

厦门银行一手房保证金服务三方协议

甲方：厦门银行股份有限公司

乙方：商户

丙方：用户

请丙方务必认真详细审慎阅读、充分理解协议全部内容，特别是加粗显示的部分，以及与自身权益具有或者可能具有重大关系的条款，以及对甲方具有免责或者限制责任的条款。丙方如有疑问，请丙方致电厦门银行服务热线 **400-858-8888** 进行详细询问和了解。如果丙方不同意本协议的任何内容，或者无法准确理解甲方对条款的解释，请不要进行后续操作。当丙方在用户前端页面在线点击确认使用本服务时，则视为丙方已阅读、了解并同意接受本协议所有条款。

甲、乙、丙三方经平等协商，在遵守中华人民共和国相关法律法规及监管规定的前提下，就一手房保证金服务达成一致，同意签署本协议。

第一条 定义

（一）一手房保证金服务（以下简称“本服务”），是指甲方按照本协议约定为乙方提供其与丙方在一手房交易场景下的交易资金受托管理与支付结算服务。甲方基于丙方在用户前端提交的保证金订单并根据乙方及/或丙方的指令对保证金进行冻结、解冻、转账等操作。

（二）保证金管理平台，是指甲方负责运营和管理，供丙方进行个人账户开立、保证金申请、转账等，并供乙方进行项目管理、订单管理、资金管理、数据查询等，以及提供乙方、丙方之间的信息传输、在线信息查询等服务的网络平台，含用户前端及商户管理后台。

用户前端，是指甲方提供给丙方进行个人账户开立、保证金申请、资

金转账等操作的电子渠道，包括但不限于厦门银行手机银行 APP、微信小程序、微信公众号、H5 页面、二维码等。丙方应使用其在前述电子渠道注册时生成的账号及密码登录用户前端，向甲方发送操作指令。

商户管理后台，是指甲方提供给乙方进行产品管理、订单管理、资金管理、数据查询等操作的商户端管理平台。乙方应通过甲方向其下发的账号及密码登录商户管理后台，向甲方发送操作指令。

（三）乙方，是指与丙方开展合法合规的一手房交易，通过甲方保证金管理平台，确认开通本服务的房地产项目开发商。

（四）丙方，是指在保证金管理平台成功注册、主动发起保证金申请，且与乙方开展合法合规一手房交易的个人购房意向者。

（五）个人账户，是指丙方以本人名义在甲方开立的个人 I、II 类银行结算账户，该账户用于丙方存入保证金，甲方依照乙方及/或丙方的指令对账户内的保证金进行冻结、转账、解冻等操作。

第二条 服务内容

（一）个人账户开立与选择

1.丙方可通过甲方提供的保证金管理平台等电子渠道及营业网点申请开立丙方本人个人结算账户。如用户持有多个在甲方开立的个人结算账户的，应在用户前端选择其中之一作为使用本服务的个人账户。

2.该账户以人民币结算，账户内的保证金按活期存款计息。在冻结期内，该账户不得挂失重开、转让、抵押、质押、销户。对于账户密码被盗、忘记密码等情况，甲方提供账户资金只进不出控制、密码修改等服务。

（二）保证金申请

1.甲方根据乙方提供的信息于保证金管理平台发布保证金项目后，丙方可通过用户前端选择对应的保证金项目并提交保证金业务订单，提交时应根据页面提示选择项目信息、个人账户等订单要素，并填写相应的个人信息（姓名、手机号等）。丙方确认订单信息并完成支付后，甲方按照丙方

指定的支付方式扣划丙方指定银行卡中订单相应金额的资金至个人账户后直接冻结，或对个人账户中订单相应金额的余额进行实时冻结。

2.在上述资金成功转入个人账户前、个人账户余额小于订单金额或个人账户被冻结的，甲方无法提供本服务且不承担任何责任。冻结资金仅作为乙方与丙方进行一手房交易的保证金，在冻结期间，该资金不能作其他用途使用。

（三）保证金转账

乙方已开通保证金转账功能的，可通过商户管理后台选择中签订单并提交，如丙方的保证金订单属于乙方向甲方提交的中签订单的，丙方可在用户前端操作确认转账，即将订单对应的金额作为购房资金转账至乙方指定的合法合规结算账户。丙方应自行与乙方就商品房认购事宜达成一致，并仔细确认转账信息后进行转账操作。甲方接收到丙方转账指令后，将冻结在丙方个人账户中与订单匹配的资金划转至乙方预留的结算账户。丙方应对自身发送的指令后果独立承担相应的责任，甲方不对转账资金对应的乙方提供的任何产品/服务承担保证责任、连带责任，如因此产生纠纷丙方应与乙方协商解决，与甲方无关。

（四）保证金解冻

1.乙方可向甲方发送解冻指令，如丙方需提前解冻的，应与乙方协商一致后，由乙方发起解冻指令。甲方接收到指令后对丙方个人账户内的保证金予以解冻，解冻后丙方可按照个人结算账户管理的相关要求自主支配相应资金。

