《招商银行生活缴费服务协议》（以下简称“本协议”）是招商银行股份有限公司（以下简称“招商银行”）与用户（以下简称“您”）就生活缴费服务（以下简称“本服务”）相关事项所订立的合约。**您通过招商银行官方网站、客户端以及招商银行合作商户网站、客户端，阅读并同意本协议且按照页面提示完成全部操作，即表示您有效签署本协议，知悉、理解并同意接受本协议的全部内容。在签署本协议之前，请您仔细阅读本协议的全部内容，特别是加粗的条款。**如您不同意本协议的任何内容，或无法准确理解本协议相关条款的含义，请不要进行后续操作。

如对本协议有疑问或建议，您可通过招商银行手机银行在线客服或招商银行95555电话客服进行反馈。

第一条 服务内容

生活缴费服务：指招商银行与缴费单位合作，为您提供水费、电费、燃气费、暖气费、固话费、宽带费、有线电视费、党费、团费、工会费、学费、餐费、交通罚款、加油卡、影音会员、手机号码等费项缴纳或充值的服务。

主动缴费：是指招商银行根据您确定的缴费项目、缴费单位及缴费户号，为您向缴费单位查询缴费账单，您基于商户返回的账单金额主动发起支付，完成缴费。

自动缴费：指在您申请开通自动缴费服务后，招商银行将根据您的申请和授权，按照您设置的缴费条件，从您指定的账户，自动扣划资金至您指定的缴费单位，且招商银行无需与您逐笔进行交易确认的生活缴费服务模式。自动缴费包括以下两种模式（实际缴费模式以自动缴费开通页面详情提示为准）：

1.后付费模式：如果您提供的缴费户号在缴费单位所对应的缴费模式为后付费，即您先使用缴费单位提供的服务（例如，先用电），在缴费单位按周期提供账单后您再支付账单费用。招商银行将根据您的申请和授权，定期自动向缴费单位查询账单并根据账单从您指定的账户扣款完成缴费；或缴费单位主动向招商银行发送账单金额的扣款指令，招商银行再从您指定的账户扣款完成缴费。

2.预付费模式：如果您提供的缴费户号在缴费单位所对应的缴费模式是预付费，您可设置指定缴费户号的可用余额阈值和自动缴费金额。当缴费单位/招商银行检查到您指定的缴费户号可用余额低于阈值金额时，招商银行将按照您设置的自动缴费金额，从您指定的账户扣款完成缴费。

第二条 您的权利与义务

（一）您自愿申请使用招商银行生活缴费服务。使用本服务时，请您按照页面提示提供必要的信息（如：缴费单位、缴费户号或充值号码、账单期限等），您同意招商银行将根据您提供的信息，向相应的缴费单位或缴费单位授权的第三方，查询与您对应的户名、户号地址、账单金额（含欠费账单、费控账单等形式）、可用余额、滞纳金等缴费信息，以便您确认及准确缴费或发起充值。**特别提醒：当您提供的信息中包含不满十四周岁的未成年人信息（如姓名、证件号码等）时，您应当取得未成年人的父母或者其他监护人的同意。**

（二）为便于您从缴费单位获取便捷的增值服务（如开具电子发票等），或为您解决潜在纠纷的需要，您同意招商银行将您的缴费信息（如缴费时间、缴费金额）提供给相应的缴费单位。

（三）部分缴费单位支持通过授权个人信息（证件号/手机号）快速查询缴费户号功能，基于您使用该功能的需求，您授权招商银行为您向该类缴费单位提供您的个人信息（如手机号、证件号），用于您获取您在缴费单位关联的缴费户号，以便通过缴费户号继续向缴费单位获取您关联的缴费信息，方便您缴费。**特别提醒：当您提供的信息中包含不满十四周岁的未成年人信息（如姓名、证件号码等）时，您需为未成年人父母或监护人本人。**

（四）基于您了解缴费状态或在缴费单位的欠费信息的需求，招商银行按照您设置的缴费户号信息代为向对应的缴费单位查询您的账单状态或欠费信息，并通过招商银行手机银行生活缴费订阅号向您推送账单状态提醒或缴费提醒，本功能具体服务内容以招商银行手机银行生活缴费订阅号实际提供功能为准。

（五）您可申请开通自动缴费服务，委托招商银行对于您指定的缴费项目进行自动缴费。您委托招商银行进行自动缴费的缴费交易，即视为您授权招商银行按照您设置的缴费条件从您指定账户扣划资金付至您指定的缴费单位，而无须招商银行与您逐笔进行交易确认。为了确保缴费账单出具后能及时为您完成自动缴费，您同意招商银行将您的自动缴费服务信息（如缴费户号、缴费限额、缴费周期等）提供给相应的缴费单位，方便缴费单位及时检查出账情况，主动向招商银行发起扣款。若开通自动缴费服务：

