

编号：银【 】字/第【 】号

中信银行个人客户  
委托代收业务协议  
(1.0 版，2018 年)



# 中信银行个人客户委托代收业务协议

## (1.0 版, 2018 年)

### 重要提示:

本协议是由中信银行股份有限公司(即本协议乙方)与乙方客户(即本协议甲方)就委托代收业务服务使用等相关事项所订立的有效合约。

本协议项下“委托代收业务服务”,指乙方为甲方提供的资金划转、支付服务,其目的是协助甲方便捷地完成指定款项支付业务,但该服务存在因技术、不可抗力等原因造成的支付失败、无法结算等风险。

甲方通过乙方电子银行渠道(包括但不限于网上银行、手机银行、智慧柜台等,下同)点击确认或以其他方式选择接受本协议,即表示同意接受本协议的全部约定内容,确认承担由此产生的一切责任。

在接受本协议之前,请甲方仔细阅读本协议的全部内容(特别是以黑体标注的内容)。如果不同意本协议的任何内容,或者无法准确理解相关条款的解释,请不要进行后续操作。如果未满 18 周岁,请不要进行后续操作;若未满 18 周岁而完成后续操作的行为,将视为已在法定监护人同意和指导下使用本服务。

为明确双方的权利和义务,规范业务行为,双方本着平等互利的原则,就委托代收业务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：

“本服务”指乙方根据本协议约定提供的委托代收业务服务。在本服务开通后，甲方在乙方电子银行渠道输入支付账户及收到的手机校验码或支付账户密码后，即视为甲方确认支付金额及支付指令，并同意由合作商户转交乙方进行后续处理。甲方同意并授权乙方按照合作商户的交易指令从甲方指定的银行账户中支付相应款项，为此乙方不必事先通知甲方。如甲方指定银行账户内余额不足或支付金额高于甲方或乙方或合作商户对委托代收业务服务支付金额的额度限制（以较低者为准）时，甲方知晓并同意乙方有权拒绝执行交易指令。

“甲方”指本协议甲方，即开立中信银行股份有限公司个人银行账户的客户。

“乙方”指本协议乙方，即中信银行股份有限公司。

“合作商户”指甲方选择购买商品或服务的企业商户，或为甲方提供相关服务的非金融支付机构。

“借记卡”、“存折”、“银行账户”指甲方在乙方用于开通委托代收业务服务的银行借记卡、存折及对应银行账户。

“身份信息及账户信息”指该开通委托代收业务服务的借记卡、存折、银行账户的开户户名、开户类型、与之相关的客户证件类型及证件号码、手机号码、固定电话、通信地址等与该个人银行账户有关的一切信息。

“支付限额”指甲方或乙方或合作商户设置的对委托代收业务服务支付金额的额度限制，以较低者为准。

## 第二条 委托代收业务服务的申请确认

甲方确认并同意：乙方可向合作商户披露甲方在乙方登记的身份信息及账户信息，并对甲方在使用本服务过程中所填写的包括但不限于姓名、借记卡卡号、存折账号、手机号码、身份证号码等进行校验；并同意完成指定款项的支付。同时乙方与合作商户保留随时变更校验标准的权利。

甲方确认并同意：乙方、合作商户有权为本服务的开通及使用(含甲方取消或停止使用本服务或账户销户、挂失、补办等情况)相互传递甲方的个人资料(包括但不限于甲方的身份信息及账户信息)。甲方保证所提供的姓名、借记卡卡号、存折账号、手机号码、身份证号码等信息真实有效，因甲方提供虚假信息而引起的法律责任由甲方承担。

## 第三条 甲方权利义务

### 一、 权利

(一) 甲方自愿申请开通本服务，经乙方同意后，将有权享受委托代收业务服务。

(二) 甲方有权办理本服务相关资料和信息变更、业务暂停、恢复和注销手续。

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

## 二、 义务

(一) 甲方应按照国家相关法律、法规、规范性文件及乙方相关管理办法、交易规则及规章制度的规定，以及本协议的约定履行本协议。

(二) 甲方应在使用本服务过程中，认真核对短信校验码、商户名称、委托代收款项等信息是否与正在进行的交易事项一致，因交易信息与交易事项不一致而造成的一切损失，乙方不承担责任。

(三) 甲方不得利用本服务进行套现、虚假交易、洗钱等行为，且有义务配合乙方进行相关调查。一旦甲方拒绝配合进行相关调查或乙方认为甲方存在或涉嫌虚假交易、洗钱、套现或任何其他非法活动、欺诈或违反诚信原则的行为、或违反本协议约定的，乙方有权根据本协议约定采取处理措施。

