

# 厦门银行个人电子银行服务协议

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，即视为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，您同意本协议所有条款内容，自愿接受本协议约束并承担由此产生的法律后果。

甲方：个人电子银行服务申请人

乙方：厦门银行股份有限公司

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，改善客户服务，本着平等互利的原则，甲乙双方就个人电子银行服务相关事宜达成本协议，以资共同遵守。

## 第一条 业务定义

下列用语在本协议中的含义为：

1. “个人电子银行”：指乙方通过面向社会公众开放的通讯通道或公共通讯网络，以及为特定自助服务设施或客户建立的专用网络等方式，为甲方提供的电子账户开立、账户管理、投资理财、转账汇款、信用卡、贷款、生活缴费、交易查询、安全设置等离柜金融服务，包含个人网上银行和个人手机银行业务。

2. “身份认证要素”：指乙方用于识别甲方身份的信息要素，如客户号、账号、交易密码、登录名、登录密码、令牌开机密码、令牌动态密码、eID 签名密码、短信验证码、人像、面容、指纹、签约设置与账户开立绑定的手机号码等。

3. “业务指令”：指甲方通过个人电子银行凭借相关的身份认证要素发起的查询、转账、交易、账户管理、业务管理、业务申请等电子指令的统称。

4. “限额”：指乙方根据法律法规、监管机构规定或自身风险管理要求设置各类限额，或甲方根据自身需求设置各类交易限额，包含但不限于日累计、月累计、年累计交易笔数和金额、单笔限额等。甲方应在法律法规及监管要求与乙方提供的业务范围内谨慎设置各类限额，否则造成的风险与损失由甲方自行承担。

5. “人脸认证”：指乙方基于甲方的现场照片、视频或监管官方留存的甲方照片、视频等人像材料，对甲方人像信息进行采集、分析和比对，以自动、迅速、准确鉴别出甲方个人身份的功能。

6. “eID”：指以国产自主密码技术为基础、以智能安全芯片为载体，依据对法定身份证件核验的结果，由“公安部公民网络身份识别系统”签发给公民的网络电子身份标识。基于该网络电子身份标识，可用于甲方个人身份认证。

7. “SIMeID 贴膜卡”：指一张可贴附在手机 SIM 卡上，具有双向输入输出处理能力的桥接薄膜卡，可在保证手机和 SIM 卡之间正常且安全通信的基础上，作为 eID 的载体，实现 eID 功能。

## **第二条 服务内容**

乙方借助互联网及移动互联网技术为甲方提供个人电子银行服务，包括但不限于电子账户开立、账户管理、投资理财、转账汇款、信用卡、贷款、生活缴费、交易查询、安全设置等。

甲方可通过网点柜面、手机银行、个人网银或自助终端等渠道签约并开通相应的电子银行服务；若需签约个人网上银行业务，必须通过网点柜面或自助终端进行办理。根据甲方签约方式及签约项目的不同，甲方可使用的个人电子银行服务种类可能存在不同。

1. 个人网上银行：分为查询版和标准版。标准版提供的服务包括：账户管理、投资理财、转账汇款、生活缴费等，查询版提供标准版除转账汇款、生活缴费等以外的账户管理、投资理财等服务。

2. 个人手机银行：提供的服务包括但不限于电子账户开立、账户管理、投资理财、转账汇款、信用卡、贷款、生活缴费、交易查询、安全设置等。

## **第三条 甲方权利和义务**

### **一、权利**

1.甲方自愿申请签约乙方个人电子银行，经乙方审核同意后，将有权根据签约项目的类别享受相应的服务。

2.甲方有权在本协议有效期内根据乙方相关业务规则对本协议项下个人电子银行服务提出变更或注销申请。

### **二、义务**

1.甲方承诺，甲方使用个人电子银行各类服务时，均具有相应的民事行为能力，或由其法定代理人代理。

2.甲方应从乙方官方网址：<http://www.xmbankonline.com> 或指定软件下载网站下载软件。乙方在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式要求甲方到指定的非甲方官方的链接或网页修改各类密码、进行身份认证或令牌升级等。甲方不应通过邮件或其他网站提供的链接地址登录，否则所产生的不利后果由甲方自行承担。

3.甲方在享受乙方提供的个人电子银行服务时，应当遵守本协议以及乙方通过营业网点、网站或手机银行等渠道公布或通知的相关业务规则等要求。甲方通过个人电子银行渠道办理银行业务时，还应同时遵守通过普通渠道（如银行柜台渠道等）办理该业务所需遵循的乙方相应规定，但乙方有特殊要求的除外。

4.甲方到乙方营业网点办理个人电子银行签约、注销、变更等手续，应提供相关资料，按乙方要求填写申请表，并签名确认。甲方向乙方提供的业务申请表是本协议不可分割的组成部分。甲方应保证所填写的申请表与所提供的资料真实、准确、完整、有效，因甲方提供信息不真实、不准确、不完整或无效所造成的损失由甲方承担。

5.甲方通过乙方电子渠道办理个人电子银行业务的，应根据业务类型的不同提供乙方要求的相应资料，甲方应保证其在乙方电子渠道填写的所有信息、上传的所有资料真实、准确、完整、有效，因甲方提供的资料不真实、不准确、不完整或无效所造成的损失由甲方承担。

