

# 厦门银行福旅通卡客户服务协议

厦门银行福旅通卡客户服务协议（以下简称“本协议”）是甲方（台湾地区自然人客户）与乙方（厦门银行股份有限公司）签署，就甲方使用乙方福旅通卡服务（以下简称“本服务”）有关事项进行约定。甲方在签署本协议前已认真阅读了本协议所有条款（特别是字体加粗内容），确认了所有条款并特别注意了本协议中要求甲方承担的义务或责任的条款，对本协议条款的含义及相应的法律后果已全部阅读并充分理解。如果甲方不同意本协议的任何内容，或者不能准确理解本协议条款的含义，请不要进行后续操作，可致电乙方客服热线（大陆地区：400-858-8888；台湾地区：0080-186-3155）为您详细解答和说明。甲方通过福旅通卡服务平台点击确认或以其他方式选择接受本协议，即表示甲方同意接受本协议的全部约定内容。

## 一、名词释义

（一）甲方：指年满 18 周岁（含）以上，持有合法、有效的来往大陆通行证的中国台湾地区居民。具体支持的身份证件范围以福旅通卡服务平台页面展示为准。

（二）福旅通卡：指乙方为甲方来中国大陆期间，提供便捷的移动支付服务而设计的专用虚拟预付卡，为储值卡。甲方可通过乙方提供的福旅通卡服务平台（微信小程序等自助办理渠道）向乙方申请开立，甲方名下最多只能拥有一张非注销的虚拟预付卡。福旅通卡只允许绑定到乙方指定的境内移动支付 APP，卡内资金仅能用于中华人民共和国境内（不含香港、澳门及台湾地区）的商户处进行经常项下的消费支付。允许绑定的境内移动支付 APP 以福旅通卡服务平台页面展示为准。

（三）充值：指福旅通卡申请成功后，甲方需绑定一张本人名下的境外银行卡，根据在中国大陆期间的实际消费需求进行人民币充值。充值限额、次数以福

旅通卡服务平台页面展示为准。

（四）国际卡组织（或公司）：指威士国际组织（VISA International）和万事达卡国际组织（MasterCard International）两大组织，以及大莱信用卡有限公司（Diners Club）和 JCB 日本国际信用卡公司（JCB）两家专业信用卡公司。甲方在本服务中对福旅通卡进行充值所绑定的境外银行卡需属于以上国际卡组织（或公司）的银行卡，乙方有权根据法律法规、国家政策和业务实际需要调整适用于本服务的国际卡组织（或公司）的范围，具体支持的国际卡组织（或公司）的范围以福旅通卡服务平台页面展示为准。

（五）快捷支付：指甲方向乙方、支付机构（乙方指定的境内移动支付 APP）申请开通可通过境内移动支付 APP 使用福旅通卡内的余额进行便捷消费的一种支付方式。甲方可通过福旅通卡服务平台页面显示的付款二维码或者使用已开通快捷支付服务的境内移动支付 APP 扫描商户（包括便利店、餐馆、商超、电商平台等支持此支付方式的商家）收款二维码，并在甲方授权的情况下将福旅通卡内资金转移至商户处，完成付款。

## 二、服务内容

### （一）福旅通卡申请与开立

1. 甲方自愿申请开立福旅通卡，知悉并愿意遵守本协议项下的全部条款，履行本协议，并遵守有关法律、法规、规章（仅为本协议之目的，为避免歧义，本协议所指的法律、法规、规章均指中华人民共和国法律、法规、规章，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区法律、法规、规章）及乙方相关规定，若甲方违反上述规定的，乙方有权视情况对本服务进行调整、限制、中止或者终止。

2. 甲方充分了解并清楚知晓出租、出借、出售、购买、转卖福旅通卡的相关法律责任和惩戒措施，承诺依法依规开立和使用福旅通卡。甲方不得出租、出借、转卖在乙方开立的福旅通卡，不得利用在乙方开立的福旅通卡进行偷逃税款、洗

钱、借贷及其他违法、违规或违约行为。

3. 甲方知晓并同意，乙方仅为甲方在中国大陆期间使用在乙方开立的福旅通卡，通过福旅通卡服务平台页面出示的付款码或者乙方支持的境内移动支付APP在中华人民共和国境内商家处消费时提供支付服务，且甲方使用本服务须在身份证件有效期内。