(四) 合作商户在本协议变更、终止前已接收并发送至乙方进行处理的交易指令仍有效，甲方应承担其后果。

(五) 甲方在本协议中应承担如下保密义务：

1. 甲方对在本服务中使用的手机校验码、身份信息、账户信息以及乙方提供给甲方的任何信息（以下简称“保密信息”）负有妥善保管的义务，甲方应自行承担因该等保密信息泄密、遗忘以及其他因甲方未尽保管义务所导致的任何损失，乙方不负任何赔偿责任。

2. 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自行承担。

3. 凡使用密码进行的交易，均视为甲方本人所为，依据密码等电子数据信息办理的各类结算交易所产生的电子信息交易记录均为该项交易的有效凭证。

4. 如上述保密信息出现或可能出现遗失、被窃或被其他人知悉的情况时，甲方应立即通知乙方并办理挂失。在挂失生效前发生支付的损失由甲方自行承担，乙方不承担任何法律责任。

（六）在使用本服务过程中，上述保密信息如有更改，甲方应及时至乙方营业网点或电子银行渠道办理有关变更手续，办妥上述手续之前所产生的一切后果由甲方承担。

（七）甲方不得以与合作商户发生纠纷为由拒绝支付应付乙方的款项。

#### **第四条 乙方权利义务**

##### **一、 权利**

（一）乙方有权根据甲方的资信情况，决定是否为甲方开通本服务。当乙方有合理理由认为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) 乙方有权对本服务系统进行升级、改造。

(三) 乙方可根据业务发展需要，设置或修改借记卡、存折的支付限额，甲方对此无异议。甲方在使用本服务时需同时受乙方和合作商户设置的支付限额的约束。在任何情况下，支付金额不应超过甲方或乙方或合作商户设置的支付限额（以较低者为准）。如交易指令中的支付金额高于支付限额，甲方同意乙方有权拒绝执行该交易指令。

(四) 如甲方拒绝配合乙方进行虚假交易、洗钱、套现等相关活动的调查，或乙方认为甲方存在或涉嫌虚假交易、洗钱、套现或任何其他非法活动、欺诈或违反诚信原则的行为、或违反本协议约定的，乙方有权采取如下措施：

1. 暂停或终止提供本协议项下委托代收业务服务；
2. 终止本协议；
3. 取消甲方的借记卡使用资格。

(五) 乙方保留向甲方收取使用本服务的服务费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等以乙方通过手机银行、网站、其他电子渠道或营业网点等适当方式公告的内容为准。收费标准变更的，乙方将在上述渠道提前进行公告，不再另行通知甲方，甲方对此方式确认且无异议。未经公告，乙方不得单方面提高收费标准。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。

(六) 甲方出现未按时支付本服务有关费用、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本服务，并保留追究甲方法律责任的权利。

(七) 乙方保有对本协议条款、条件进行修改、增删的权利，本协议如有修改、增删时，乙方将通过乙方网站公告变更事项。甲方可于任何时间至乙方网站查询最新的服务合约，网址是 <http://www.citicbank.com/>；或致电 24 小时客户服务热线 95558。甲方在公告期满后继续使用委托代收服务的，视同接受有关公告修改、变更的内容。

## 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合作商户发送的交易指令，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。但因合作商户反馈、传送的交易记录等信息有误，造成乙方查询结果错误的，乙方对此不承担责任，应由甲方与合作商户协商解决。

(二) 乙方负责向甲方提供本服务的咨询服务，并通过乙方手机银行、网站、其他电子渠道或营业网点公布功能介绍、热点问题解答、交易规则等内容。

(三) 乙方在法律法规许可和甲方的授权范围内使用甲方的资料和交易记录，但法律法规另有规定或监管机构要求乙方披露的除外。

## 第五条 服务申明



一、 甲方应确保甲方在使用本服务的个人银行账户为甲方本人合法所有，并确保甲方指定的委托代收账户且用其支付的行为合法、有效，未侵犯任何第三方合法权益；否则因此造成乙方、账户持有人损失的，甲方应负责赔偿并承担全部法律责任。

二、 因出现下列任一种情况导致甲方损失的，乙方均不承担任何赔偿责任：

（一） 因乙方接受到的指令信息不明、存在乱码、不完整，或者甲方的银行账户余额不足或支付金额高于甲方或乙方或合作商户对委托代收业务服务支付金额的额度限制（以较低者为准）或账户被冻结、扣划等非乙方原因导致该等指令未被乙方执行；