1.您理解并同意，自动缴费服务建立在招商银行和缴费单位的合作基础上。若因缴费单位原因，包括但不限于账单逾期、账单信息/缴费账号可用余额错误等情况，导致您未能及时、准确缴费并由此产生损失，需由您致电缴费单位官方热线咨询解决，招商银行将尽力提供协助。

2.您理解并同意，基于风险的防范与控制，您可在自动缴费功能开通时，设置自动缴费的额度及频次。若超过该限额或频次将会导致缴费失败，招商银行不因此承担任何责任。

（六）您应当遵守国家法律、法规、本协议、招商银行各有关业务规则和通行的金融惯例。您不得利用本服务从事各类非法或违法活动。

（七）您应通过招商银行APP、网上银行等招商银行官方渠道使用本服务，遵守相关业务操作说明与规范要求，您因不按本协议约定使用本服务所造成的结果和损失由您自行承担。

（八）您承诺使用本服务过程中提供的信息真实、准确、完整、有效。因您提供信息不真实、不准确、不完整或无效所造成的结果和损失由您自行承担。

**（九）您使用本服务，即视为您认可您所缴纳的费用由您本人承担，无论该笔缴费所对应的服务是否为您本人使用。您在使用本服务过程中涉及到已扣划款项和费用无法退回。您对此有异议的，应自行与对应的缴费单位协商解决。**

（十）您保证您指定缴费的银行账户为本人所有，否则因此导致的责任及后果均由您自行承担。**您应妥善保管个人资料及账号、密码等个人信息，任何使用您的账号、密码在招商银行所做的操作均视为您本人的操作，由此产生的责任和后果均由您承担。**

（十一）您理解并确认，缴费单位提供的服务由该单位独立运营并独立承担全部责任。因缴费单位所提供服务或其处理您的信息产生的纠纷，或其违反相关法律法规或与您的任何约定，或您在使用其服务过程中遭受的损失，须由您与该单位协商解决。招商银行在本服务下按照相关约定为您提供缴费服务的，**您不得以与第三方发生纠纷为理由对招商银行提供的服务提出异议或者追究招商银行责任。**

（十二）为了确保您享有良好服务体验，我们特此提醒您：

1.因房屋租售、搬迁等原因导致您的缴费户号发生变化，您须及时终止原缴费户号的自动缴费服务，以避免损失；

2.您需关注您指定的银行账户是否处于正常使用状态，账户资金余额、信用额度是否足够，账户状态异常或余额、信用额度不足将导致缴费失败；

3.您需关注账户限额，如缴费金额较大且超过账户限额，将导致缴费失败；

4.因缴费单位合并、分立、解散、业务调整等原因，可能导致您的缴费户号自动变更或失效，请您关注缴费单位相关公告。若因缴费单位原因导致的缴费户号自动变更等情况，造成您未能及时、准确缴费并由此产生的损失，需由您致电缴费单位官方热线咨询解决，招商银行将提供必要协助。

第三条 招商银行的权利与义务

（一）招商银行有权要求您提供账户资料、验证信息等相关要素对您身份及从事交易的权限（主动缴费及自动缴费）进行核实；招商银行有权根据您的资信情况或交易记录，决定是否受理您的生活缴费交易。

（二）因您提供的缴费信息错误、逾期或您账户资金不足等任何原因导致缴费不成功的，招商银行将向您反馈失败信息。若因此原因导致您逾期时间增加或任何其他损失的，该损失由您自行承担。如果招商银行向您反馈的信息为缴费成功，但因对应的缴费单位系统或其操作原因等非招商银行原因导致该账单最终仍需支付滞纳金的，该滞纳金由您自行承担，若您对滞纳金有异议的，应直接与对应的缴费单位协商解决，招商银行将提供必要协助。

**（三）为控制风险及业务需要，招商银行有权对缴费单位设置相应限额，超出限额将可能导致您的生活缴费失败，招商银行将向您反馈失败信息，您应通过其他方式尽快完成相关缴费。您同意并确认因缴费单位风控限额管控导致的缴费不成功引发的后果及损失不要求招商银行承担责任。**

**（四）若招商银行发现或有合理理由怀疑您从事违法犯罪活动或违反本协议约定，招商银行有权单方终止本服务，相关责任与后果由您自行承担。**

（五）招商银行有义务尽合理努力在技术上保障整个业务系统安全、有效、正常运行，使您顺利使用本服务，并向您提供交易记录等查询服务，但不承担因地震、火灾、水灾、台风、战争、瘟疫、重大传染病等不可抗力或通讯、停电故障、黑客攻击、缴费单位故障、缴费单位出账问题等非招商银行原因所引起的交易中断、交易错误、交易失败相关责任。

