

中信银行个人电子银行业务章程

(3.0 版, 2025 年)



中信银行个人电子银行业务章程

(3.0 版, 2025 年)

第一条 为了更好地向个人客户（以下简称“客户”）提供金融服务，中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”）特提供个人电子银行服务，并根据国家法律、法规和监管规定，制定本章程。

第二条 中信银行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，为客户提供电子银行服务，包括网上银行、手机银行、电话银行业务等。服务内容包括电子账户开立、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。不同渠道提供的服务内容有所区别，具体以该渠道实际提供的服务为准。

第三条 中信银行个人电子银行服务向符合中华人民共和国法律法规规定及中信银行相关要求的自然人提供。

第四条 中信银行办理个人电子银行业务的营业网点、电子银行客户及电子银行交易的其他参与方，均须遵守本章程。客户不得以其与第三方的任何纠纷为由拒绝遵守本章程。

第五条 客户可在中信银行营业网点开通个人电子银行业务，也

可在开放自助注册功能的电子渠道自助注册、开通并办理个人电子银行业务。对于需开通网上支付、电话支付、手机支付及其他电子支付等非柜面支付业务的，应由账户所有人持本人身份证明文件到发卡银行营业网点申请办理。客户向中信银行申请开通个人电子银行业务，应按照中信银行要求提供相关资料，按规定填写相关书面或电子申请表，并保证所提供和填写的资料真实、准确、完整、有效，中信银行有权对客户身份及资料进行审查、核实。

客户所提供资料和信息变更后，应及时通知中信银行进行变更。通过中信银行电子银行服务渠道能够更改的个人资料，客户可自行通过电子银行服务渠道变更。因客户未及时更新资料和信息，导致中信银行无法提供电子银行服务，或提供时发生任何错误的，中信银行不承担有关责任，客户不得将此作为取消交易、拒绝付款的理由，并承担相应责任。

客户可在中信银行营业网点提供有关资料并办理暂停、恢复或注销个人电子银行业务，也可在开放暂停、恢复或注销功能的电子渠道办理上述业务。

第六条 中信银行个人电子银行客户身份认证方式(以下简称“认证方式”)包括数字证书认证、动态口令认证和静态密码认证以及其他可用于识别客户身份的方式。中信银行根据电子银行业务类型的不同，提供一种或多种认证方式供客户选择。

第七条 中信银行根据不同的客户类别、认证方式和申请项目，为客户提供相应的个人电子银行服务，具体电子银行服务以中信银行实际提供为准。

第八条 中信银行对于所有使用了客户在中信银行设定的身份标识信息（包括账户账号、卡号、用户名、电话或手机号码、终端设备信息等），并按照客户在中信银行设定的身份认证方式通过身份验证的电子银行操作均视为客户本人操作，并以客户发出的指令作为办理个人电子银行业务的有效依据，所产生的电子信息记录为该项交易的有效凭据。

第九条 客户办理个人电子银行业务，应遵守中信银行有关交易规则，并根据交易提示进行正确操作。

客户办理电子支付业务，应在账户支付能力范围内进行支付，账户状态应正常，并严格遵守支付结算业务的相关法律法规，对中信银行验证无误并已执行的电子支付指令不得要求变更或撤销。

第十条 客户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；主动配合中信银行客户身份识别与尽职调查，提供真实、准确、完整客户资料，遵守中信银行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，中信银行将按照中国人民银行反洗钱监管规定采取必要管控措施。

第十一条 发生以下情况的，客户应及时办理相应身份认证介质（如存放数字证书的 USBKey）更新或更换手续：

- （一）数字证书有效期届满。
- （二）身份认证介质遗失、信息泄露或无法正常使用。

第十二条 客户使用个人电子银行应注意防范风险，风险包括但不限于：

（一）个人电子银行登录密码、支付密码或用户名等重要信息被他人猜出、偷窥，或利用木马病毒、假网站、假短信、假电话等手段获取，可能导致客户账户信息泄露、资金被盗、被他人进行恶意操作等情况。

（二）手机动态口令码被他人以偷窥、拍照等方式获取，且登录密码同时被窃取，可能造成账户资金被盗等情况。

（三）USBKey 等身份认证介质被他人盗取或在未经允许的情况下被他人使用，且身份认证介质密码同时被窃取，可能造成账户资金被盗等情况。

（四）客户的手机（含开通手机动态口令功能的手机）被他人盗取或在未经允许情况下被他人使用，可能造成通过手机接收的手机动态口令、账户及认证等信息泄漏，并可能导致账户资金被盗等情况。