6. 甲方的身份认证要素是甲方进行个人电子银行交易的重要要素，甲方承诺由本人妥善保管，并保证不将该等资料或物品提供或泄露给任何第三方。甲方身份认证要素中的一项或多项要素经乙方系统匹配正确后，通过个人电子银行所做的交易、发出的指令均被视为甲方完成的行为，甲方不得否认该等行为的效力。

对因自身提供、泄露、被窃、遗失等原因造成该等资料或物品被他人使用的，该使用行为视为甲方完成的行为，甲方对该使用行为的后果承担责任。乙方执行甲方通过个人电子银行发出的业务指令后，甲方不得要求变更或撤销业务指令。如与国家或监管单位政策相冲突，则以国家或监管单位政策要求为准。乙方在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式主动要求甲方将资金转入某一指定账户。

7. 甲方应按照机密的原则设置和保管密码，避免使用生日、电话号码等与本人相关的信息作为密码；不得将本人自设密码、动态密码提供给除法律规定外的任何人；应采取其他合理措施，防止本人密码被窃取。由于自身原因造成密码遗失、泄露造成的后果由甲方承担。

8. 甲方应妥善管理已开通面容、指纹、eID等认证方式的手机设备，做好安全和隐私设置，避免被他人利用盗用等手段获取上述认证信息，同时避免他人在自有手机设备中录入未经授权的认证信息。

9. 甲方办理个人电子银行签约业务，应确保向乙方提供真实有效且本人使用的手机号码；乙方如向该手机号码发送用于安全认证的动态密码短信，甲方须确认短信发送编号、交易类型和交易金额等信息与正在进行的交易事项一致，并正确输入收到的动态密码。非乙方原

因（例如短信网络原因造成迟延、信息丢失，甲方提供手机号码有误、手机关机、欠费停机、手机号码变更，甲方未认真核对信息、未正确操作等原因）导致交易无法完成以及导致的一切损失，乙方不承担相应责任。

**10.**甲方发生卡/折丢失、密码泄露、令牌丢失、接收动态密码的手机丢失、停机或手机号码变更或 **eID** 载体（包括但不限于 **SIMeID** 贴膜卡、**eSE** 芯片、金融 IC 卡、USB-key 等）损毁、锁码、遗失等情况，应及时拨打乙方客服热线进行卡/折口头挂失，或到乙方营业网点办理正式挂失、更换、解锁或手机号码变更等手续，否则可能产生无法正常使用个人电子银行功能、账户资金安全性降低等各类风险。

卡/折口头挂失有效期为 5 天，期间如未补办正式挂失，则 5 天期满后口头挂失自动失效，由此产生的损失由甲方自行承担，乙方不承担任何责任。如有需要，乙方将尽合理商业努力协助甲方解决或提供必要合理的帮助。

**11.**甲方在移动运营商的手机号码销号或变更与其在乙方个人电子银行渠道的注销或变更不能相互替代。甲方在使用个人电子银行服务过程中，所提供的注册、签约信息如需更改，应及时按照乙方要求办理有关手续，在上述手续办妥并生效之前所产生的一切后果由甲方承担。

**12.**甲方应保证办理个人电子银行业务的账户的支付能力，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。

13.甲方不得以与第三方发生纠纷为由拒绝支付应付乙方的各类款项；甲方应当按照乙方公布的个人电子银行个人客户服务收费项目及标准支付相关费用。

14.甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方个人电子银行系统，不得通过个人电子银行渠道发送违法的、与交易无关的或破坏性的信息。

15.甲方办理个人电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则的，须同时遵守相关规定或规则。

16.甲方长期不使用个人电子银行，应主动向乙方申请办理个人电子银行的注销手续，否则由其自身承担可能产生的各类风险与损失。

17.甲方应采取安装防病毒软件、及时安装系统安全补丁等合理措施，防止身份认证要素被盗或泄漏；甲方同时应尽到合理注意义务，在安全的环境使用相关个人电子银行渠道。

18.甲方知悉，个人电子银行客户端中展示的服务可能由第三方主体提供。甲方在进入第三方主体运营的服务页面时，请谨慎进行与第三方主体的交易，由此产生的纠纷请与第三方主体协商解决，厦门银行可视情况提供合理必要的帮助。

#### **第四条 乙方的权利和义务**

##### **一、权利**

1.乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的注册、签约申请。同时，乙方亦有权根据甲方的签约方式、风险评估结果等决定向甲方提供部分或全部的服务种类。

2.甲方授权乙方在法律法规规定的范围内，出于履行本协议服务所必需之目的收集、储存、传递、共享甲方的个人信息（包括个人基本资料、手机号码信息、身份信息、账户信息、通信信息、财产信息、生物识别信息、交易信息）。乙方将严格按照《厦门银行线上渠道用户隐私保护政策》的相关条款处理甲方的个人信息。

