

中信银行电子银行个人客户 服务协议

(3.0 版, 2025 年)



中信银行电子银行个人客户服务协议

(3.0 版, 2025 年)

为明确甲方（客户）和乙方（中信银行股份有限公司，以下简称“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。

客户应在签署本协议前认真阅读并充分理解本协议条款，并确保清楚相应法律后果等内容。如客户对本协议有疑问，请及时咨询，中信银行一定积极解答。客户有权选择是否接受本协议并开通中信银行电子银行服务，但在客户申请办理电子银行业务点击确认同意签署本协议后即视为同意并接受本协议全部条款。

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，以及为特定自助服务设施或客户建立专用网络等方式，为甲方提供的金融服务。

“电子银行个人客户” / “客户”指使用乙方网上银行、手机银行、电话银行等电子银行相关服务的用户统称，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 USB Key。

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服务，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业务注册、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字确认。甲方签字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（登录乙方官网 <http://www.citicbank.com> 选择个人网银登录，或者直接登录 <https://e.bank.ecitic.com>），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 或在乙方网站公布的指定电话号码，而不应拨打其他电话；甲方办理手机银行业务应通过乙方官网或指定软件网站下载客户端软件。

(四) 甲方注册并使用电子银行服务，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合法性、真实性、准确性、完整性、支付行为及结果承担全部责任。如甲方不接受，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、USB Key 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、遗失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) 甲方应按照以下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；通过网上银行、手机银行等渠道办理电子银行业务后，须将自设密码从相关设备和/或服务应用

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，不得向任何第三方、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，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)甲方办理快捷支付/无卡支付业务，应确保向乙方提供的手机号正确，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，甲方应及时拨打服务热线“95558”联系乙方协助处理，并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服务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. 甲方的密码遗忘、遗失或泄露，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、短信认证、快捷支付/无卡支付等业务的绑定手机号码。
5. 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的情形。

（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）甲方不得有意诋毁、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业务系统进行升级、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，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。甲方利用乙方电子银行服务从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理电子银行业务。

（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，乙方对商品及服务的质量、物流状态等不负有责任。因该等商品及服务的质量、物流及权益落实等原因产生的纠纷由甲方与商户或其他第三方自行解决，与乙方无关，乙方不承担任何责任。

（七）乙方因以下情况没有正确执行或没有成功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. 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。但因乙方故意或重大过失导致上述情形的除外。

（八）服务有效期内，如因甲方原因提前解除或终止本协议，除法律法规另有规定外，乙方有权根据业务实际情况，将甲方已支付的部分服务费用作为违约金不再予以退还。

（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，甲方授权乙方在查实确认后有权直接冻结并从甲方在中信银行任何营业机构开立的任何账户中扣划甲方的不当得利金额或暂停对甲方提供电子银行服务。

（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。当系统进行升级、改造引起的服务取消、暂停或服务内容、项目、方式等变化时，乙方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甲方。

（十二）乙方有权依据法律法规、监管规定及本协议约定向甲方收取或调整甲方使用乙方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乙方公告的为准。收费标准如有变更，乙方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。甲方如不接受调整后的收费标准而决定不继续使用乙方电子银行服务的，可办理乙方电子银行服务注销手续。

除非甲、乙双方另行达成一致，否则乙方不得就甲方注册、登录、使用乙方电子银行服务收取相关费用。如甲方另行书面同意支付服务费用，乙方有权从约定的甲方账户中予以扣收；双方未约定扣收账户的，乙方有权从甲方在中信银行任何营业机构开立的任何账户中先行扣除。若甲方未支付相应服务费用，乙方有权停止为甲方提供电子银行相关服务并追究甲方责任。

（十三）甲方授权乙方有权查询、下载、复制、打印、使用甲方的账户信息，包括开户资料、交易流水、对账单等，用于乙方为甲方办理本协议项下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。

（十四）在乙方为甲方办理电子银行服务所必需的情形下，甲方同意并授权乙方收集、存储甲方在办理业务过程中主动提供或因使用服务而产生的个人信息，甲方同意并授权乙方可将上述信息用于为甲方办理并提供本协议项下相关电子银行服务。对于甲方同意乙方处理的个人信息，乙方将按照法律法规、监管规定及与甲方的约定开展信息处理行为，并采取相应的安全措施保护甲方的个人信息。如果超过

