

厦门银行股份有限公司特色平台收款服务协议书

协议编号：

单位信息编号：

甲方：厦门银行股份有限公司_____支行/营业部

联系地址：

乙方：（委托单位）

联系地址：

丙方：（付款人）

联系地址：

联系电话：（如为自然人需填写手机号）

“厦门银行特色平台收款服务”（以下简称“本服务”）是指甲方依托自身“特色平台”业务系统，根据乙方/丙方的指令/授权，实现乙方向丙方收取交易款项的服务。现甲、乙、丙三方经友好协商，在平等互利的原则下，就本服务相关事宜，达成如下协议：

第一条 服务内容

（一）本协议项下服务包含以下两种服务类型，乙方选择开通的服务类型为以下第（ ）种（乙方应在括号内填写序号，可多选）。丙方可根据乙方开通的服务类型进行交易款项的支付，丙方选择进行支付的服务类型为（丙方选择时应在“□”内打“√”）：

1. 代收服务

即基于乙丙双方之间合法合规的资金交易关系，丙方同意并授权甲方在本协议约定的具体授权要素范围内，直接根据乙方发送的代收指令，从丙方在甲方开立的银行账户扣划资金至乙方指定账户，且甲方不再与丙方逐笔进行交易确认。如果丙方账户设置银行账户密码、银行预留印鉴、对公支付密码，丙方同意并授权甲方扣划款项时不再核对上述支付验证条件。丙方授权后，甲方为履行本协议项下服务无需再征得丙方同意。

丙方具体授权要素如下：

收款人名称：

付款用途：

付款账号：

付款周期或者条件：

授权期限：

服务费用：

2. 实时缴学费服务

即乙方向甲方提供缴费清单后，丙方可至甲方营业网点为清单上对应的学生进行学费（含杂费）缴交，缴费方式包括现金、银行卡等，甲方操作扣款/收取现金后将相应资金划转至乙方指定账户。乙丙双方选择此种支付方式的，款项用途仅限学杂费。

（二）乙方应通过甲方营业网点柜面服务渠道向甲方提交历次代收文件/缴费清单。即乙方每次需要收取款项时，应提前_____个工作日向甲方营业网点的柜面人员提交代收文件/缴费清单。代收文件/缴费清单包括电子数据文件与加盖乙方公章或财务章的纸质汇总清单，乙方应保证电子数据文件与纸质汇总清单所列内容一致，甲方柜面人员接收后进行操作。代收文件内容须包含代收资金用途、付款人姓名或名称、账号、金额、日期；缴费清单内容须包含学校名称、学年/批次、学生姓名、学号。如上加粗的信息项，甲方作为敏感个人信息处理。

（三）如丙方为自然人的，本协议签约后，出于风险防控需要，甲方将下发授权验证短信至丙方在本协议首部记载的联系电话，丙方收到后应再次核对短信所列的具体授权要素，如确认无误应按照甲方短信所列方式进行回复确认，丙方回复确认视为授权生效，甲方按照本协议约定开始执行后续历次扣款。如丙方存在异议的，应重新签署本协议。

第二条 各方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 为保障交易安全，甲方需认真审查乙方提供的业务申请材料，并根据审查结果决定是否为乙方提供本协议项下服务以及提供服务的类型。当乙方的业务资质、经营范围等相关信息发生变更时，甲方有权要求乙方提供其变更后的营业执照、业务资质证明或许可文件等证照材料，并重新对乙方的资质进行审查，若乙方不配合提供其变更后的证照材料、乙方资质不再符合甲方对本协议项下某种服务类型或甲方对委托单位的准入要求的，甲方有权终止本协议。

2. 乙方向甲方提交的代收文件即视为乙方向甲方发送的代收交易指令，甲方按照

乙方代收交易指令/缴费清单准确地办理资金划转，甲方对乙方提交的代收交易指令/缴费清单的具体内容不承担审核责任，乙方应保证其所发送的指令/缴费清单合法合规、准确无误。甲方在代收服务处理过程中应逐笔确认本协议约定的具体授权要素以及丙方的授权状态，若乙方发送的代收交易指令与本协议约定的具体授权要素不符或授权状态异常的，甲方有权拒绝执行乙方指令。甲方将在交易完成后通过短信方式向丙方逐笔提示代收服务信息，包括但不限于付款金额、付款用途、收款单位。