2.如出现乙方拖延发送解冻指令等情况的，经丙方申请，甲方有权单方面对丙方资金予以解冻，造成的损失由乙方、丙方自行承担。

第三条 各方的权利与义务

（一）甲方权利和义务

1.甲方根据本协议约定提供一手房保证金服务，有权按照本协议约定进

行个人账户开立、保证金转入与冻结、保证金解冻、保证金转账等操作。丙方在用户前端确认订单，即授权甲方按照订单中展示的产品规则对保证金进行管理。甲方接到保证金管理平台上乙方、丙方发起的指令，是通过乙方、丙方输入正确的保证金管理平台账号及密码后所产生的指令，视为乙方、丙方的真实意愿，对此所产生的一切后果和纠纷甲方不承担责任。所有指令的生效时间以甲方保证金管理平台系统接收时间为准。

2.甲方不承担乙方具体提供的产品/服务真实性的审核责任，不对乙方在保证金管理平台上发布项目信息的真实性、准确性和完整性负责。乙方所提供的产品或服务均由乙方承担质量保证，甲方对此不承担任何责任。丙方与乙方及其他主体之间的纠纷、问题均由丙方和乙方自行处理并承担相关责任，与甲方无关。

3.甲方有权在法律法规范围内，出于履行本协议目的采集、使用并储存、共享（向业务合作方）、报送（向监管机构、支付清算协会等）乙方的资料、丙方个人身份信息、个人账户信息和交易记录、支付记录等。且乙方、丙方均同意在本协议终止后，甲方根据法律法规或监管要求继续保留上述相关信息数据。

4.在资金冻结期间，如遇有权机关对丙方个人账户内的保证金进行查询、冻结、扣划等任何限制措施，甲方将根据有权机关的指令进行相应操作，由此产生的风险、损失、责任由乙方和丙方自行承担。

5.因非甲方原因导致乙方与丙方终止或中止交易服务的，甲方不承担任何责任。同时，因此导致无法传递信息指令、甲方无法完成本协议项下约定的服务的，甲方均不承担任何责任。

6.甲方有权根据业务需要更新、升级保证金管理平台，并通过官方网站、手机客户端或保证金管理平台等方式予以公告。因甲方系统更新、升级或维护，导致暂时的服务中断或不稳定状态，不视为违约，甲方无需承担任何责任。

7.甲方有权对乙方、丙方使用本服务项下的交易进行风险监控，并根据

监管机构要求进行信息报送。甲方一旦发现可疑交易、异常交易、账务异常、掉单、漏单、套现、用户否认交易等风险事件，以及发生相关投诉、纠纷等情况的，甲方有权进行风险事件和投诉情况的调查，并根据自身的判断，采取风险应急处理措施，包括资金冻结、资金解冻、延迟资金结算、调整转账限额、限制转账、交易暂停、中止甚至终止银行账户服务等，以尽量减少或挽回损失，防止风险扩大。

8.甲方享有保证金管理平台相关内容的一切权利，包括但不限于所有权、运营权、知识产权等。保证金管理平台中的文字、软件、声音、图片、广告、图表、邮件等内容，甲方网站提供的其他信息等，所有这些内容均受版权、商标和其他财产所有权等有关法律的保护。

（二）乙丙双方的权利和义务

1.乙方为依法注册并合法存续，具备签订和履行本协议所需的完全民事行为能力能力和行为能力的商事主体；丙方为具有完全民事行为能力的自然人。签署和履行本协议系基于乙方和丙方的真实意思表示，且不存在任何违反法律法规、监管政策的情形。

2.在使用本服务过程中，乙丙双方应向甲方提供本服务所必需的信息，且对这些信息（包括但不限于个人/商户信息、交易信息、单据、证明文件、支付指令或书面说明）真实性、准确性、完整性、合法合规性承担保证。如甲方发现任一方提供的信息不真实、不准确、不完整、不合法合规，甲方有权单方面终止本协议。当有关乙方/丙方个人/商户信息发生变化时，乙方/丙方应及时通知甲方并按照甲方业务规则的要求办理相关手续。

3.乙丙双方同意本协议及本服务产品页面约定的业务流程模式，自愿按照该流程模式进行操作，严格按照本协议约定开立和使用个人账户，发起资金冻结、解冻、中签、转账等指令。甲方根据本协议约定及乙、丙双方指令进行操作，由此产生的一切纠纷及不利后果均由乙方、丙方自行承担，乙丙双方不得以指令错误为由向甲方主张权利。甲方一旦根据指令对资金

进行冻结、解冻或转账等操作，乙丙双方均不得以任何原因要求甲方撤销操作或承担其他责任。

4.乙丙双方应妥善保管本服务相关的银行账号和密码、保证金管理平台账号和密码、手机号、短信验证码（如有）等信息，任何使用上述信息进行的交易与操作均视为信息所属方本人所为，所产生的电子信息记录均为相关交易与操作的有效凭据。任一方的上述信息或承载信息的设备出现遗失、泄露或被他人盗用的情况，应立即通过甲方业务规则办理相应手续，在手续办妥前产生的损失及风险均由该方自行承担。