法律法规要求的保存期限，乙方将对甲方的个人信息进行删除。关于授权处理信息的具体方式、种类、用途等，以甲方签署的相关隐私协议的约定为准。

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，但本协议另有约定或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并给甲方造成损失的，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 法律适用条款

本协议的订立、生效、履行、解释及争议的解决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、澳门特别行政区和台湾地区法律），本协议各方的权益受中华人民共和国法

律保障。

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。

第五条 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，任何一方均可向发生争议的具体电子银行业务对应的银行卡开户分行住所地人民法院提起诉讼。

第六条 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，电子银行相关服务自动中止。甲方注册卡（账户）状态恢复正常时，乙方重新提供相应电子银行服务。

甲方电子银行服务注销手续办理完毕，本协议即终止。

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。协议解除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。

第七条 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。本协议自甲方点击同意签署，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。

第八条 通知与送达

（一）除本协议另有约定外，本协议中涉及各类通知、函件、附件、协议等文件以及就本协议发生纠纷时相关文件和法律文书送达时的送达地址（含联系方式，下同）为甲方在乙方预留的送达地址。

（二）本协议中甲方确认的送达地址如发生变更的，应当在发生变更之日起三日内通过书面方式通知乙方，但双方同意并认可，中信银行及其分支机构通过中信银行网上银行、手机银行、官方网站等渠道展示与本协议相关的提示、公告、通知、联系地址及邮政编码变更等信息的，该等信息一经展示（如展示信息载明生效日期的，以该载明日期为准）即视为已通知/送达甲方。在涉及仲裁及民事诉讼、执行程序时，任何一方送达地址发生变更的，应当在发生变更当日通过

书面方式告知仲裁机构、法院。任何一方未按前述方式履行通知、告知义务的，该方所确认的送达地址仍视为有效送达地址。

(三) 甲方根据本协议本条第(一)款确认的送达地址适用范围包括双方在履行本协议过程中的各类通知、函件、附件、协议等文件以及就本协议发生纠纷时相关文件和法律文书向甲方的送达，包括在争议进入公证、仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、重审、再审和执行程序(含处置抵押物等)等各个阶段相关案件材料和法律文书(包括但不限于：各类程序性文书，如起诉状、仲裁申请书、受理案件通知书、应诉通知书、传票、举证通知书、缴费通知书等；各类法律文书，如仲裁裁决书、判决书、裁定书、调解书等)向甲方的送达。除本条第(二)款另有约定外，按照送达地址向甲方发送上述文件，即应视作在下列日期被送达：

1. 邮递(包括特快专递、平信邮寄、挂号邮寄)，以投递之日后的第三日视为送达日；

2. 电话、传真、电子邮箱、微信或其他电子通讯方式，以发送之日视为送达日；

3. 专人送达，以收件人签收之日视为送达日；收件人拒收或无人接收的，送达人可采取拍照、录像方式记录送达过程，并将文书留置，亦视为送达；

4. 同时采用上述几种方式的，以其中最快达到对方者为准。

因甲方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序通知或告知乙方、法院、仲裁机关或公证机关的，或甲方/其

指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书、执行文书、仲裁裁决或公证机关执行证书等各项法律文书或有关文件无法送达、未及时送达或未能被甲方实际接收的，乙方、法院、仲裁机关或公证机关按照上述有效送达规则进行送达即视为有效送达，甲方将自行承担由此可能产生的一切法律后果。甲方同意法院、仲裁机关或公证机关可以采取一种或多种送达方式送达法律文书，送达时间以上述送达方式中最先到达的为准。

（四）除本协议另有约定外，本条约定内容为本协议双方均明确同意的特别条款，效力独立于本协议其他条款。不论本协议其他条款因为任何原因被法院、仲裁机关或其他有权机关认定为无效或者被撤销，本条约定内容均为有效。

第九条 投诉与咨询渠道

在本协议有效期内，如甲方对本协议约定的收费标准、收费方式以及其他方面存在任何疑问，或任何相关的投诉、意见，可通过以下渠道向乙方投诉或咨询：拨打乙方服务电话“95558”、登录乙方网站（<http://www.citicbank.com/>）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；甲方已阅读本协议所有条款，对本协议条款的含义及相

应的法律后果已全部通晓并充分理解，同意遵守本协议条款。甲乙双方对本协议所有条款内容的理解不存在异议。