3. 根据法律法规、监管政策、内部风险管理的相关要求以及乙方的要求，甲方可对本服务设置交易限额；亦可根据前述要求和乙方需求的变化适时对交易限额进行调整。

4. 为保障交易安全，根据监管要求，甲方需对乙丙双方使用本服务进行的交易进行风险监控。若甲方发现存在可疑交易或异常交易的，甲方将及时联系丙方进行核实、提示风险，并有权要求乙方/丙方限期提供能够证明交易真实、合法、有效的相关证明材料。若乙方/丙方未能及时提供或经甲方核实交易确有异常的，甲方可视情况采取延迟资金清算、调整交易限额、关停交易权限等措施，并及时通知乙丙方。若甲方发现乙方涉嫌违法犯罪活动的，甲方有权立即将相关情况向有权机关报告。

5. 乙丙双方知悉并同意：基于业务办理、交易服务、信息通知的需要，乙丙双方同意甲方按照法律法规、监管规定开展个人信息处理行为，并采取相应的安全措施保护信息处理（包括个人信息的收集、存储、使用、删除）过程中涉及的个人信息与交易信息（包括收/付款人名称、收/付款银行账号、联系方式、交易金额）。在本协议无效、解除、中止或终止后，甲方应根据法律法规、监管政策等相关要求在允许的期限内妥善保管前述信息数据。

6. 根据法律法规、监管政策及内部管理制度的相关要求，甲方需不时对乙方的主体资格、资信情况、经营状况等开展各种形式的巡检和调查，乙方应积极配合甲方的巡检、调查工作，若乙方无故拒绝或故意拖延甲方巡检、调查，或甲方在巡检、调查过程中发现乙方存在风险的，甲方有权单方面解除本协议。

7. 甲方应在技术上保障本服务的交易安全、有效、正常运行，保证本服务的正常进行。甲方因系统升级或维护导致本服务暂停或不稳定的，将通过官网、手机银行、网上银行等渠道提前发布公告进行告知，请乙丙方不时关注上述渠道相关公告，在此期间暂停操作本业务，甲方承诺将尽快恢复正常服务。

（二）乙方及丙方的权利和义务

1. 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业务申请材料及信息，且对这些材料和信息（包括但不限于个人/单位信息、交易信息、证明文件、代收文件/缴费清单）的真实性、准确性、完整性、合法合规性承担责任。如甲方发现任一方提供的材料和信息不真实、不准确、不完整、不合法合规，甲方有权单方面终止本协议并及时告知乙方/丙方，由此产生的损失和风险由乙方/丙方自行承担。在本协议有效期内，当乙方/丙方有关单位/个人信息发生变化时，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变更手续，否则由此发生的损失和风险（如降低交易限额、关停交易权限、资金无法入账等）由乙方/丙方自行承担。

2. 乙丙双方应妥善保管使用本服务涉及的信息（包括姓名、银行账号、手机号、短信验证码、银行预留印鉴、交易金额），按照甲方业务规则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/纸质信息记录均为相关交易与操作的有效凭据。乙丙双方的上述信息出现遗失、泄露或被他人盗用的情况，应立即按照甲方业务规则办理相应挂失与变更手续，在手续办妥前产生的损失及风险均由该方自行承担。

3. 丙方保证其用于本服务的付款账户（如有）状态正常且余额充足，若付款账户余额小于扣款金额的，甲方不作部分扣款。由于付款账户状态异常或余额不足导致扣款失败的，相应的后果由丙方自行承担。

