

中信银行电子银行个人客户服务协议

(3.0 版，2019 年)



中信银行电子银行个人客户服务协议

(3.0版, 2019年)

为明确甲方(客户)和乙方(中信银行)的权利和义务,规范双方业务行为,双方本着平等互利的原则,就电子银行服务相关事宜达成本协议。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为:

“电子银行服务”指乙方通过面向社会公众开放通讯通道或开放型公众网络、为特定自助服务设施或客户建立专用网络等方式,为甲方提供的电子银行服务,包括网上银行、手机银行、金融门户、电话银行、电子商务、直销银行服务等。各方式的服务内容主要包括电子账户开立、用户管理、账户管理、转账支付、投资理财、缴费、信用卡管理、贷款管理、客户服务等。不同方式提供的服务内容有所区别,具体以各方式实际提供的服务为准。

“电子银行个人客户”指使用电子银行服务的用户统称,即本协议甲方。

“密码”指客户自行设定并用于验证客户身份的字符信息。

“动态口令”又称短信验证码，是指按照特定规则动态产生并用于识别客户身份的字符组合，动态口令的载体包括手机等。

“客户证书”指用于存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子文件。乙方为甲方提供的客户证书存放介质为 USBKey。

第二条 甲方权利、义务

一、权利

（一）甲方自愿申请开通乙方电子银行，经乙方同意后，将有权享受乙方提供的电子银行服务。

（二）甲方有权办理电子银行资料和信息变更、业务暂停、恢复和注销手续。

（三）甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见，有权致电乙方服务热线“95558”、登录乙方网站或到乙方各营业网点咨询。

二、义务

（一）甲方办理电子银行业务，应遵守《中信银行个人电子银行业务章程》和乙方在个人网银、手机银行、网站及其他乙方电子渠道上公布的交易规则。

（二）甲方到乙方营业网点办理电子银行注册、注销、变更等手续，应按乙方要求提供相关申请资料，甲方应对所申请事项签章确认。甲方签章确认的业务申请资料是本协议

不可分割的组成部分。甲方应保证所提供资料和信息真实性、准确性、完整性，如因甲方提供的资料和信息不真实、不准确或不完整所造成的一切后果及损失均由甲方自行承担。

(三) 甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站(中信金融网：<http://www.ecitic.com> 或中信银行网站<http://www.citicbank.com>)，而不应通过邮件或其他网站提供的链接登录；甲方在中国大陆地区办理电话银行业务，应直接拨打乙方服务电话 95558 或在中信银行网站公布的指定电话号码，而不应拨打其他电话；甲方使用通过客户端登录的电子银行，客户端软件应从中信银行网站或设备指定软件下载网站下载。

(四) 甲方注册并使用电子银行个人服务，尤其当甲方使用银行卡成功完成支付后，即代表甲方对其注册信息的真实性及支付行为及结果承担全部责任。如不具备本条件，甲方应立即停止申请、拒绝接受本服务。

(五) 甲方必须妥善保管本人注册卡号(账号、登录 ID 或注册手机号码)、密码、USBKey、及接收短信认证和信息的手机等与办理电子银行业务相关的重要物品或资料、信息。如甲方在中信银行电子银行渠道登录使用过程中输入并使用上述信息，即代表甲方本人的操作行为，如甲方遗忘或泄露上述信息产生的风险及损失由甲方本人承担全部责任。乙

方执行通过安全程序的电子支付指令后，甲方不得要求变更或撤销电子支付指令。

（六）甲方应按照机密的原则设置和保管密码：避免使用姓名、生日、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码；不得将本人自设密码提供给除法律规定外的任何人；通过手机银行办理业务后，须将自设密码从手机上删除；采取其他合理措施，防止本人密码被窃取。由于违反上述要求造成密码泄露的后果应由甲方承担。

甲方应妥善保管预留验证信息，除在乙方办理业务时使用外，不得向任何其他人、其他网站、电话或短信的问询提供预留验证信息内容。

甲方应妥善保管付款信息，包括但不限于账（卡）号、交易密码、信用卡有效期、信用卡背面签名栏后三位安全码、与付款账户相关的银行预留联系方式（包括但不限于手机号、电子邮箱、地址）、短信一次性动态密码（有效期内）等。上述信息为甲方的个人机密信息，由于上述信息泄露造成的后果由甲方承担。

（七）甲方使用短信认证功能，应在交易过程中认真核对短信发送编号、收方账号和交易金额等信息是否与正在进行的交易事项一致，因甲方未认真核对信息而造成的一切损失，乙方不承担责任。

(八) 甲方办理中信快捷支付/无卡支付业务，应确保向乙方提供手机号正确，乙方向该手机号发送可用于支付甲方账户资金的动态口令，甲方须确认短信发送编号、商户名称和交易金额等信息与交易事项一致，并正确输入收到的动态口令。因甲方提供手机号有误、未认真核对信息或未正确操作造成的一切损失，乙方不承担责任。

