

厦门银行手机号码支付服务协议

(2025 年版)

厦门银行手机号码支付服务协议（以下简称“本协议”）由甲方（手机号码支付服务使用者）与乙方（厦门银行股份有限公司，简称“厦门银行”）签署，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，就手机号码支付业务（以下简称“本服务”）相关事宜达成本协议，以资共同遵守。

一、声明与承诺

1. 甲方在使用本服务前，应当仔细阅读、理解并同意遵守本协议所有条款（特别是以粗体标注的内容）。一旦甲方使用了本服务，即视为甲方理解并同意遵守本协议条款。如甲方不同意本协议的任何内容，或者无法准确理解相关条款，请不要进行后续操作。如甲方对本协议条款有疑问，请通过乙方客服 400-858-8888 或至营业网点柜面进行询问，乙方将向甲方解释条款内容。

2. 甲方承诺本人具有完全民事行为能力，授权乙方在提供本服务过程中使用并传递其个人资料及信息，并保证所提供的申请资料与信息真实、合法、完整、有效。因甲方提供虚假、伪造信息而引起的法律责任，由甲方自行承担。

3. 甲方同意以名下预留手机号码 180****0123（示例），对应卡号 6223****8888（示例）注册本服务，并保证及时更新其正确的、最新的、完整的资料与信息。

二、释义

1. 手机号码支付，是指根据甲方申请，乙方通过中国人民银行网上支付跨行清算系统将甲方的预留手机号码与其在乙方开立的账户关联，并支持甲方通过该手机号码办理收付款的业务。甲方可通过乙方个人手机银行渠道或其他乙方对外最新公告的受理渠道，通过令牌校验、人脸识别、手机短信验证码等认证方式，对名下预留手机号码进行手机号码支付注册、变更、注销及进行收付款。

2. 预留手机号码，是指经乙方验证后确为甲方本人持有、通过乙方营业网点柜面或其他渠道留存于乙方的手机号码。

三、权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 甲方申请开通本服务应提前注册，即乙方根据甲方委托申请将其手机号码与其银行账户的关联信息储存至网上支付跨行清算系统。

2. 甲方通过乙方注册手机号码支付功能，应在乙方预留手机号码，通过乙方个人手机银行等渠道注册本服务并提交注册信息（账户名称、证件类型、证件号码后8位、手机号码、账户号码）。乙方根据甲方提交的注册信息将注册申请发送至网上支付跨行清算系统，待网上支付跨行清算系统确认无误后，甲方完成注册并开通本服务。

3. 甲方注册手机号码与多家银行账户关联时，需设置一家银行账户为默认账户，以最后设定的默认账户为准，网上支付跨行清算系统在业务处理时优先关联该账户；若甲方未设置默认账户的，网上支付跨行清算系统自动将最先关联的银行账户作为默认账户。

4. 甲方若未在乙方预留手机号码，需前往乙方营业网点柜面更新甲方资料（含预留手机号码）。甲方注册手机号码支付功能须符合以下条件，若甲方的注册申请不符合其中任一条件，乙方有权拒绝为其提供手机号码支付业务：

（1）手机号码为拟关联银行账户的预留手机号码；

（2）拟关联的银行账户有实际资金交易发生，如取现、转账、消费等；

（3）乙方根据审慎性原则认为甲方须符合的其他条件。

5. 甲方在乙方成功开通本服务，乙方可为其提供“一站式”服务，即甲方可通过手机号码办理以下业务：

（1）查询注册手机号码关联的所有银行账户信息；

（2）变更默认账户；

（3）注销手机号码关联的部分或全部账户信息；

6. 若甲方开通手机号码支付业务关联的厦门银行账户发生变更预留手机号码、注销银行账户或因特殊原因补换银行账户号码等情形时，甲方需主动通过乙方个人手机银行进行手机号码支付信息变更或注销的操作。

7. 若甲方未及时更新在乙方预留手机号码等原因导致乙方无法通过短信联系到甲方，或甲方未在指定时间内进行短信回复核实确认等甲方原因，导致本服务被暂停或终止，由此引发的风险和损失由甲方承担。

8. 甲方确保本服务关联的银行账户为其本人所有，可合法、有效

使用该账户且未侵犯任何第三方合法权益。凡使用密码通过乙方电子渠道进行的操作，均视为甲方本人所为。甲方应妥善保管在使用本服务过程中使用的所有密码、手机号码、手机动态验证码、账户信息及其他甲方资料等与手机号码支付相关的一切信息和设备。若甲方遗失或泄露前述信息和/或设备的，甲方应及时通知乙方，以减少可能发生的损失。因甲方原因导致的损失需由甲方自行承担。

（二）乙方权利与义务

1. 甲方知悉并同意，在使用本服务过程中，乙方将根据甲方提供的手机号码向网上支付跨行清算系统发起账户信息验证请求，网上支付跨行清算系统将手机号码关联的账户信息（账户名称、银行名称、账户号码）反馈乙方，乙方根据网上支付跨行清算系统反馈的账户信息，经甲方确认后生成支付指令，按照网上支付跨行清算系统支付处理流程完成相关业务处理。

2. 甲方同意，乙方有权根据业务管理和风险防范的需要，确定手机号码支付业务的金额上限。

3. 甲方不得利用本服务进行套现、虚假交易、洗钱等行为，不得使用本服务进行任何违反法律、法规及规章的交易。若甲方拒绝配合相关调查或乙方认为甲方存在或涉嫌虚假交易、洗钱、套现或任何其他非法活动、欺诈或违反诚信原则的行为、或违反本协议约定的，由此产生的一切后果由甲方承担。乙方有权采取以下一种、多种或全部措施：（1）暂停或终止本服务；（2）终止本协议。因甲方前述行为而给乙方造成损失的，甲方应负责赔偿并承担全部法律责任。

四、除外责任

1. 对于因下列原因导致的错误及损失，乙方不承担责任：

(1) 乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等。

(2) 甲方关联账户存款余额、信用额度不足或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或将本服务用于非法目的。

(4) 甲方违反本协议约定或未能按照乙方有关业务规定正确操作。

2. 因乙方系统升级或维护导致手机号码支付服务暂停或不稳定的，不视为乙方违约，但乙方承诺将尽快恢复正常服务。

3. 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。

五、个人信息保存

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。

六、其他条款

1. 本协议系由乙方与甲方就手机号码支付业务相关事宜所订立的有效合约。甲方通过乙方个人手机银行等电子渠道页面点击确认本协议或以其他方式选择接受本协议，即表示甲方与乙方已达成协议并同意接受本协议的全部条款内容。

2. 乙方有权根据监管政策规定及业务规则的变化对本协议内容进行变更，乙方将通过厦门银行官方网站等渠道提前五个工作日公告（本协议另有约定的除外），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。本协议的修改涉及下列重大变更的，乙方还将通过个人手机银行弹窗、微信公众号等通知方式告知甲方：

（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）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。

3. 甲、乙双方协商一致同意终止本协议,或者甲方销卡后或甲方通过乙方手机银行“手机号收款”设置界面取消本服务,本协议效力终止。

4. 本协议履行期间,若甲方未履行本协议义务或利用本协议项下业务从事违法活动,则乙方有权终止向甲方提供本服务。

5. 本协议的订立、生效、变更、履行、解除、终止和解释以及由此产生的所有事项均适用中华人民共和国之法律法规(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)。双方在履行本协议的过程中,若发生争议,首先应协商解决。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。

七、乙方联系方式

(一)如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”

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。

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。