4. 乙丙双方应按照本协议约定的付款用途使用本服务，不得利用代收服务或实时缴学费服务从事或协助他人从事违法违规的活动（包括但不限于套现、洗钱、虚假交易等），且有义务配合甲方进行相关调查。乙方/丙方拒绝配合进行相关调查或甲方认为乙方/丙方存在或涉嫌套现、洗钱、虚假交易或任何其他非法活动、欺诈或违反诚信原则的行为，或违反本协议约定的，甲方有权采取以下一种、多种或全部措施：（1）单方面暂停或终止本协议项下的服务；（2）终止本协议；（3）法律法规允许的其他措施。同时由此导致的纠纷、处罚等责任由乙方/丙方自行承担，若因此造成甲方损失的，该方还应予以赔偿。

5. 在甲方提供本协议内服务时所必需且与处理目的直接相关的前提下，乙丙双方同意并授权甲方收集、存储、使用、传输、向监管机构提供乙丙方的信息包含企业名称、企业结算账号、收款明细（含付款人姓名、账号、付款金额）、授权信息（含付

款人姓名、账号、手机号码)。

6. 乙丙双方有权单方面变更或终止代收服务的授权。丙方拟变更授权信息或授权期限到期拟继续授权的, 应重新签约本服务协议。丙方终止授权后, 乙方不得再要求甲方扣划丙方终止授权的款项。

乙方主动发起解约的, 应填写《厦门银行柜面代发代扣业务申请书》并由乙方法定代表人或授权委托人持相关有效身份证件原件、原签约协议等资料于甲方柜台办理解约手续。丙方申请解除代扣授权的, 由丙方提供原签约协议及本人有效身份证件原件到甲方柜面办理解约手续, 丙方办妥解约手续前产生的交易仍然有效。若原协议丢失, 乙方/丙方需出具丢失声明, 加盖单位公章或个人签章。若代办解约或代办解除代扣, 代办人需携带原签约协议、本人有效身份证件原件及授权材料。若乙方已办理完成解约手续, 丙方代扣授权将同步终止。

第三条 代收服务特别条款

(一) 如乙/丙方使用“代收服务”的, 除遵守本协议其他约定外, 还须遵守本条约定的全部内容。

(二) 乙丙双方均知悉其使用代收服务须符合法律法规、监管政策中有关代收服务适用场景的要求, 法律法规、监管政策如有更新, 则以最新的要求为准。如代收资金用途、乙方资质等不符合监管要求的, 甲方有权不予提供代收服务。

(三) 乙方保证向甲方发送的代收交易指令均基于乙丙双方合法有效的产品/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。若乙方发现丙方已故, 乙方应第一时间将丙方从代收文件中剔除。若丙方不再使用乙方提供的服务, 丙方就应及时主动解除代收服务授权。因乙方提供的产品/服务产生的纠纷, 由乙丙双方自行协商处理并承担相应责任, 甲方将依据权责提供必要的协助。若乙方发现丙方已故但怠于将丙方名单从代收文件中剔除, 导致甲方继续代扣丙方账户的, 由此产生的责任由乙方自行承担。

(四) 乙方应保证提供给甲方的代收文件真实、完整、符合甲方要求, 涉及的金额、付款人姓名或名称、付款人账号数据准确一致, 且符合本协议约定的具体授权要素。甲方在处理代收服务时以乙方提供的电子数据所列信息(包括金额、付款人姓名或名称、付款人账号)为准, 且甲方执行乙方代收交易指令后, 乙方不得要求变更或撤销指令。如因乙方提供数据有误、不一致等非甲方原因造成扣款延误、扣款失败、错误扣款、重复扣款等情形, 由乙方承担责任。

(五) 丙方使用代收服务, 应当按照甲方系统提示和有关操作说明正确操作。因丙方操作不当而造成的损失, 由丙方承担责任。

(三) 甲方提供“代收服务”的手续费的收费标准为每次每户（按每次交易成功的收款人账户数目确定）人民币 元。

(四) 因监管机构、行业协会的规定或要求，或者重大业务发展需要而调整本服务的手续费收费项目、收费标准、收费方式等内容的，甲方将采取适当方式告知乙方/丙方调整后的内容，并征得乙方/丙方同意。若乙方/丙方同意调整后的内容，各方同意按调整后的内容继续履行本协议；若乙方/丙方不同意调整后的内容，各方可另行协商解决。