客户更换手机号时，未将以原手机号开通的个人电子银行服务取消，当该手机号被电信运营商发放给其他人时，可能造成客户的账户信息泄露等情况。

（五）与办理个人电子银行业务相关的重要资料，如身份证件、银行卡、存折等因遗失或保管不善，被他人冒用或盗用，可能造成被他人注册个人电子银行等情况，并可能因此发生账户信息泄露及资金被盗等情况。

第十三条 客户应采取风险防范措施，安全使用个人电子银行。
这些措施包括但不限于：

（一）妥善保管与办理个人电子银行业务相关的各项重要物品或资料，如身份证件、银行卡、存折、USBKey、手机等，不得交给他人或非授权人员保管，不得出租、出借、出售银行卡、USBKey 等账户存取工具和安全认证工具，不要在不信任的网站或其他场所留下卡号、存折账号、身份证号、常用电话号码等个人信息，防止被他人利用。

（二）保护好自己的银行卡密码、存折密码、个人电子银行密码（口令）、USBKey 密码等重要信息，不要告知包括银行人员在内的任何人，不要在计算机、电话、手机或其他电子设备上记录或保留上述重要信息。通过具有存储和显示输入号码功能的设备办理个人电子银行业务后，应立即清除所存储的密码和账号等信息。

客户在使用个人电子银行过程中暂时离开或在完成个人电子银行交易后，应及时退出个人电子银行系统。

（三）避免使用与本人明显相关的信息（如姓名、生日、常用电话号码、身份证件号码等）或具有明显规律性的字符（如重复或连续的数字或字母）作为密码；办理个人电子银行业务的密码应不同于其他用途的密码（如银行卡/存折密码、其他网站会员密码、即时通讯工具密码、电子邮箱密码等）；个人电子银行登录密码、支付密码应设置为不同内容，并做到经常更换（一年之内至少更换一次）。

（四）采取有效的措施（如安装正版操作系统以及防病毒软件和网络防火墙并及时更新）保护用于办理个人电子银行业务的计算机或手机等终端设备的安全，防止其发生信息泄露或被他人操控。不要在网吧等多人共用的计算机上使用网上银行；不要通过公用电话使用电话银行。更换手机号码后，应及时办理个人电子银行业务变更。

（五）使用网上银行应登录中信银行网站（登录中信银行官网 <http://www.citicbank.com> 选择个人网银登录，或者直接登录 <https://e.bank.ecitic.com>）；使用电话银行应拨打 95558 或其他在中信银行网站公布的指定电话号码；使用手机银行应通过中信银行官网或指定下载网站下载客户端软件。客户应避免通过其他网址、号码、链接或软件登录个人电子银行。

（六）客户使用中信卡账户进行在线支付应仅限于与中信银行开展在线支付合作的非银行支付机构（如支付宝、微信支付等）、特约商户，不要在来源不明的网站或商户上进行在线支付，防止密码和动态口令泄露。

（七）客户在使用网上银行进行支付时，不要开启操作系统及相

关软件工具的远程协助功能，应在核对收款方、支付金额等信息无误后再确认支付；在使用完网上银行并安全退出后，还应及时取出USBKey等客户证书介质并妥善保管。

（八）客户应经常关注账户内资金变化，发现账户被他人操作、个人电子银行密码泄露或其他可疑情况时，应立即办理账户挂失、密码重置、更换身份认证介质等手续。

第十四条 因中信银行内部人员违规操作或法律规定中信银行负有责任的其他原因所造成的客户账户资金损失，由中信银行承担相应责任。因客户泄露交易密码、对USBKey等身份认证介质保管不善、未尽到防范风险与保密义务或因客户引起的其他原因导致客户损失的，中信银行不承担责任。

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、恶意程序攻击及其他不可归因于中信银行的情况而导致客户损失的，中信银行不承担责任，但中信银行故意或重大过失导致上述情形的除外。如发生上述情形，中信银行将在条件允许的情况下通知客户，并采取必要的补救措施以减小上述情况造成的损失。

第十五条 中信银行为向客户提供更好的服务，确保客户账户及资金安全，可根据客户的选择项目及在中信银行留存的通讯方式，向客户发送短信、邮件或进行电话沟通。客户接收相关信息后，应积极

配合中信银行共同保障其账户及资金的安全。

中信银行在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式主动要求客户将资金转入某一指定账户，也不会向客户索要银行密码（包括但不限于银行卡密码、存折密码、电子银行密码、USBKey 密码、动态口令等）。如他人（包括银行人员）向客户索要上述银行密码，请不要提供。客户如收到短信或邮件，涉及要求或引导客户输入上述银行密码，或要求客户将资金转入某一账户的，应保持警惕，仔细辨认信息真伪，如有疑问，应及时通过 95558 服务热线或到中信银行营业网点查询。

