

## 中銀信用卡(國際)有限公司

### 關於電話服務的附加條款及細則

本條款及細則適用於及管轄電話服務的使用，並補充中銀信用卡(國際)有限公司持卡人合約(“**持卡人合約**”)及中銀分期「易達錢」的條款及細則。

#### 1. 釋義

1.1 該等合約所釋義的詞語，如在本條款及細則中使用，應具相同涵義，惟若本條款及細則亦為有關詞語釋義，則以本條款及細則所訂的涵義為準。除文意另有所指外，下列詞語用於本條款及細則內應具以下釋義：

“**該等合約**”指由公司不時向持卡人發出的並適用於持卡人的持卡人合約及/或公司不時向借款人發出並適用於借款人的中銀分期「易達錢」條款及細則；

“**賬戶**”包括 (a)持卡人合約中所釋義的「賬戶」；及/或(b) 中銀分期「易達錢」條款及細則中所釋義的「貸款」的賬戶；

“**該等銀行**”指中國銀行(香港)有限公司、南洋商業銀行有限公司及集友銀行有限公司，而當文義許可時，包括其任何一間；

“**客戶**”包括(a)持卡人合約中所釋義的「持卡人」及/或(b) 中銀分期「易達錢」條款及細則中所釋義的「借款人」；

“**公司**”指中銀信用卡(國際)有限公司；

“**電話服務**”指由公司不時提供的容許客戶利用電話由公司獲取資料及給予公司指示的服務；

“**密碼**”指由該等銀行向客戶發出的電話理財密碼，用於電話理財服務或其他電話理財服務的項目，及/或客戶自行選擇的用於電話理財服務的密碼 (或，於上述任何情況，由客戶決定的任何取代密碼)；及

“**操作指引**”指公司不時提供關於客戶使用電話服務的指引，並包括下列形式的指引：(a) 印刷本(例如：使用手冊或信件)；(b) 口頭指引(例如：公司或該等銀行營運的任何技術支援查詢台)；及(c) 不時上載至公司或該等銀行網站的指引。

1.2 若該等合約與本條款及細則有任何矛盾或歧義，就電話服務而言，以本條款及細則為準。

1.3 於任何情況下，本條款及細則的任何條文不得以任何形式影響或被詮釋為廢止任何客戶於該等合約中的任何目前已須承擔的責任或義務。

## 2. 電話服務

- 2.1 電話服務提供另一個途徑讓客戶可利用電話處理交易。就其本身而言，任何利用電話進行的交易均須符合本條款及細則及該等合約的條款。
- 2.2 電話服務是由公司按照本條款及細則向客戶提供的，以容許客戶利用電話就取得其一個或多個賬戶資料或進行交易時向公司給予指示或與公司聯繫。
- 2.3 電話服務是公司向由其不時指定任何合資格持有任何賬戶的客戶所提供的。
- 2.4 公司保留權利於任何時間及不時在不通知客戶的情況下暫停或取消任何電話服務，或按公司認為適當的任何形式修改任何電話服務，包括但不限於下列各項：
  - (a) 擴張、更新或減少任何電話服務的範圍；
  - (b) 增加或修改任何電話服務使用的任何條件或限制；及
  - (c) 指定或變更任何電話服務的使用時間。
- 2.5 於使用電話服務時，客戶已被當作已取得及同意本條款及細則。
- 2.6 公司可不時向客戶提供一項或多項附加的電話服務，而該等服務可能會有適用於客戶的附加條款及細則。在客戶使用或繼續使用電話服務時，將構成客戶接受該等附加條款及細則及同意受該等附加條款及細則所約束的不可推翻的證據。
- 2.7 受限於第 2.4 條，若公司決定暫停、取消或修改任何電話服務，公司可視乎情況給予客戶 30 天或更少的通知。
- 2.8 賬單付款服務
  - (a) 公司可不時提供賬單付款服務，而本第 2.8 條只會於提供該等服務時適用。
  - (b) 客戶可指示公司將其賬戶的信用限額或其任何部份轉賬至一個指定收款人機構的賬戶。
  - (c) 受限於第 2.8(d)條，客戶可給予公司任何數目的指示。
  - (d) 客戶不得於任何一天內向公司發出(而公司沒有責任去接受)超過由公司不時指定的每天上限總額的指示。
  - (e) 公司不須向客戶就因公司不接受其指示而對他造成的任何損失或損害承擔任何責任。
  - (f) 客戶同意經電話服務向收款人機構發出的付款指示須符合不時由公司指定的最短轉賬所需時間。