(九) 发生以下情况之一时，甲方应及时到乙方营业网点办理相应手续，否则可能产生甲方无法正常使用乙方电子银行功能或甲方账户资金安全性降低等风险。甲方应承担办妥手续之前所产生的一切后果。

1. 甲方的密码泄露、遗忘，应办理密码重置手续。

2. 甲方客户证书在有效期内损毁、锁码、遗失或证书密码遗忘，应办理证书更换、解锁或密码重置手续。

3. 甲方输错密码、动态口令、短信认证信息超过乙方规定的次数，其交易可能被限制，应办理相应解除限制的手续。

4. 甲方手机号遗失或变更，应及时取消或变更手机银行、中信金融及时通、短信认证、快捷支付/无卡支付等业务的绑定手机号码。

如甲方发现有他人冒用或盗用甲方账户、密码、证书、动态口令、短信认证信息或任何其他未经合法授权情形时，应立即以有效方式联系乙方协助处理。同时，甲方应理解并

确认乙方对甲方的请求采取行动需要合理期限，在此之前，乙方对以甲方身份已执行的操作或支付指令导致的损失不承担任何责任。

（十）甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的注册信息如有更改，应及时办理有关变更手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

（十一）甲方应保证办理电子支付业务账户的支付能力，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。

（十二）甲方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付乙方的款项。

（十三）甲方不得诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方电子银行系统。

（十四）甲方办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他业务规定或规则的需同时遵守。

（十五）甲方长期不使用电子银行，应主动申请办理注销手续。

（十六）甲方不具备完全民事行为能力的，甲方监护人应妥善保管甲方的注册卡号（账号、登录 ID 或注册手机号码）、USBKey、接受短信认证和信息的手机及相关密码，并对通过以上信息完成的金融交易负责。

（十七）甲方应自行备份存储在电子银行服务中的数据。如果甲方的电子银行服务被终止，乙方可以从服务器上永久

地删除甲方的数据，但法律法规另有规定的除外。服务终止后乙方没有义务向甲方返还数据。

（十八）甲方应遵守中华人民共和国反洗钱法律法规，不参与涉嫌洗钱、恐怖融资、扩散融资等违法犯罪活动；主动配合乙方客户身份识别与尽职调查，提供真实、准确、完整客户资料，遵守乙方反洗钱与反恐怖融资相关管理规定。对具备合理理由怀疑涉嫌洗钱、恐怖融资的客户，乙方将按照中国人民银行反洗钱监管规定采取必要管控措施。

第三条 乙方权利、义务

一、权利

（一）乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方的开通申请。当乙方有合理理由怀疑甲方提供的资料有误、不实、陈旧或不完善时，乙方有权暂停或终止向甲方提供部分或全部服务，甲方将承担因此而产生的全部损失与责任。

（二）乙方有权制定电子银行业务收费标准，并在网站及营业网点进行公布。

（三）乙方具有对电子银行系统进行升级、改造的权利。

（四）甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等情况的，或乙方合理地认为甲方的行为可能违反法律法规、监管规定或本协议的，乙方有权单方终止对甲方提供电子银行服务，

并保留追究甲方责任的权利。乙方不因此对甲方和任何第三人承担责任。

(五) 乙方根据甲方的电子银行业务指令办理业务,对所有使用甲方在乙方设定的身份标识信息(包括账户账号、卡号、客户编号、电话或手机号码、客户名称、终端设备信息等),并按照甲方在乙方设定的身份认证方式(包括密码、客户证书、动态口令等)通过身份验证的操作均视为甲方所为,该操作所产生的电子信息记录均为乙方处理电子银行业务的有效凭据。

(六) 在订单支付中甲方与商品、服务供应商达成的交易确认信息,乙方以订单信息为准为甲方付款账户进行账务处理,付款结果不代表商品质量、物流结果、权益落实等相关信息,乙方对商品的服务及质量、物流状态等不负有责任;对于乙方提供的合作商户增值服务,乙方仅对甲方电子渠道的用户交易环节负责,其余环节由合作商户负责。

(七) 乙方因以下情况没有正确执行甲方提交的电子银行业务指令,不承担任何责任:

1. 乙方接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等。
2. 甲方账户存款余额或信用额度不足。
3. 甲方账户内资金被依法冻结或扣划。
4. 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。
5. 甲方的行为出于欺诈或其他非法目的。

6. 乙方公告的系统停机、维护、升级期间。

7. 由于不可抗力、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其它不可归因于乙方的原因，导致乙方未收到或延迟收到甲方发出的与交易相关的认证信息，或导致乙方无法正常处理甲方的电子银行业务指令。

（八）协议终止或服务有效期内中止时，乙方不退回甲方已支付的有关费用。

（九）如甲方因乙方电子银行系统差错、故障或其他原因获得不当得利的，乙方有权从甲方在中信银行开立的任一账户中扣划或者冻结甲方的不当得利所得或暂停对甲方提供个人电子银行服务，以上操作无需征得甲方另行同意。