因客户轻信以上邮件、短信、电话等误向他人/他方进行转账操作或提供银行卡密码/存折密码/电子银行密码/USBKey 密码/动态口令等而致客户损失的，中信银行不承担任何责任。

第十六条 中信银行有权依据法律法规、监管规定及本章程约定向客户收取或调整客户使用中信银行电子银行服务时的相关服务费用。收费方式及收费标准、优惠措施及其生效和终止日期以中信银行公告的为准。收费标准如有变更，中信银行将通过中信银行手机银行、微信公众号、官方网站等适当方式通知客户。

限制与例外条款：未经公告，中信银行不得单方面提高收费标准。客户若因不接受调整后的收费标准而决定不继续使用中信银行个人电子银行的，可办理个人电子银行注销手续。

第十七条 当发生以下情况之一时，中信银行有权暂停或终止对客户的个人电子银行服务，并保留追究客户责任的权利：

（一）客户利用个人电子银行系统差错、故障不当得利或造成他人损失；出于恶意或其他非法目的，利用个人电子银行进行不正当交易。

（二）发生不法分子假借客户身份盗用客户个人电子银行或其他危及客户资金安全的事件，或存在发生这种事件的可能。

（三）客户注册后连续3年以上未使用个人电子银行服务。

（四）客户存在使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册个人电子银行等行为。

（五）客户办理使用特定终端信息（如手机/电话号码、电子邮件地址、设备识别码等）的个人电子银行业务时，所提供的终端信息错误或变更终端信息后未及时通知中信银行更改，造成中信银行无法为终端所有人正常提供相应服务。

（六）客户存在未按时支付有关费用、不遵守中信银行有关业务规定或存在恶意操作、诋毁、损害中信银行声誉等情况的。

客户利用中信银行个人电子银行从事违反国家法律法规活动的，中信银行将按照有权部门的要求停止为其办理和提供个人电子银行服务。

第十八条 如客户因中信银行个人电子银行系统差错、故障或其

他原因获得不当得利的，客户授权中信银行在查实确认后有权直接冻结并从客户在中信银行任何营业机构开立的任何账户中扣划客户的不当得利金额。

第十九条 中信银行有权根据业务发展需要对个人电子银行业务功能及相关交易规则进行升级或调整，并采取网站公告、交易提示等适当方式告知客户，客户应按照升级和调整后的业务功能或交易规则办理个人电子银行业务。

第二十条 客户授权中信银行有权查询、下载、复制、打印、使用客户的账户信息，包括开户资料、交易流水、对账单等，用于中信银行为客户办理个人电子银行业务或办理必要的公证手续使用，及作为资料/证据材料向监管机关、司法机关、仲裁机构提交。

中信银行办理个人电子银行业务过程中，未经客户授权，不会向第三方提供客户信息，国家法律法规另有规定、客户和中信银行另有约定或监管机构要求披露的除外。

第二十一条 客户办理个人电子银行业务，应确认遵守相关个人电子银行服务协议和业务须知。客户使用个人电子银行时，其使用的服务功能涉及到中信银行其他业务的，须同时遵守与该业务相关的章程、协议或交易规则；其使用的服务功能涉及第三方服务机构的，还应同时遵守第三方的交易规则。

第二十二条 客户在办理个人电子银行业务过程中，如遇到问题或无法获得个人电子银行服务时，或对本章程存在任何疑问，或任何相关的投诉或建议，可通过以下方式进行查询、投诉或咨询：登录中信银行网站，拨打中信银行服务热线95558，或到中信银行各营业网点办理。

第二十三条 客户在办理个人电子银行业务过程中如发生争议，应遵照法律法规、本章程及相关服务协议的规定与中信银行协商解决。客户在任何情况下不应攻击中信银行电子银行系统，不应诋毁、损害中信银行声誉，中信银行保留在此情况下向客户追偿一切损失的权利。

客户向中信银行反映个人电子银行状态不正常后，应配合中信银行进行有关调查，并对所提供情况的真实性负责。

第二十四条 本章程未尽事宜，按照相关法规及中信银行相关业务规定执行，中信银行与客户的具体权利义务由《中信银行电子银行个人客户服务协议》予以约定。

第二十五条 本章程由中信银行制定、修改并解释。中信银行如对章程进行修改，将提前30日通过营业网点、网站等适当方式将修改后的章程进行通告。在30日通告期内，客户若因对章程的修改有异议而决定不继续使用中信银行个人电子银行的，可办理个人电子银行注

销手续。30日通告期满客户未注销个人电子银行的，视为同意接受对章程的修改。