

厦门银行物业缴费用户服务协议

本协议是厦门银行股份有限公司（以下简称“厦门银行”）与您就物业缴费服务相关事项所订立的有效合同。请您在使用本服务之前，仔细阅读并确认理解本协议全部内容，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，请您致电厦门银行服务热线 400-858-8888 进行详细询问和了解。当您按照注册页面提示填写信息、提交材料，通过页面点击、勾选本协议且完成注册程序后，即表示您已同意并遵守本协议的全部内容。如您不同意接受本协议或其中任何条款约定，您应立即停止注册程序。

一、定义

1.1 用户（本协议简称“您”）：指通过厦门银行提供的电子渠道成功认证/注册,向商户进行缴费的用户。电子渠道包括但不限于手机银行、小程序、H5 页面、二维码、APP 等。

1.2 商户：指接入厦门银行提供的物业收费管理系统进行物业各项费用收缴的物业管理公司。

1.3 缴费服务：指用户通过厦门银行提供的电子渠道查询和缴交商户的物业账单（包括但不限于水费、电费、车位费、物业管理费等），为您和商户之间实现货币资金转移服务。

1.4 快捷支付：指用户通过电子渠道进行交易时，向厦门银行提供银行卡信息、身份信息，由厦门银行通过合法清算机构将上述信息发送至开卡行验证一致后，即可实现资金转移的过程。

1.5 第三方支付：指厦门银行依托微信、支付宝、云闪付等第三方支付机构为您与商户之间提供的货币资金转移服务，您通过使用第三方支付机构的支付账户或其绑定的银行卡实现资金转移的过程。

1.6 物业收费管理系统：指厦门银行负责运营和管理，供用户进行缴费账单查询、交费、支付管理和商户进行订单管理、项目管理等，以及提供多项交易场景下的商户、用户、相关交易方之间的信息传输、在线信息查询、信息安全加密等服务的网络平台。

二、服务内容

2.1 您可以使用本服务向商户查询、缴纳相关款项。厦门银行将根据您的交易指令，从您选用的支付方式（包括快捷支付、第三方支付等）从您关联的账户（包括支付账户、银行账户等）扣划相应资金至商户的银行账户。

2.2 我们善意提醒您，在本服务内容过程中使用的银行卡、第三方支付账户等应为您本人所有，否则您需要承担相应的损失或责任，经您点击确认支付后，相关支付指令无法变更或撤销。

三、功能的使用

3.1 请您务必妥善保管您的相关账号及支付密码信息，您明确同意通过您的注册手机号、输入密码完成账户登录后，任何使用您的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。厦门银行依照您的指令进行交易操作的一切风险由您承担。

3.2 您理解并同意按照具体页面提示提供必要信息，用于查询您的相关账单信息或待缴费信息。您同意并授权厦门银行从商户获取与缴费相关的信息（包括但不限于物业信息、身份信息、账单日期、费项明细、账单金额、联系方式等，具体以商户提供的范围为准），商户向厦门银行提供上述信息、即视为该行为已获得您的同意与授权，厦门银行将在具体页面向您展示上述信息，以便您进行信息核对和确认缴费，避免发生费用错缴。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，请您及时通知厦门银行。

3.3 您应当仔细确认缴费账单信息及其缴费金额无误后进行支付。您理解并同意厦门银行将根据您的指令扣划资金给缴费账单对应的商户，届时您不得以未存在相关单据中签名、签名不符、缴费账单有误、非本人意愿等原因要求厦门银行退款或承担相关责任；如因您的账户金额不足或信息提供错误导致指令无法操作或完成，由此产生的责任由您承担。

3.4 为了履行本服务所必需，商户需要对交易进行核实、开具发票等，您同意厦门银行可将您的用户基本信息、缴费信息及缴费记录提供给相应的商户。

3.5 为向您提供良好的查询等持续服务及监管规定要求，您授权厦门银行使用、存储本服务期间所形成的相关信息数据（包括但不限于物业信息、身份证信息、账单日期、费项明细、账单金额、联系方式等），且在本服务终止后有权依照法律法规

和监管规定的要求保留您服务与交易的相关信息数据。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，厦门银行将会根据您在首次使用本服务时提供的相关信息，为您提供认证或关联的物业未缴费账单查询、未缴费账单免费提醒等服务。

3.6 您理解并同意，厦门银行并非商户的代理机构也不负责提供物业管理服务，如您对账单费项、账单金额等信息存在疑问、需要退费或者针对物业管理服务存在疑问的，请直接与商户联系。

3.7 如您与商户就缴费信息及缴费记录等存在争议，您同意厦门银行将您的缴费信息和缴费记录等信息提供给对应的商户以便商户与您及时核实及处理纠纷。您与商户之间存在有关费用收取、服务质量等争议，请您与商户自行协商解决，厦门银行不参与亦不承担相关责任。

3.8 为了您能够便捷收到缴费相关通知信息，厦门银行将通过您关注或授权的公众号、小程序等方式向您展示以及发送通知信息，包括待缴费提醒、成功缴费通知等。如您不希望继续接收此类信息，可以按照服务页面提示的方法选择退订。

3.9 厦门银行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，厦门银行可以暂停、中止或终止向您提供服务且无需为此承担违约责任：

- 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) 您使用本协议项下的服务时提供的信息虚假；
- 5) 您拒绝配合厦门银行关于身份信息、账户信息、交易信息的相关调查；
- 6) 厦门银行发现交易信息或账务异常、掉单、漏单、套现、否认交易等风险事件，存在相关投诉、纠纷等情况；
- 7) 厦门银行已提前以公告并同时通过其它提示等方式通知暂停、中止或终止提供服务的。

3.10 您应按照厦门银行的要求完善您的身份信息以达到实名认证的标准，否则相关服务功能将受到限制。

3.11 因系统故障、通讯故障、网络故障、移动设备故障等客观原因导致本服务不能正常使用的、信息传输延时的、发生错账现象的，交易结果以厦门银行系统记录为准。

3.12 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。

四、隐私保护

厦门银行承诺将严格按照《厦门银行股份有限公司用户隐私保护协议》的约定保护及处理您的信息，详情请见《厦门银行股份有限公司用户隐私保护协议》。

五、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。

六、其他条款

6.1 为了进一步改善用户体验，厦门银行将会持续更新服务，您理解并同意，厦门银行提供的功能及服务流程可能应适用场景和功能存续情况的变化而发生调整，具体以厦门银行实际提供的服务流程为准。

6.2 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，本协议可能会随之更新，届时厦门银行会通过官方网站渠道提前5个工作日发布公告，并在公告约定的生效日起生效。如果更新的内容涉及您的主要权利或责任，如调整缴费项目、商户名单等，厦门银行还会采用推送通知或发送短信等方式通知您。若您不同意更新后的条款内容，请您于公告或通知规定的生效日前与我行联系或停止使用相关服务。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。

6.3 本协议自您通过厦门银行提供服务的具体页面在线确认即视为您已经确认并签署了本协议，本协议生效。

七、如何联系厦门银行

如果您对本协议有任何疑问、投诉、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