4. 甲方知悉并同意，当甲方在非福建地区申请福旅通卡，或者甲方所申请的福旅通卡连续180天未发生动账交易，或者乙方经合理判定甲方确已离开中国大陆的，乙方将限制甲方所申请的福旅通卡相关消费功能。甲方可以进入福建地区后主动激活福旅通卡以恢复消费功能。

5. 甲方申请开通福旅通卡时，需向乙方提供相应的资料，并确保该资料的真实性、准确性、合法性和有效性。对于资料核验未通过的，乙方有权不对甲方开放本服务或暂停提供本服务。

6. 甲方办理福旅通卡相关业务时，应确保向乙方提供本人真实、合法、准确的手机号。如乙方向该手机号发送用于安全认证的动态密码短信，甲方确认短信内容并在福旅通卡服务平台页面准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，甲方提供的手机号有误、手机关机、欠费停机、手机号码变更，甲方未认真核对信息、未正确操作等非乙方原因）导致交易无法完成以及产生的损失，乙方无需承担责任。

7. 为提供福旅通卡开立和激活服务，甲方授权乙方按照《人民币银行结算账户管理办法》《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》等相关监管要求，收集甲方的必要个人信息包括：（1）姓名、性别、生日、联系方式、国籍、职业、居住地址、有效身份证件的种类、有效身份证件的号码和有效期限、人脸信息用于实名认证；（2）英文姓名、涉税信息（包括：姓名、性别、国籍、税收居民国现居地址、税收居民国（地区）、居民国（地区）纳税人识别号、出生地、出生日期、账户余额、账户收益）用于履行非居民金融账户尽职调查和监管报

送义务；（3）福旅通卡的交易密码和短信验证码，用于福旅通卡使用过程中鉴别身份；（4）设备位置信息，用于判断甲方所处的地理位置是否满足福旅通卡激活条件；（5）甲方在实名认证时的身份影像，包括有效身份证件的色彩影印件或照片、人脸信息，用于协助乙方落实反洗钱、反恐怖融资识别和履行其他监管要求。其中，姓名、性别、生日、联系方式、国籍、职业、居住地址、有效身份证件的种类、有效身份证件的号码和有效期限、人脸信息、交易密码、设备位置信息、有效身份证件的色彩影印件或照片、人脸信息乙方将作为敏感信息管理。

## （二）福旅通卡绑卡充值

1. 甲方可通过乙方提供的充值服务页面，输入一张本人名下的境外银行卡信息（或选择一张本人名下的境外银行卡）和充值金额，乙方根据甲方提交的充值指令，按国际卡组织（或公司）提供的实时汇率从甲方本人名下国际卡组织（或公司）境外银行卡内扣划相应款项并兑换成人民币后，划入甲方的福旅通卡。乙方系统自动记录福旅通卡与甲方本人名下用于充值扣划的境外银行卡的绑定关系。充值输入的信息要求具体以福旅通卡服务平台页面要求为准。

2. 因甲方原因（如退单、撤销、绑定充值的境外银行卡状态异常等）导致充值失败所产生的损失由甲方自行承担。

3. 为保障甲方福旅通卡资金安全，甲方同意乙方根据法律法规、监管部门及自身风险管理的要求，对充值金额、充值次数等进行限制，具体以福旅通卡服务平台页面要求为准。

4. 甲方除上述充值方式外，不得使用任何其他银行卡或支付工具向本人或他人福旅通卡进行转账或汇款，否则交易错误、交易异常或交易失败等情况下产生的后果由甲方自行承担。

5. 为提供福旅通卡绑卡充值服务，甲方授权乙方收集甲方的用户信息和交易信息，包括境外银行卡户名、银行卡号、银行卡组织、银行卡有效期、银行卡安全码、交易金额、交易时间，用于实现福旅通卡境外银行卡扣款和福旅通

卡充值服务。当甲方绑卡充值成功后，乙方会将境外银行卡信息与福旅通卡信息建立关联关系，以便甲方再次充值时无需重复录入境外国银行卡信息。其中，境外银行卡户名、银行卡号、银行卡有效期、银行卡安全码，乙方将作为敏感信息管理。

6. 出于福旅通卡绑卡充值服务的需要，甲方同意授权乙方将甲方的境外银行卡信息（银行卡户名、银行卡卡号、银行卡有效期、银行卡安全码）提供给上海讯联数据服务有限公司（联系方式：4001889963）进行处理，用于实现境外银行卡的信息认证、扣款或退款交易，并获取甲方的认证结果和扣款交易结果。