5.乙丙双方保证向甲方发送的任何指令均基于已达成一致的服务条款，根据确切事实及合法理由，不会导致任何争议、纠纷或侵犯任何第三方的合法权益。因乙方提供的产品/服务产生的一切纠纷、问题由乙丙方自行处理并承担相应责任，与甲方无关。如因此给甲方造成损失的，还须对甲方予以赔偿。

6.丙方承诺，用于本服务的资金是丙方的自有资金，该资金来源合法，不存在任何权利瑕疵，亦未就该笔资金设置任何形式的担保以及任何其他形式的法律限制，并在甲方提出要求时提供相应的证明材料。丙方不得利用本服务进行洗钱、交易分单、虚假交易等违法行为，否则甲方有权立即单方面解除本协议，且丙方须承担全部相关责任，包括但不限于承担给甲方造成损失的全部赔偿责任。

第四条 违约责任

（一）任何一方违反本协议规定内容，给其他方造成损失的，违约方应向受损失方赔偿相关损失。

（二）任何乙方和丙方违反本协议造成的一切经济、法律责任，均由违反承诺的乙方和丙方承担，如甲方因此受到损失的，由违约方承担全额连带赔偿责任。

（三）乙方与丙方之间的违约责任、违约金比例和支付，由乙方和丙

方另行协商，与本协议无关，与甲方无关。

第五条 免责条款

因下列原因导致甲方未能履行、未能及时履行或未能正确履行资金冻结、解冻、转账等本协议项下义务的情况的，甲方不承担责任：

（一）乙方/丙方未能正确依据本协议约定或甲方业务规程规定的业务流程和要求进行操作，提供的信息不准确、不真实、不完整。

（二）丙方个人账户或支付银行卡余额不足、限额不足等情形。

（三）丙方个人账户或支付银行卡、乙方的资金结算账户等被国家有权机关依法查询、冻结、扣划或被采取其他限制性措施的。

（四）本服务时效已结束，乙方/丙方未在服务期间主张权利的。

（五）乙方/丙方的行为出于欺诈等恶意目的。

（六）因乙方与丙方及其他主体之间发生纠纷导致的。

（七）监管机构另有要求的。

（八）不可抗力或其他不可归责于甲方的原因。

第六条 变更与终止

（一）本协议经三方协商一致，可以书面形式进行变更，任何变更均构成本协议不可分割的组成部分。

（二）甲方有权根据法律法规、监管政策及业务规则的变化需要对本协议进行调整的，甲方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，请乙方/丙方不时关注前述渠道相关公告。对本协议进行与乙方/丙方切身利益相关的重大变更（如提高服务费率、甲方服务模式和业务形态发生不利于乙方/丙方的变化等），甲方还将通过短信通知等方式通知乙方/丙方。若乙方/丙方在本协议内容公告变更生效后继续使用本服务的，表示乙方/丙方已充分知悉、理解并接受变更后的协议内容，也将遵循变更后的协议内容使用本服务；若乙方/丙方不同意变更后的

协议内容，应在变更生效前停止使用本服务。

（三）出现以下情形时，甲方有权限制为乙方、丙方提供服务的范围，中止或终止本协议，解冻丙方个人账户内的资金：

- 1.法律法规或监管政策变更致使甲方无法提供本服务；
- 2.如甲方有合理理由怀疑乙方/丙方涉嫌洗钱、恐怖融资或其他违法犯罪行为，或者乙方/丙方或其交易被列入国际组织、中国或其他国家制裁名单或制裁范围；
- 3.经核实乙方/丙方所提供的材料或信息严重失实；
- 4.乙方存在被投诉、失联、停业倒闭等风险事件或拒绝配合处理纠纷等情形；
- 5.乙方/丙方存在本协议项下违约行为；
- 6.乙方无法继续向丙方提供产品或服务而终止与甲方合作的；
- 7.甲方经营方针或业务范围变化，且提前 30 日通知乙方、丙方的。

（四）发生下述任何情况之一，本协议即终止：

- 1、甲方、乙方、丙方协商一致解除本协议。
- 2、甲方、乙方、丙方已经按照约定完全履行本协议。
- 3、发生法律规定或本协议约定的终止或解除情形。
- 4、本协议有效期届满。

第七条 法律适用与争议解决

（一）本协议适用中华人民共和国法律。

（二）在本协议生效后，因订立、履行本协议所发生的或与本协议有关的一切争议，双方可协商解决。协商不成的，任何一方依法向被告所在地人民法院起诉。

（三）在争议解决期间，若该争议不影响本协议其他条款的履行，则其他条款应继续履行。

第八条 其他约定

本协议所指的通知，除前述条款约定外，还包括以下一种或多种方式的告知：官方网站、保证金管理平台通知、短信通知、语音电话通知、手机银行公告等。

第九条 协议的生效

鉴于甲乙双方已签订《厦门银行一手房保证金服务商户合作协议》（以实际签署的名称为准），乙方知悉并同意本协议所有条款，本协议自丙方在用户前端页面在线点击确认、签署时生效。丙方通过用户前端点击确认提交即视为甲方、乙方、丙方完成本协议签署，协议生效后对协议各方均产生约束力。

十、投诉受理渠道

如果丙方对本协议有任何疑问、意见或建议，请联系甲方客服：

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