（六）招商银行重视对您的信息保护，遵循合法、正当、必要的原则，并依照《中华人民共和国个人信息保护法》及招商银行个人信息保护相关规则（如《招商银行App用户隐私协议》、《招商银行（个人）网上银行隐私政策》等）进行个人信息处理。涉及不满十四周岁未成年人信息的，招商银行还将严格遵循《儿童个人信息网络保护规定》及招商银行儿童个人信息保护相关规则（如《招商银行App儿童个人信息保护规则》等）的要求处理儿童个人信息。招商银行对您使用本服务过程中所提供的信息及历史使用记录负有保密义务，但有权根据法律法规规定、监管要求或本协议约定向第三方提供姓名、账号、归属银行和开户网点、绑定的手机号码、证件号码等必要的数据。您理解并同意，招商银行可以基于向您提供本协议项下功能与服务的目的而处理上述信息。

（七）出于业务过程中的服务需要、纠纷发生时的举证需要、法律法规及监管（包括但不限于反洗钱）要求，您同意并授权招商银行将您在使用本协议项下服务过程中提供或产生的信息及资料进行存储，保存期限至您与招商银行业务关系终结后另加五年。法律、行政法规、政府规章、监管规范对客户个人信息资料有更长保存期限要求的，遵守其规定。

**（八）招商银行可对您收取合理的服务费用，并可根据业务发展对费用进行调整。招商银行的服务费用标准和对费用的调整将通过官方网站公告、营业网点、短信等方式进行告知，如您不接受相关费用标准及其变更，您可选择终止本服务。若您于公告生效后继续使用本服务，即视为您接受相关费用标准及其调整。**

（九）作为向您提供的增值服务，招商银行将通过招商银行手机银行订阅号等方式向您推送缴费提醒。该服务涉及的缴费信息由缴费单位提供，仅供您参考，招商银行不对其金额准确性、时效性负责，实际缴费金额以您进行缴费交易的实时结果为准。

第四条 协议及服务修改

**招商银行因国家法律法规规定、监管要求或业务发展或改善用户体验的需要，不时对本协议内容或本服务内容进行修改或调整，包括增加、减少、撤销生活缴费服务项目，将提前通过招商银行官方网站、招商银行App、营业网点、短信等中的一种或多种方式进行公告。相关公告自公告载明的生效时间起生效。您可随时在招商银行App渠道上查阅最新版本的协议内容。若您对调整不予接受，可选择终止本服务，若您在本协议或服务内容公告变更生效后继续使用本服务的，视为您接受调整，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的协议或服务内容，也将遵循修改后的协议或服务内容使用本服务。**

第五条 差错和争议的解决

（一）如您发现因自身未按规定操作，或自身其他原因造成缴费指令未执行、未适当执行、延迟执行的，由此引起的后果及损失由您自行承担，您应及时通过拨打招商银行客服电话95555通知招商银行。招商银行将积极调查并告知您调查结果。

（二）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，任何一方均可向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。您确认，招商银行在管辖法院所在地有分支机构的，则该等分支机构所属分行有权直接作为诉讼当事人负责处理涉及诉讼的全部事宜，其行为视为招商银行行为，对招商银行具有法律约束力。

（三）如您对本协议内容或本服务有任何疑问，或有任何相关的投诉、意见，请通过招商银行客户投诉受理途径联系。投诉电话：95555转7；总行消费者权益保护工作电话：0755-83077333；总行消费者投诉受理邮箱：xfzts@cmbchina.com；总行信函投诉地址：深圳市福田区深南大道7088号招商银行大厦消费者权益保护中心，邮政编码：518040。

第六条 协议的中止和终止

（一）如您需要终止与招商银行的本协议关系，应在核实确认未拖欠本服务相关费用后主动终止使用本协议约定全部服务。对于由您委托招商银行对指定缴费项目进行自动缴费的，您应通过网点柜台、网上银行、招商银行APP、电话银行等渠道主动关闭相关缴费服务。您停止使用本服务，不影响主动取消或关闭前已经发生的自动缴费的委托执行，您也不得以此为理由拒绝支付相应款项。

（二）如您在协议终止前在招商银行平台上存在违法行为或违反本协议的行为，或因您协议终止前发生的交易在解除或终止协议后引发争议的，招商银行仍可行使追究的权利。

（三）您同意，招商银行有权：

1.招商银行在发现您提供资料虚假、异常交易或有疑义或有违法嫌疑时，将中止或终止向您提供部分或全部服务功能，并要求您对由此产生的损失承担赔偿责任。

2.当您委托招商银行进行自动缴费的缴费项目长时间无交易，或指定账户异常（如账户已注销）时，招商银行有权中止或终止向您提供部分或全部自动缴费服务。

3.根据本协议约定的其他情形进行本服务的中止或终止。

第七条 法律适用

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（为本协议之目的，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区以及台湾地区）。