### （三）福旅通卡余额

未经甲方授权，乙方不会对甲方福旅通卡中的资金进行任何支出或转移。对于甲方充值在福旅通卡中的资金，乙方也无需支付甲方任何利息或其他收益。

### （四）福旅通卡退款

1. 甲方可通过乙方提供的退款服务页面，将不再使用的福旅通卡余额退回至原绑定充值的本人名下境外银行卡。具体到账时间以绑定的银行卡发卡行规定为准。若本人名下境外银行卡状态存在异常，导致退款失败及由此产生的损失由甲方自行承担。

2. 若甲方福旅通卡相关交易存在尚未处理完成的事项，在事项处理完成前，乙方有权拒绝甲方的退款请求。

3. 对于甲方发起的退款，原充值手续费将按比例原路退回，具体以退款服务页面展示为准。退款时因汇率变动造成的相应汇兑损失及其他因甲方自身原因退款造成的损失由甲方自行承担。

4. 为提供福旅通卡退款服务，甲方授权乙方收集甲方申请退款的交易金额、交易时间，并同意乙方传输给上海讯联数据服务有限公司（联系方式：4001889963）进行处理，用于实现福旅通卡退款服务。

### （五）福旅通卡解绑

甲方可在福旅通卡满足余额为零、不存在在途未到账资金、不存在争议交易后解除绑定卡。甲方可根据福旅通卡服务平台页面提示进行操作。

#### （六）福旅通卡销卡

1. 甲方可在福旅通卡满足余额为零、不存在在途未到账资金、不存在争议交易等具体销卡条件后申请销卡。具体销卡条件以福旅通卡服务平台页面展示为准。如因甲方未按要求及时提供信息或其它因甲方原因导致无法销卡的，乙方有权拒绝甲方的销卡请求。

2. 销卡成功后，该卡开通的快捷支付服务也同时终止。

3. 为提供福旅通卡注销功能，甲方授权乙方收集拟注销的福旅通卡号及其交易密码，用于鉴别甲方的身份。其中福旅通卡号和交易密码，乙方作为敏感信息管理。

#### （七）信息查询和更新

1. 甲方知晓并同意，乙方将记录甲方的福旅通卡交易记录(交易账号、交易类型、交易金额、交易时间、交易流水号、交易状态、交易对手户名(如有)、交易对手账号(如有)、交易摘要(如有))，用于为甲方提供交易查询服务。甲方可通过乙方提供的福旅通卡服务平台页面查询福旅通卡的基本信息(包括卡号、户名、卡片余额、卡片状态)、充值明细、消费明细、个人客户信息(包括证件姓名、证件号码、证件类型、证件有效期、国籍/地区、性别、职业、居住地址、涉税信息)，并更新甲方的个人信息和证件信息。

2. 为提供客户信息更新服务，甲方授权乙方收集甲方的个人信息：(1) 福旅通卡交易密码或预留手机号的短信验证码，用于鉴别甲方的身份；(2) 职业、居住地址、涉税信息用于更新甲方预留在乙方的客户信息。其中交易密码、居住地址，乙方作为敏感信息管理。

3. 为提供证件更新服务，乙方将收集甲方的有效身份证件的正反面影像、有效身份证件的种类、有效身份证件的号码和有效期限、人脸信息，用于核验证件信息有效性。其中，有效身份证件的正反面影像、有效身份证件的种类、

有效身份证件的号码、人脸信息，乙方作为敏感信息管理。

#### （八）福旅通卡交易密码重置

1. 甲方可通过乙方提供的服务页面上重置福旅通卡的交易密码。甲方可根据福旅通卡服务平台页面提示进行操作。

2. 为提供重置交易密码功能，甲方授权乙方收集甲方的个人信息：

（1）甲方在界面上录入的姓名、有效身份证件的种类、有效身份证件的号码以及人脸信息，用于认证和鉴别甲方的身份；（2）甲方在界面上设置的福旅通卡新的交易密码，用于更新密码。其中，姓名、有效身份证件的种类、有效身份证件的号码、人脸信息、新的交易密码，乙方作为敏感信息管理。

### 三、手续费

（一）乙方根据本服务的实际需要，向甲方收取手续费，手续费按照甲方福旅通卡充值到账人民币金额的一定比例收取，目前具体收费标准见下表：

服务项目	服务内容	服务价格	优惠措施
福旅通卡外卡充值服务费	个人通过我行福旅通卡业务，将外卡资金充值到我行的福旅通卡，用于境内消费。	充值到账人民币金额的 3.5%	/