（十）乙方互联网跨行支付限额同时受甲方付款账户发卡行及相关跨行交易转接清算机构的支付限额规则限制，因发卡行或跨行交易转接清算机构支付限额引发的纠纷，乙方不承担任何责任。

（十一）根据业务发展情况需要，乙方有权调整乙方电子银行渠道的各项服务功能，当任何功能减少或者增加或者变化时，乙方无需事先向甲方通知。

（十二）乙方保留甲方使用乙方电子银行服务时向甲方收取相关服务费用及对服务费进行调整的权利。收费方式及收费标准、优惠措施及其生效和终止日期以乙方公告的为准。

收费标准如有变更，乙方将通过网站或营业网点等适当方式提前公告，不再另行通知甲方。

限制与例外条款：未经公告，乙方不得单方面提高收费标准。如甲方未在乙方规定的时间内支付相关费用，则视为甲方自动退出本协议。如甲方同意支付服务费用，除非另有说明，对于上述服务费用，乙方有权从甲方在中信银行开立的任一账户中先行扣除。

二、义务

（一）在乙方系统正常运行情况下，乙方负责及时准确地处理甲方发送的电子银行业务指令，并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

（二）乙方对于电子银行所使用的相关软件的合法性承担责任。

（三）乙方负责及时为甲方办理电子银行注册手续，并按甲方注册功能的不同为甲方提供相应的电子银行服务。

（四）乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并在乙方网站公布功能介绍、热点解答、交易规则等内容。

（五）乙方在法律法规许可和甲方授权的范围内使用甲方的资料和交易记录。乙方对甲方提供的申请资料和其他信息有保密的义务，但法律法规另有规定或监管机构要求披露的除外。

(六) 因工作失误导致支付结算处理延误，乙方按中国人民银行《支付结算办法》的有关规定赔偿。

第四条 授权条款

甲方授权乙方，将甲方提供给乙方的信息、享受乙方服务产生的信息（包括本协议签署之前提供和产生的信息）以及乙方根据本条约定查询、收集的信息，用于乙方及其因服务必要委托的合作伙伴为甲方提供服务、推荐产品、开展市场调查与信息数据分析，法律另有规定除外。

基于为甲方提供更优质服务和产品的目的，甲方同意乙方可以向乙方因服务必要开展合作的伙伴提供甲方的信息、同意上述合作伙伴可以通过乙方查询、收集甲方的信息，法律另有规定除外。

基于为甲方提供更优质服务和产品的目的，甲方同意乙方可以从乙方因服务必要开展合作的伙伴处获取、查询、收集甲方的信息。为确保甲方信息的安全，乙方及其合作伙伴对上述信息负有保密义务，并采取各种措施保证信息安全。但法律法规另有规定或司法机关、监管机构要求披露的除外。

本条款具有独立法律效力，不受协议效力状态变化或终止的影响。

如甲方不同意上述授权条款的部分或全部，可致电乙方服务热线“95558”取消或变更上述授权。

第五条 法律适用条款

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；法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。

本协议是乙方的其他既有协议和约定的补充而非替代性文件。如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及电子银行业务内容的，应以本协议为准。

第六条 差错和争议的解决

甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成电子银行业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时拨打服务热线“95558”或到营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

双方因本协议项下具体业务发生争议，应协商解决。协商不成的，应由发生争议的具体电子银行业务对应的账户开户分行住所地人民法院管辖。

第七条 协议的中止和终止

乙方提供的电子银行服务受甲方注册卡（账户）状态的制约，如该卡（账户）因挂失、止付等原因不能使用，相关服务自动中止。甲方注册卡（账户）状态恢复正常时，乙方重新提供相应服务。

甲方电子银行注销手续办理完毕，本协议即为终止。

在甲方违反本协议规定或其他乙方业务规定的情况下，乙方有权解除本协议。协议终止前所发生的未完成交易指令仍有效，甲方应承担相应法律后果。

第八条 协议的效力和生效

本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。本协议自乙方在电子银行系统为甲方完成开通或注册操作起生效。

若甲方开通或注册电子银行后又办理注册银行卡卡片更换，与原注册卡相关的电子银行服务事项自动转至新卡，本协议继续有效。

乙方有权修改本协议条款并进行公告（包括但不限于通过乙方网站、交易提示等方式），甲方可以在相关服务页面查阅最新版本的协议条款。本协议条款变更之后，若甲方对本协议的修改有异议而决定不继续使用电子银行服务的，可办理电子银行服务注销手续。如甲方在公告期满未注销电子银行服务的，视为甲方接受修改后的协议。

如甲方对本协议内容有疑问，可拨打电话“95558”、登录乙方网站或到乙方各营业网点咨询。

乙方已采取加粗、加黑、突出显示等合理方式提请甲方注意本协议项下免除或限制其责任的条款，并按甲方要求对有关条款予以充分说明；甲乙双方对本协议所有条款内容的理解不存在异议。