（二） 因地震、台风、水灾、火灾、战争及其他不可抗力因素导致的甲方的损失；

（三） 因乙方不可预测或无法控制的系统故障、通讯故障、供电系统故障、计算机黑客袭击、电脑病毒、恶意程序攻击等突发事件，给甲方造成的损失；

（四） 因互联网传输原因，交易和转账指令出现中断、停顿、延迟、数据错误等情况以及其他乙方不可预测或不可控制因素造成的甲方的损失；

（五） 甲方使用的个人电脑、手机等终端设备发生任何软件或资料的遗失、硬件的损害等进而导致的甲方的损失。

（六） 因甲方未准确核对短信校验码、商户名称、委托代收款项等信息而造成的甲方的损失。

三、 甲方通过本服务将银行账户内资金转出后，乙方不对转出资金进行计付利息、资金监管。

四、 本服务开通后，乙方以合作商户反馈的信息为准，为甲方进行资金划付处理，但资金划付结果不代表合作商户提供的商品及服务质量、物流结果、权益落实等相关信息，乙方对商品及服务的质量、物流状态等不负有任何责任。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合作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。

## **第六条 协议终止**

一、 甲方有权取消本服务，但在甲方取消本服务的终止验证申请生效之前，甲方通过本服务完成的交易仍属有效，甲方不得否认且应承担相关交易产生的后果。

二、 若甲方违反本协议约定，乙方有权直接终止为甲方提供本服务，而无需事先通知。

三、 甲方使用乙方借记卡、存折、银行账户的权利被终止时，甲方使用本服务的权利随同终止。

四、 甲方同意，如乙方与合作商户终止就本服务的合作，则本协议自动终止。

## **第七条 差错处理**

因甲方未按本服务规定流程进行操作，或由于甲方自身的其他原因造成本服务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，甲方应及时拨打乙方服务热线“95558”或到乙方营业网点通知乙方。乙方将积极调查并告知甲方调查结果，但不承担由此产生的损失的赔偿责任。

## **第八条 法律适用及争议解决**

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（为协议之目的，不包括港澳台地区法律）；法律法规无明文规定的，可适用通行的金融惯例。

因本协议项下具体业务发生的争议，双方应协商解决。协商不成的，应由发生争议的具体委托代收业务服务对应的账户开户分行住所地人民法院管辖。

## **第九条 其它**

一、 本协议签署后，若有关法律法规、规章制度及行业规章修订，相关内容及条款按新修订的法律法规、规章制度及行业规章办理，但本协议其他内容及条款继续有效。

二、 本协议所指的通知方式除上述条款中已有约定外，可以是书面送达通知或公告通知。

书面送达通知、要求、诉讼（仲裁）的法律文书或其他通信，可交付或发送至甲方在乙方登记的地址或联系方式。本协议项下乙方给予甲方的任何通知、要求或其他通信，其中电传、电话、传真、电子

邮件等一经发出即视为已送达；邮政信函于投寄之日起第三日即视为已送达；如派人专程送达，则甲方签收日视为送达，甲方拒收的，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。

司法机关或仲裁机构亦按本协议约定的地址、联系方式向甲方发送相关（法律）文书，无人签收或甲方拒收的，则（法律）文书退回之日视为送达之日；如直接送达时甲方拒收的，送达人可采取拍照、录像方式记录送达过程，并将（法律）文书留置，亦视为送达。甲方提供错误联系方式或未及时告知变更后联系方式的，导致（法律）文书未能送达或退回的，则（法律）文书退回之日视为送达之日。

如果甲方提供的上述联系方式发生变更的，应在变更后三日内书面通知乙方；否则按原联系方式发出的通知或其他文书，即使变更方没有收到，仍视为送达。

公告通知自公告在指定报刊或乙方手机银行、官方网站或经营场所发布之日起生效。

三、 本协议可通过电子银行、手机短信等渠道发送甲方，自乙方在电子银行系统为甲方完成本服务开通手续后立即生效。

四、 本协议是乙方的其他既有协议的补充而非替代性文件。本协议未尽事宜依照《中信银行理财宝 IC 卡领用合约》、《中信银行外币借记卡客户须知（单币卡）》、《中信银行外币借记卡章程》、《中信银行个人电子银行业务章程》、《中信银行电子银行个人客户服务协议》及乙方就本服务及相关事项不时补充、制订的规定。如本

协议与其他既有协议就本服务同一事项的约定冲突的,应以本协议为准。

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。