择鉴别工具下的鉴别信息（包括**移动令牌信息、短信验证码、交易密码、生物识别信息（含人脸信息）、指纹、面容**），具体的鉴别信息取决于您选择的鉴别工具，**其中指纹和面容我行仅接收验证结果，并不收集您的指纹或面容信息**。如您不提供或不同意厦门银行收集前述信息，您将无法使用支付、转账交易服务，但这不影响您正常使用其他功能或服务。

4.您可以通过网络金融应用将您的银行账户解除与网络金融应用账户及我行Ⅱ、Ⅲ类账户（如有）的绑定关系，停止该银行账户继续使用本服务，但不影响您解绑之前已经发生过交易的有效性。

5.本条款加粗的信息项，厦门银行将作为敏感信息处理。

（二）您的义务

1.您确认您具有完全民事行为能力、能够独立承担民事责任；您保证您在使用本服务过程中提供的资料与信息**真实、准确、完整、有效**。如因您提供虚假、错误信息而造成的后果和损失，由您自行承担。

2.您确保您所绑定的银行账户系您本人所有，否则因此造成的所有损失和法律责任均由您本人承担。如因您绑定非本人账户使用本服务，造成第三方或厦门银行损失的，厦门银行有权采取相应处置措施，包括但不限于按照法律规定或有权机关的要求冻结您在厦门银行开立的全部或部分账户及账户中的资金、从您在厦门银行开立的任意账户中划扣相应款项用以抵补上述行为对各方造成的损失等。

3.您在使用本服务时需认真确认交易信息，按厦门银行业务流程发出支付指令。对于使用正确的身份认证要素、密码、短信验证码等验证手段进行的交易与操作，将视为您本人所为，厦门银行依据您的支付指令办理支付交易过程中所产生的电子凭证和交易记录均是

确定该笔支付交易效力的真实有效依据。

4.您理解并同意，厦门银行在收到您的支付指令的合理时间内，将从您网络金融应用账号绑定的银行账户中划扣资金给收款人，您对使用本服务过程中所发出的支付指令的真实性及有效性承担责任。

5.您应妥善保管您的银行卡、银行卡账号、网络金融应用账号、密码（登录密码、交易密码）、在发卡行预留的手机号码、来自于发卡行和/或厦门银行向您发送的短信验证码等与银行账户、网络金融应用账号有关的信息和设备。如您因自身原因遗失或泄露前述信息和/或设备的，您应及时通知发卡行和/或厦门银行并办理挂失、变更等相关手续，以减少可能发生的损失。在您办妥账户挂失或销户手续之前所产生的后果和损失由您自行承担。

6.您应保证您网络金融应用账号所绑定银行账户的支付能力，并严格遵守支付结算的相关法律法规及监管规定。非因厦门银行的过错导致资金无法到账等风险和损失由您自行承担。

7.当您的绑定银行账户信息发生变更（包括不限于预留手机号变更等），可能会影响您继续通过厦门银行网络金融应用使用本服务。您应当及时向厦门银行申请绑定账户信息的变更以便继续使用本服务。

8.当您支付交易对象为厦门银行以外的其他第三方机构（包括但不限于商品/服务提供方、配送方等）时，如您与第三方机构的服务或商品等交易存在纠纷的，您应自行协商解决，厦门银行不承担相关责任，但视情况提供必要协助。

三、厦门银行的权利和义务

（一）厦门银行的权利

1.为履行本服务所必需，厦门银行有权在法律法规、监管规定或您授权的范围内，遵循合法、正当、必要和诚信原则处理您的身份信息、账户信息及交易信息。信息的处理包括收集、使用、传递、储存、提供、删除、销毁等。

2.基于风险管理、保障客户资金安全等要求，厦门银行若发现您的绑定或支付行为存在异常情况（包括但不限于频繁绑定/解绑、多次鉴权失败等），有权拒绝向您提供绑定与支付服务。

3.厦门银行有权依据相关法律法规、监管规定对您的支付交易进行风险管控。若厦门银行有正当理由认为您的支付交易涉嫌洗钱、恐怖融资、欺诈、套现、虚假交易等违法违规及犯罪活动的，厦门银行有权要求您配合相关调查并采取相应处置措施，包括但不限于暂停或撤销您网络金融应用账号项下的在途支付交易、限制或终止提供本服务、冻结您在厦

门银行开立的全部或部分账户及账户中的资金、根据有权机关的指令处置相关资金等，由此产生的法律后果均由您本人承担。

4.为履行风险管理职责，厦门银行有权依据法律法规及监管规定，对您使用本服务的单笔/单日支付金额进行限制，并在服务界面向您披露和展示。同时，您使用本服务还需遵守银行卡发卡行的相关业务规则，建议您关注发卡行对其快捷支付、协议支付等业务要求以及单笔支付最高金额和每日、每月累计支付最高金额等限制。厦门银行根据法律法规及监管规定制定的交易限额与及发卡行业务规则规定的交易限额不一致时，以较低者为准；因上述限制导致支付交易失败的，厦门银行不承担相关责任。