3.乙方有权根据甲方签约方式及开通的安全认证方式的不同，设置不同的转账限额，包含单笔交易限额和日累计限额等。手机银行具体限额以乙方公告为准，甲方可从个人手机银行“我的-关于我们-《厦门银行 APP 服务协议》”中获取限额信息；个人网银具体限额以甲方在柜面设置的为准。

4.为不断改进个人电子银行服务，提高服务的安全性、可靠性、方便性，乙方有权对个人电子银行系统进行升级、改造，在升级、改造期间乙方有权中止提供本协议约定的服务。

5.甲方存在恶意操作、恶意攻击，诋毁、损害乙方声誉等情况的，乙方有权单方终止对甲方提供个人电子银行服务，并保留追究甲方责任的权利。甲方利用乙方个人电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理个人电子银行业务。



6. 甲方同意乙方根据甲方的个人电子银行业务指令办理业务, 对所有使用甲方身份认证要素进行的操作均视为甲方本人所为, 该操作所产生的电子信息记录均为乙方处理个人电子银行业务的有效凭据。

7. 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的个人电子银行业务指令, 不承担相关责任:

(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。

(4) 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。

(5) 不可抗力或其他非属乙方过失的情况。

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。

8. 如甲方使用个人电子银行进行大额交易、异常交易、违法交易或其他违反监管机构规定的行为时, 乙方有权要求甲方通过人脸认证等方式进行安全验证, 或先行暂停/终止当次交易/全部个人电子银行服务, 甲方因此所遭受的损失乙方不承担相关责任。但是, 判断和发现异常交易或违法交易, 并不构成乙方的义务和责任。

9. 协议终止或在服务有效期内中止时,乙方有权不退回甲方已支付的所有费用。

## 二、义务

1.在乙方系统正常运行情况下,乙方负责及时准确地处理甲方发送的个人电子银行业务指令,并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

2.乙方对于个人电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

3.乙方负责及时为甲方办理个人电子银行签约手续,并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的个人电子银行服务。

4.乙方负责向甲方提供个人电子银行业务咨询服务。

5.乙方在法律法规许可和甲方授权的范围内使用甲方的资料(包括个人基本资料、手机号码信息、身份信息、账户信息、通信信息、财产信息、生物识别信息)和交易记录。乙方对甲方提供的申请资料和其他信息负有保密的义务,但法律法规或监管机构另有规定的除外。

6.如甲方提供充分证据证明完全由于乙方的原因或重大过失造成甲方个人电子银行业务操作的失败或错误,乙方应负责赔偿甲方直接的实际经济损失。

## 第五条 知识产权条款

个人电子银行客户端中的所有内容,包括但不限于文字、软件、声音、图片、录像、图表、广告中的全部内容均由乙方或乙方合作方等权利人依法享有其知识产权。因此,甲方只可在权利人明确授权下

才能使用这些内容，未经权利人同意不得擅自复制、发布、转载、播放、改编、汇编或以其他方式使用这些内容或将该内容用于其他任何商业目的。

## **第六条 法律适用条款**

一、本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国大陆地区法律、法规，法律、法规无明文规定的，可适用国内通行的金融惯例。

二、本协议是甲乙双方的其他既有协议和约定的补充而非替代文件，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及个人电子银行业务内容的，应以本协议为准。

## **第七条 差错和争议的解决**

一、甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成个人电子银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时通过拨打服务热线“400-858-8888”或到营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

二、双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。

## **第八条 协议的变更**

在相关法律、法规、规章发生变化或业务需要对个人电子银行服务系统的服务内容、服务范围、章程、服务协议、操作流程、交易限额等进行调整，乙方将通过门户网站、个人手机银行、个人网银或网

点等渠道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。

对本协议服务进行与甲方切身利益相关的下列重大变更，乙方还将通过厦门银行手机银行 APP 推送通知、微信公众号或短信通知等方式提前通知甲方。

(1) 服务涉及的利率、费用、收益及风险等与甲方切身利益相关的重要信息发生变化；

(2) 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支付公司等。

甲方若不同意调整后的内容，请在公告或通知规定的生效日前及时与乙方联系并停止使用本协议约定的服务。甲方若在生效日前未提出异议、继续使用本服务的，视为甲方同意调整后的内容。

## 第九条 协议的中止和终止

一、除本协议另有约定外，甲乙双方均有权终止本协议；若甲方终止本协议的，应按照乙方业务规则的要求办理完毕相应的注销手续。甲方个人电子银行注销手续办理完毕，本协议即为终止。

二、协议中止或终止并不意味着甲方在中止或终止前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除甲方因中止或终止前的交易所应承担的任何法律后果。甲方在中止或终止前已发送的交易指令仍有效并承担其后果，但乙方个人电子银行各项业务规定中另有约定的除外。本协议中止或终止后，乙方不退还已收取的服务费及其他相关费用。

## 第十条 协议的效力和生效

本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。本协议自甲方通过乙方网点柜面、手机银行、个人网银或自助终端等渠道完成签约手续，即视为甲方同意本协议所有条款内容，自愿接受本协议约束，本协议生效。

## 第十一条 投诉与建议

如果甲方对本协议有任何疑问、投诉、意见或建议，请联系厦门银行客服或通过手机银行在线客服进行反馈：

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