

厦门银行缴费业务用户服务协议

《厦门银行缴费业务用户服务协议》(以下简称“本协议”)是您与厦门银行股份有限公司(以下简称“我们”)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 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,请勿进行下一步操作。如果您通过页面点击、勾选或以我们认可的其他方式确认本协议并且使用本服务,即表示您已同意接受本协议的全部内容,并承担由此产生的相关责任。

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,通过我们提供的收费管理平台绑定缴费用户信息、查询缴费账单并完成缴费的用户。

1.2 商户/缴费机构:是指与厦门银行股份有限公司签订《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用户收费的商事主体,具体以我们实际支持的为准。

1.3 收费管理平台:是指由厦门银行负责运营和管理,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。

1.4 缴费服务:是指厦门银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，由用户自行填写）。

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。您授权同意我们根据您的交易指令，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”小程序等）向您提供缴费服务，您可使用微信账号快捷登录或使用手机号码进行注册/登录。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，即视为您认可该费用由您本人承担，无论该笔缴费所对应的服务是否为您使用，我们依照您的指令进行操作的一切风险由您承担，如有异议，请您与对应的缴费机构协商解决，我们可在合理范围内协助您与缴费机构沟通。

3.3 您使用本服务时，需要按照具体页面提示选择和添加商户及用户相关信息（如姓名、手机号码等），您理解并同意我们将根据您填写提交的前述信息要素向相应的商户查询对应的缴费账单信息，以便您查询、确认并缴费。您也可以自行填写商户和用户相关信息，并以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。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，请您及时通知我们。

3.4 您理解并同意我们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。我们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。。我们将根据您的指令扣划资金给对应的商户，一旦交易完成您发出的指令不可撤回，届时您不得以缴费账单有误、非本人意愿等原因要求我们退款或承担任何责任。我们不承担因缴费机构未接入或查询要素有误从而无法获取缴费账单信息、缴费机构出账问题等不可归责于我们的原因产生的责任。

3.5 您理解并同意我们在服务页面向您展示用户相关信息与缴费账单信息，例如：缴费机构、姓名、身份证号、手机号、缴费单名称、缴费金额、缴费时间等，具体以商户提供的范围为准，以便您进行信息核对，避免发生费用错缴。

3.6 为了便于您再次缴费，避免您重复提交信息，当您添加用户相关信息和/或完成缴费后，我们会根据您的授权、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用户信息和交易信息包括缴费机构、姓名、身份证号、手机号、缴费单名称、缴费金额、缴费时间等。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，我们将会根据您的首次提供的用户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。

3.7 您理解并同意，我们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。

3.8 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。

3.9 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，您同意并授权我们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们原因而导致资金损失的，我们不承担相关责任。

3.10 为了您能够便捷收到缴费相关通知信息，您同意我们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，可以按照我们提示的方法选择退订。你理解并同意缴费提示服务为增值服务，相关缴费信息由缴费机构提供，仅供参考，我们不承担对提示信息准确性、时效性的保证责任。

3.11 我们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，我们可以暂停、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) 我们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，致使我们无法按照本协议约

定提供服务的；

6) 我们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。

3.12 我行会按照法律法规规定，将所收集的您的个人信息存储于中国境内。我行将会按照《中华人民共和国反洗钱法》和《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》等法律法规及监管规定的期限保存您的相关个人信息。

3.13 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，我们仍可行使追究的权利。

四、隐私保护

我们非常尊重您的个人信息权利。我们承诺将严格按照本协议及《厦门银行股份有限公司缴费业务用户隐私保护协议》的约定保护及处理您的信息，更多详情请见《厦门银行股份有限公司缴费业务用户隐私保护协议》。

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，厦门银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们无法按照本协议约定提供服务的，我们不承担责任。

六、法律适用及争端解决

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。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所在地人民法院提起诉讼。

七、其他条款

7.1 为了进一步改善用户体验，我们将会持续更新服务，为用户提供版本升级、功能升级、规则升级等服务和内容的更新，本协议也可能会随之更新，我们将通过厦门银行官方网站提前五个工作日公告，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。对本协议进行与您切身利益相关的重大变更，厦门银行还将通过短信通知等方式通知您。若您不同意更新后的条款内容，您有权停止使用相关服务。您在更新的协议生效后继续使用本服务的，视为您同意更新后的条款内容。

7.2 本协议自您通过我们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、投诉处理渠道

如果您对本协议有任何疑问、意见或建议，请联系我行客服：

大陆地区客服投诉热线： 400-858-8888

台湾地区免费客服投诉热线： 0080-186-3155

投诉受理邮箱： 4008588888@xmbankonline.com

信函渠道： 厦门市思明区湖滨北路 101 号厦门银行

消费者权益保护部

邮编 361012