第六条 资金清算及收款账户信息

(一) 资金清算方式

甲方按照本协议约定执行扣款/收取现金后实时将资金清算至乙方指定银行账户。

(二) 乙方指定进行资金清算的银行账户信息如下：

开户名称：

开户银行：

银行账号：

支行行号：

乙方仅限将在甲方处开立的银行账户作为资金清算账户，乙方拟变更上述资金清算账户的，应提前3个工作日书面通知甲方，并按照甲方要求提供相关资料、办理变更手续。乙方怠于履行通知义务、不及时办理变更手续的，甲方仍按照原资金清算账户向乙方清算资金，由此产生的相关资金损失和风险责任均由乙方自行承担，甲方不承担责任，但将尽合理商业努力提供必要合理的帮助。

第七条 保密条款

(一) 各方对在履行本协议过程中所获知的其他方的保密信息负有保密义务，任何一方不得将已获知的其他方的保密信息泄露给任何本协议之外的其他主体，亦不得以不正当的方式使用或授权其他主体使用前述保密信息。该保密义务不因本协议的无效、解除、中止或终止而免除。

(二) 国家机关、监管部门、银行卡组织、中国支付清算协会均有权对本服务产生的交易进行风险监控，前述机构有权向甲方调取乙方/丙方的单位/个人信息及交易信息，甲方向前述机构提供前述信息无需征得乙方/丙方同意且无需通知乙方/丙方。

第八条 未成年人个人信息保护

(一) 甲方将根据国家相关法律法规的规定保护未成年客户的个人信息。

(二) 如丙方为年满 14 周岁不满 18 周岁的未成年人，对于经丙方或丙方的监护人明示同意而使用丙方的信息的情况，甲方只会在受到法律允许且保护丙方的权益所必要的情况下按使用丙方的信息。如丙方或丙方的监护人不同意按照本协议使用甲方的服务或向甲方提供信息，请丙方或丙方的监护人立即终止使用甲方的服务并及时通知甲方，以便甲方采取相应的措施。

(三) 如丙方为不满 14 周岁的未成年人，请在征得丙方父母或其他监护人同意的前提下使用甲方所提供的服务或向甲方提供丙方的信息，或直接由丙方父母或其他监护人代为处理。

不满 14 周岁未成年人的个人信息均为敏感个人信息。甲方将严格根据本协议或者其他法律法规或有权机关要求的处理目的收集丙方的信息。

1. 收集丙方的基本身份信息用于实名认证和协助甲方落实反洗钱、反恐怖融资的监管要求；

2. 收集丙方的扣款银行卡卡号、扣款人姓名、账号、手机号、短信验证码以及扣款用途信息用于实现扣款功能。

如果丙方的父母或其他监护人不同意按照本协议使用甲方的服务或向甲方提供信息，请丙方立即终止使用甲方的服务并及时通知甲方，以便甲方采取相应的措施。

(四) 如丙方为未成年人的父母或其他监护人，为被监护人的利益需要使用甲方提供的产品与服务功能，请仔细阅读上述条款内容，了解甲方基于该被监护人个人信息不同处理目的的处理方式。当丙方对所监护的未成年人的个人信息处理存在疑问时，请通过本协议中的联系方式联系甲方。

第九条 违约责任

除本协议另有约定外，若一方的违约行为给其他方造成损失（包括一方雇员、顾问等违反协议约定），违约方应赔偿因其违约行为给守约方造成的损失，并承担守约方为挽回损失而采取相关措施所花费的全部费用，包括但不限于诉讼费、仲裁费、律师费、差旅费、公证费、鉴定费、保全费等。