如有涉及新增或调高价格的收费项目乙方将提前三个月通过官网渠道公示，上述收费项目，乙方将会在福旅通卡充值业务办理页面明确展示给甲方，甲方通过福旅通卡充值业务办理页面确认接受该服务价格后，乙方将按甲方确认的价格进行收费。如甲方拒绝接受，乙方将不提供该项服务，但不影响甲方使用福旅通卡的其他服务。

（二）甲方申请对福旅通卡发起充值即表示甲方知晓并同意乙方收取的手续费及相关规定。在甲方提交充值申请时按充值时点国际卡组织（或公司）提

供的实时汇率一次性直接从甲方境外银行卡扣划。

(三)甲方对于福旅通卡未使用的资金申请退回至充值绑定的境外银行卡时,乙方不再收取退款手续费,且退回该退款金额对应的充值手续费。

#### 四、双方权利义务

(一)甲方确保申请本服务时向乙方提供的资料合法、真实、有效、完整、准确,且发生变更时应当及时告知乙方,并通过乙方福旅通卡服务平台及时进行资料更新,否则原有的资料将保持不变,由此产生的损失和风险(如福旅通卡可能无法正常使用等)由甲方承担。若由此导致乙方损失的,甲方还需依法承担赔偿责任。同时乙方有权视情况中止或终止向甲方提供福旅通卡的相关服务。

(二)为保障交易安全,甲方同意乙方可根据环境安全等级或所办理业务的情况,采取不同的信息采集及身份验证步骤。

(三)甲方应妥善保管福旅通卡的各类密码、绑定的卡信息及移动终端设备,如上述信息或设备出现遗失、泄露或被他人盗用的情况,应立即通过乙方业务规则办理相应挂失和变更手续,在手续办妥前,已发生的损失及风险均由甲方自行承担。

(四)甲方银行密码、动态密码短信是乙方在提供本服务过程中识别甲方的依据,甲方对所有使用银行密码、动态密码短信进行的操作均视为甲方本人所为。甲方必须妥善保管银行密码、动态密码短信,甲方在任何情况下不应将银行密码、动态密码短信以任何方式提供给任何人(包括银行工作人员),并在使用银行密码、动态密码短信过程中采取遮掩、遮挡等手段防止银行密码、动态密码短信泄露,否则应承担因自身原因被他人知悉所产生的后果。银行密码泄露、遗忘的,甲方应按乙方业务规则及时办理更换、重置手续,并承担相关手续办理完成前所产生的后果。

(五)甲方使用本服务需根据福旅通卡服务平台页面提示绑定本人名下的境

外银行卡用于划扣充值。如甲方使用非本人的境外银行卡对福旅通卡进行充值，导致持卡人对福旅通卡充值交易提出拒付、或其它否认类、欺诈等交易提报，乙方有权对甲方的福旅通卡进行限制、中止或者终止。同时前述情形下，对于甲方接受拒付或已于持卡人提出拒付前完成主动退款的交易，乙方有权根据该笔交易实际资金处理情况，对应扣划福旅通卡内余额，用于偿还乙方的资金损失。如因甲方境外银行的付款限制或甲方境外银行其他业务规则要求，导致甲方无法使用本服务的，乙方对此不承担责任。

（六）甲方超出本服务约定的范围使用福旅通卡支付交易所产生的后果由甲方自行承担；同时乙方有权中止或终止向甲方提供福旅通卡相关服务。

（七）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本服务，并保留追究甲方责任的权利。

（八）在甲方违反本协议和乙方其他业务规定，或利用乙方服务功能从事违法活动的情况下，乙方有权单方中止或终止本协议，乙方因此所遭受的损失（不论直接或间接导致）由甲方承担。

（九）甲方同意乙方认定甲方名下福旅通卡存在发生以下情形时，乙方有权对甲方福旅通卡采取限制措施，包括但不限于将福旅通卡调整为止收、止付、甚至强制销卡，相关风险与责任均由甲方承担：

1. 乙方有合理理由认定该福旅通卡可能非甲方本人开立的或非甲方实际控制；
2. 甲方否认福旅通卡由本人开立或实际控制；
3. 其他乙方认为可能对福旅通卡安全性产生影响的情形；
4. 甲方存在违反本协议约定的情形。

