

厦门银行一手房保证金服务三方协议

本版本更新日期：2025 年 6 月 XX 日

甲 方：厦门银行股份有限公司

联系地址：

联 系 人：

联系电话：

电子邮箱：

乙 方（商户）：

联系地址：

联 系 人：

联系电话：

电子邮箱：

丙 方（用户）：

联系地址：

联系电话：

电子邮箱：

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，则视为丙方已清楚知晓并充分理解本协议条款的含义及相应法律后果，同意接受本协议约束。

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或经过政府、监管部门认可的房地产项目实际权利人。

（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。个人账户管理和使用，遵照丙方在账户开立、使用和注销过程中签署的相关协议条款约定。

（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，乙方可根据自身业务开展情况发布不同金额档位的保证金活动，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保证金活动名称、保证金活动的金额、存放并冻结保证金的丙方本人账户号码、绑定卡信息（如有）、填写备注信息（如有）。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绑定银行卡（如有）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。

3. 为提供保证金申请服务，丙方授权甲方收集丙方在操作界面选择的商户、保证金活动名称、保证金活动的金额、存放并冻结保证金的丙方本

人账户号码、绑定卡信息（如有）、填写的备注信息（如有），以及丙方在甲方已预留的姓名、有效身份证件信息，用于生成一手房保证金冻结订单。其中，账户号码、绑定卡信息（如有）、姓名、有效身份证件信息，甲方作为敏感信息处理。

（三）保证金转账

1. 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的商品房预售资金监管账户或政府、监管部门认可的合法合规结算账户。

2. 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。丙方转账的保证金金额，不得超过当地房地产行业监管部门要求的购房认筹保证金比例。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商品房预售资金监管账户或政府、监管部门认可的合法合规结算账户。

3. 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，但甲方视情况提供必要的帮助。

4. 为提供保证金转账服务，丙方授权甲方收集丙方在操作界面确认的转账交易订单信息，包括转出账号信息、收款人账号信息和转账金额，用于履行转账支付功能。其中，转出账号信息、收款人账号信息，甲方作为敏感信息处理。

（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页面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范围内，出于提供本协议第二条所列服务内容及履行反洗钱义务的目的，采集、使用并储存、报送（向监管机构、支付清算协会）乙方企业工商信息、受益人信息、账户信息、项目产权信息、丙方个人身份信息、个人账户信息、交易记录、支付记录。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，保存期限为实现处理目的所必要的最短时间。

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. 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。

6. 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权利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）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/服务产生的纠纷、问题由乙丙方自行处理并承担相应责任，如有需要，甲方可提供必要的协助。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。

7. 出于履行本协议的目的，丙方在甲方保证金管理平台用户前端发起资金冻结、转账等业务操作，将会生成丙方本人实名的业务订单信息，乙方可通过商户管理后台管理上述业务订单信息。乙方承诺须按照监管要求做好个人信息使用用户行为与权限管控，通过加密传输、安全隔离、权限管控、监测报警、去标识化等方式，防范个人信息和业务数据滥用或者泄露风险。如因乙方对丙方的个人信息保护不当导致丙方产生风险或损失的，责任由乙方承担。

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、违约金比例和支付方式，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

（一）因下列非甲方原因导致甲方未能履行、未能及时履行、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，或无法传递信息指令、无法完成本协议项下约定的服务的，甲方不承担责任：

1. 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。

2. 丙方个人账户或支付银行卡余额不足、限额不足等情形。

3. 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。

4. 本服务时效已结束，乙方/丙方未在服务期间主张权利的。

5. 乙方/丙方的行为出于欺诈等恶意目的。

6. 因乙方与丙方及其他主体之间发生纠纷导致的。

7. 乙方与丙方终止或中止交易服务的。

8. 监管机构另有要求的。

（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）为适应法律法规、监管政策、经营管理规定和业务变化，或者更好地为乙方/丙方提供服务和便利，甲方将会根据业务需要更新、升级保证金管理平台并保留更新或修改本协议的权利。甲方将会通过门户网站渠道提前5个工作日进行公告。新的协议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。

本协议的修改涉及下列重大变更的，甲方还将通过短信、电子邮件、客户经理等点对点通知方式告知乙方/丙方：

1. 甲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、修改费用标准等。

2. 甲方在所有权结构、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。

（三）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、乙方/丙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。

（四）履行本协议的期限、地点、方式、各方的违约责任、纠纷解决方式、投诉渠道、以及其他涉及乙方/丙方切身利益相关的重大事项发生变更。

如乙方/丙方不同意新的修改内容，请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。

（五）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，并有权采取相关措施包括但不限于：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、中止甚至终止乙方/丙方银行账户服务等：

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。

（六）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（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）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，三方可协商解决。协商不成的，任何一方均可依法向被告住所地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

（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 个人信息保护

(一) 甲方将会按照丙方的授权及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。

(二) 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。

(三) 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)》。

第九条 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。

第十条 协议的生效

鉴于甲乙双方已签订《厦门银行一手房保证金业务商户服务协议》（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。

第十一条 甲方联系方式

(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，请乙方/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，特别是乙方/丙方认为甲方的行为损害了乙方/丙方的合法权益，乙方/丙方还可以向有关监管机构进行投诉。