第十条 除外责任

(一) 因下列情形导致甲方未能成功执行乙方所发送的代收交易指令或丙方支付指令的，不视为甲方违约：

1. 乙方发送的代收交易指令不合法合规、不完整、不准确（包括但不限于乙方向甲方提交的代收文件不符合甲方要求等）；
2. 丙方付款账户中余额不足或支付限额导致无法扣款；
3. 乙方或丙方的账户被国家机关冻结或处于止付、挂失等其他非正常状态的；
4. 甲方有合理理由怀疑乙方/丙方利用本协议项下服务进行套现、虚假交易、洗钱或任何其他非法活动、欺诈、或违反诚信原则或乙方/丙方的账户及相关交易存在风险的；
5. 乙方向甲方提供的缴费清单与丙方提供的缴费对象信息无法匹配的；
6. 其他不可归责于甲方的原因。

（二）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甲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，甲方不承担责任但将尽合理商业努力协助乙方/丙方解决或提供必要合理的帮助。

第十一条 个人信息管理

（一）丙方如为自然人，丙方有权要求甲方对个人信息处理规则进行解释说明。按照中国相关的法律、法规、标准，以及其他国家、地区的通行做法，甲方保障丙方对自己的个人信息行使以下权利。

1. 丙方有权查询或复制丙方的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。如果丙方想行使个人信息查询权，丙方可以通过拨打甲方客服电话（400-858-8888），甲方将在 15 日内回复丙方的查询请求。

2. 当丙方发现甲方处理的关于丙方的个人信息有错误时，丙方有权通过柜面渠道更正、更新丙方的部分个人信息，法律法规、监管政策另有规定的除外。在丙方修改个人信息之前，甲方会验证丙方的身份。丙方有责任及时更新丙方的个人信息。

3. 发生以下情形的，丙方可以通过甲方客服电话（400-858-8888）向甲方提出删除个人信息的请求：

（1）处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；

（2）甲方处理丙方的个人信息，应征得丙方的同意却未征得丙方的同意（依法无需征得同意的情况除外）；

- (3) 甲方处理个人信息的行为违反法律法规或者违反约定；
- (4) 甲方不再为丙方提供产品或服务，或者保存期限已届满；
- (5) 法律法规规定的其他情形。

如甲方决定响应丙方的删除请求，甲方还将同时通知从甲方获得丙方个人信息的法律主体，要求其及时删除丙方的个人信息，除非法律法规或监管政策另有规定，或这些主体获得丙方的独立授权。

4. 改变丙方授权同意的范围：本服务需要一些基本的个人信息才能得以完成。对于丙方授权同意收集的个人信息收集和使用的，丙方可以随时给予或收回丙方的授权同意。丙方可通过柜面渠道改变丙方授权，如丙方收回丙方的授权同意，本服务随即终止。

5. 如果个人信息主体本人不幸身故，如果丙方是个人信息主体的近亲属并希望行使丙方在《个人信息保护法》下的权利，请丙方通过客服电话（400-858-8888）或柜面渠道联系甲方。

6. 丙方有权请求甲方将丙方的个人信息转移至其丙方指定的个人信息处理者，在符合国家网信部门规定条件、技术可行的情况下，甲方将提供转移的途径，由此发生的成本和可能的风险由丙方本人承担。

(二) 甲方将会按照丙方的授权、相关法律法规及监管规定的期限保存丙方的相关个人信息，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。

待保存期限届满后，甲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，或按照甲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，甲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。

第十二条 协议变更

甲方有权根据监管政策规定及业务规则的变化对本协议内容进行变更，甲方将通过厦门银行官方网站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），甲方还会提供更为显著的通知方式（包括但不限于厦门银行手机银行 APP 推送通知、微信公众号、

短信通知等)告知乙方/丙方。

乙方/丙方如不同意新的修改内容,请乙方/丙方在公告或通知规定的生效日前及时与甲方联系并立即停止使用本协议约定的服务。若乙方/丙方在生效日前未提出异议并且继续使用本服务的,视为同意新的修改内容。

第十三条 协议的解除与终止

(一) 协议的解除

1. 本协议有效期内任何一方均可提前 30 日书面通知其他方解除协议,自解除通知送达之日起,30 日期满后本协议即行终止,各方互不承担违约责任。

2. 任一方存在违约行为的,守约方可解除本协议。

3. 国家机关、监管部门、银行卡组织、中国支付清算协会要求甲方停止向提供本协议项下服务的,甲方有权提前解除本协议。

4. 本协议约定的协议解除的其他情形。

(二) 协议的终止

1. 发生下列情形之一的,本协议即行终止:

- (1) 本协议有效期届满的;
- (2) 因不可抗力事件导致协议内容无法执行的;
- (3) 一方严重违反本协议约定导致协议目的不能实现的;
- (4) 发生法律规定或本协议约定的终止或解除情形;
- (5) 各方协商一致提前终止本协议的。

(三) 本协议的解除或终止,不影响各方在协议解除或终止前已按本协议约定的权利和义务。同时,在协议解除或终止时,各方应相互结清根据协议约定应付未付的各类款项。

第十四条 反洗钱条款

(一) 甲乙丙三方均应按照《中华人民共和国反洗钱法》(中华人民共和国主席令 38 号)、《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》(中国人民银行中国银行保险监督管理委员会中国证券监督管理委员会令(2007)第 2 号)、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》(中国人民银行令(2018)第 2 号)、《支付机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》(中国人民银行令(2021)第 3 号)等有关

反洗钱的法律法规、监管政策以及本协议约定履行反洗钱义务，乙/丙方应充分配合甲方开展反洗钱工作。

(二) 甲方有权要求乙方/丙方按照《中国人民银行关于加强反洗钱客户身份识别有关工作的通知》（银发〔2017〕235号）和《中国人民银行关于进一步做好受益所有人身份识别工作有关问题的通知》（银发〔2018〕164号）的规定提供个人信息/股权或控制权结构及受益所有人信息、交易背景、交易目的、交易性质、交易对手资料，并按前述规定保存所提供的相关资料。

(三) 乙方/丙方未按照本协议履行反洗钱义务、未配合甲方开展反洗钱工作的，甲方有权单方面解除本协议。

第十五条 法律适用和争议解决

(一) 本协议的订立、生效、变更、履行、解除、终止和解释以及由此产生的所有事项均适用中华人民共和国之法律法规（就本协议而言，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）。

(二) 各方因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，均应首先通过友好协商的方式解决；若协商未果，任何一方均可向被告住所地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

第十六条 送达条款

甲乙丙三方确认，本协议项下的通知、信函、往来文件以及发生争议时与争议相关的诉讼法律文书，均以本协议首次记载的联系地址为送达地址。相关的通知、信函、文件以及法律文书自依上述送达地址以邮件快递寄出后三个工作日即视为送达。地址如有变更，应不迟于变更后五个工作日内书面通知其他方，否则仍以原送达地址为准。

第十七条 其他

(一) 乙丙方承诺：已仔细阅读上述所有条款，并已特别注意字体加黑的内容。甲方已应乙丙方要求对相关条款予以明确说明，对所有条款的含义及相应的法律后果已全部知晓并充分理解。

(二) 本协议自三方全部完成签名、加盖公章之日起生效，有效期_____年。有效期届满后，若三方无书面明确表示协议终止，则协议自然延续。

(三) 本协议如有未尽事宜，需经三方协商做出补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。协议履行过程中，如遇法律、法规、有关政策等发生变化，三方应

按有关规定签订补充协议。

(四) 本协议一式三份，甲、乙、丙三方各执一份，具同等法律效力。

第十八条 联系方式

(一) 如果乙方/丙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甲方：

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) 受理乙方/丙方的问题后，甲方会及时进行处理，并在 15 日内回复处理意见或结果，请丙方保持接收渠道畅通。

(三) 若乙方/丙方对甲方的回复不满意，特别是认为甲方的行为损害了乙方/丙方的合法权益，还可以向有关监管机构进行投诉。

甲方：

乙方：（公章/合同专用章）

负责人或授权代理人：（签名或盖章）

年 月 日

丙方：（签名或公章/合同专用章）

丙方监护人（仅丙方为未成年人时）：（签名）

负责人或授权代理人（仅丙方为单位时）：（签名或盖章）

年 月 日