（十）乙方根据相关法律法规及监管规定履行外汇管理、反洗钱等要求，如甲方提供的信息、交易行为不符合本协议要求的，乙方有权要求甲方补齐更新相关信息或暂停、中止、终止向甲方提供服务。

（十一）对于甲方提供的信息，乙方会采取合理可行的保密措施。若因

乙方原因造成甲方信息泄露、损毁、丢失，乙方根据过错承担相应责任，并及时通知甲方采取补救措施。但下列情形除外：

1. 适用的法律法规(包括其后的任何修改、变更或替代)强制要求披露的；
2. 司法部门、政府部门或监管部门要求披露的；
3. 甲方同意或授权乙方进行披露的；
4. 根据《厦门银行个人客户隐私保护政策(线上渠道版)》约定进行披露的。

(十二) 乙方因自身过错未及时正确执行甲方交易指令的，应赔偿甲方的实际损失，但不包括对协议履行后可以获得的预期利益赔偿。乙方的损失赔偿责任在任何情况下均不超过交易指令的金额或甲方直接损失的金额(以较少者为准)。如甲方因乙方系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，乙方有权直接从甲方福旅通卡中扣划甲方的不当得利所得或暂停对甲方的相应服务，而无需征得甲方同意。

(十三) 对于因下列原因所导致的错误的发生，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. 甲方福旅通卡余额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。

(十四) 甲方应遵守中华人民共和国反洗钱法律法规，不参与涉嫌洗钱、扩散融资等违法犯罪活动。若甲方参与非法收款、赌博、毒品买卖等违法违规活动，或乙方有合理理由怀疑甲方与洗钱交易、扩散融资等犯罪活动相关，乙方有权采取与甲方中止/终止业务关系或对相应的交易限制措施。

(十五) 若乙方通过尽职调查方式获悉甲方已身故，为保障甲方福旅通卡内的资金安全，乙方有权限制甲方的福旅通卡充值和消费功能。甲方的福旅通卡的有权处理人(如甲方的合法继承人)处理卡内余额退款和销卡不受影响。

(十六) 本协议终止并不意味着撤销在终止前所发生的未完成的交易指令，

也不能消除因终止前的交易所带来的任何法律后果或免除甲方因此产生的任何法律责任。

## 五、其它事项

(一) 为适应法律法规、监管政策、经营管理规定和业务变化，或者更好地为甲方提供服务和便利，乙方保留更新或修改本协议的权利。乙方会通过门户网站渠道提前 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，乙方还将通过短信等点对点通知方式告知甲方：

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合作机构等；

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，请甲方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。

(二) 乙方有权根据监管政策要求或者自身经营需要下线福旅通卡服务。乙方在下线福旅通卡服务前，将会通过厦门银行官方网站等渠道提前 3 个月进行公告，还会提供更为显著的通知方式（如短信通知）告知甲方及时处理资金余额。在通知生效后，乙方有权将甲方福旅通卡余额及手续费原路退回至原绑定充值的

境外银行卡、关停福旅通卡的充值和支付权限，并以显著的通知方式（如短信通知）将处理结果及时告知甲方。若甲方的境外银行卡异常无法入账，甲方可通过消费掉福旅通卡内账户余额或拨打乙方客服热线申请手工处理。

（三）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。

（四）甲方福旅通卡如被有权机关查询、冻结和扣划的，乙方将按中华人民共和国有权机关要求予以协助执行，由此产生的任何损失由甲方自行承担。

#### （五）法律适用与争议解决

1. 本协议适用中华人民共和国法律（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）。

2. 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，任何一方均有权向协议签订地有管辖权的人民法院提起诉讼，本协议签订地为福建省。

3. 若乙方提供的福旅通卡服务平台页面展示规则与本协议约定不一致的，以福旅通卡服务平台页面展示的规则为准。

（六）本协议经甲方通过福旅通卡服务平台页面在线确认即视为甲、乙双方已签署本协议，本协议自甲方完成签署后生效。经甲方申请、乙方为甲方开通相应业务时，除双方另行约定外，甲方办理相应业务即适用本协议约定。甲、乙双方协商一致同意终止本协议或甲方销卡后，本协议效力终止。

#### （七）个人信息保护

1. 乙方将会按照甲方的授权及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。

2. 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。

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)》。

## 六、乙方联系方式

(一) 如果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”

（二）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。

（三）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。