（二）厦门银行的义务

1.厦门银行有义务在技术上保障本服务的安全、有效、正常运行，保证本服务的正常使用。厦门银行因系统升级或维护导致本服务暂停或不稳定的，将通过官网、手机银行、网上银行等渠道提前发布公告进行告知，请您不时关注上述渠道相关公告，在此期间暂停操作本业务，厦门银行承诺将尽快恢复正常服务。

2.厦门银行重视对客户个人信息的保护，将遵循合法、正当、必要和诚信的原则，依照法律法规、监管规定，收集、储存、使用、传递您的个人信息，并采取相关措施保护您的个人信息安全，具体见双方签署的《厦门银行股份有限公司个人客户隐私保护政策（线上渠道版）》。

3.为了及时、准确地完成支付交易，且为履行法律法规、监管规定的反洗钱等职责，厦门银行需要记录、储存您使用本服务期间产生或提供的相关信息（包括：**姓名、交易账户、交易金额、交易时间、交易币种、交易对手名称、交易对手账号、交易附言、交易对手开户行、交易状态、IP 地址、MAC 地址、设备指纹、预约转账周期、转账方式、认证方式、收款人手机号、短信通知手机号**）；同时厦门银行有权根据法律法规、监管规定向有关机构报送您的大额交易或可疑交易信息。本条款加粗的信息项，厦门银行将作为敏感信息处理。

4.厦门银行将会按照您的授权及相关法律法规、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。

5.待保存期限届满后，厦门银行将采取技术手段从终端设备、信息系统内去除您的相关个人信息或进行匿名化处理，使其不可被检索、访问，或按照厦门银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，厦门银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。

四、反洗钱条款

(一) 您与厦门银行双方均应按照《中华人民共和国反洗钱法》(中华人民共和国主席令第三十八号)、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》(中国人民银行中国银行保险监督管理委员会中国证券监督管理委员会令(2007)第2号)、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》(中国人民银行令(2018)第2号)、《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》(中国人民银行令(2021)第3号)等有关反洗钱的法律法规、监管政策以及本协议约定履行反洗钱义务,您应充分配合厦门银行开展反洗钱工作。

(二) 厦门银行有权要求您按照《中国人民银行关于加强反洗钱客户身份识别有关工作的通知》(银发〔2017〕235号)的规定提供交易背景、交易目的、交易性质、交易对手等资料,并按前述规定保存所提供的相关资料。

(三) 您未按照本条约定履行反洗钱义务、配合厦门银行反洗钱工作的,厦门银行有权解除本协议。

五、除外责任

(一) 出现下列情况之一的,厦门银行有权立即终止您使用本协议而无需承担相关责任:

- 1.您将本服务用于非法目的;
- 2.您违反本协议的约定;
- 3.厦门银行有正当理由认为向您提供本服务存在风险;
- 4.您网络金融应用账号项下绑定的银行账户无效、有效期届满或注销;
- 5.根据法律法规、国家机关、监管部门等有权机构的要求。

本协议的终止并不意味着终止前所发出的未完成支付指令的撤销,也不能消除您在终止前的支付交易所带来的法律后果。

(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,厦门银行不承担责任,但将视情况提供必要合理的帮助。

六、协议的变更和终止

(一) 在相关法律法规、监管规定发生变化或服务发生变动等必要情形下,厦门银行如需对本协议做出修改或暂停本协议项下支付服务,将通过官网、手机银行、网上银行等渠道提前五个工作日公告。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。

(二) 对本协议进行与您切身利益相关的下列重大变更，厦门银行还将通过手机银行、短信通知等方式通知您：

1. 厦门银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合作机构等；
2. 厦门银行在所有权结构、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。

(三) 变更后的协议条款或服务内容将于公告或通知规定的生效日生效。如您不接受变更后的协议条款或服务内容，请您于公告或通知规定的生效日期前通过网络金融应用页面主动终止本服务。如您于生效日后继续使用本服务的，视同您已接受有关协议条款或服务内容的修改、变更。

(四) 本协议经您通过网络金融应用页面在线确认即视为完成签署，自您完成签署后生效。经您与厦门银行双方协商一致同意终止本协议或您注销网络金融应用账号、主动终止本服务后，本协议终止。

七、法律适用和争议解决

(一) 本协议适用中华人民共和国地区法律（就本协议意义而言，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) 因本协议引起的或与本协议有关的争议，双方均应首先通过友好协商的方式解决；若协商未果，任意一方有权依法向被告住所地有管辖权的人民法院起诉。

(三) 本协议的未尽事宜适用《厦门银行个人客户隐私保护政策(线上渠道版)》。

八、厦门银行联系方式

(一) 若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厦门银行：

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”

“厦e站”微信小程序：登录“厦e站”微信小程序首页，菜单栏点击“我的-常用功能-在线客服”。

（二）受理您的问题后，厦门银行会及时进行处理，并在 15 日内回复处理意见或结果，请您保持接收渠道畅通。

（三）若您对厦门银行的回复不满意，特别是您认为厦门银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。