- (g) 公司有權向任何參與電話服務的收款人機構於每日或每指定週期提供報告。該報告將列出所有曾向收款人機構付款的電話服務使用者，其各自繳付的款項，及每天向收款人機構賬戶入賬的金額。

### **3. 操作指引**

- 3.1 公司備有操作指引可供客戶使用。客戶須不時要求公司提供操作指引，內容包括(除其他條款以外)電話服務的開放時間及怎樣使用及操作電話服務。
- 3.2 於使用及操作電話服務時，客戶須遵守所有相關的操作指引。
- 3.3 公司可不時通知客戶關於使用或操作電話服務的變更。客戶須於使用或操作電話服務時遵照所有該等變更。

### **4. 安全性**

為著確保只有客戶可使用電話服務及經電話服務給予指示，客戶須採取及於任何時間維持於該等合約所提及的安全步驟、該等銀行或公司發出的所有條款及細則及其不時的修訂。

### **5. 經電話服務提供的指示**

- 5.1 為着經電話使用電話服務及向公司給予指示，客戶須利用電話鍵入密碼及/或以其他方式提供賬戶號碼及/或其他身份證明資料。若公司不時認為適當及可保障客戶及/或公司的利益時，公司可在不需要事先通知的情況下要求客戶利用電話鍵入及/或以其他方式提供該等資料以進行某些類型的交易。
- 5.2 客戶給予的任何指示只會於按公司指定的方式提供及於公司事實上收到該等指示後才被認定為公司已接收該等指示。
- 5.3 公司可以但沒有責任就任何該等指示的接收或過程向客戶發出任何通知單或確認函。
- 5.4 客戶同意使用密碼及/或其他身份證明資料已足夠確認其身份。客戶給予的指示(利用電話服務給予密碼及/或其他身份證明資料)將是不可推翻。公司有權按該等指示行事而不須向客戶取得任何其他書面或其他形式的確認，就算該等指示事實上並非由該客戶給予或授權給予。
- 5.5 公司只須按任何其單一及絕對決定按一般商業慣例及公司程序認為可行的指示行事。
- 5.6 客戶可要求公司修訂或取消經電話服務給予的任何指示。任何該等修訂或取消只會於公司接受及確認相關的要求後才生效。任何於公司接受及確認前的指示均不可撤銷及約束客戶。客戶須負責因該等指示而致使公司產生的任何款項或任何形式的責任。

5.7 所有公司保存關於電話服務的記錄，除明顯錯誤外，均為其內容的最終證據並約束客戶。

5.8 客戶同意其向公司發出的指示可能有時間上的誤差。

## 6. 未經授權指示

6.1 在客戶確保其已真誠地遵守所有本條款及細則中關於安全步驟的條文的前提下，若符合下列任何一項，客戶不須就任何未經其授權但以其密碼給予的指示負責或承擔任何責任：

(a) 該指示是在客戶已按本條款及細則的內容通知公司他發現或懷疑其密碼已向任何未經授權的第三方披露或被該等人士得知；或

(b) 客戶的密碼已因公司未能符合本條款及細則或任何疏忽或故意失責而被給予未經授權指示的第三方得知。

6.2 客戶須負責確保所有其經電話服務發出的指示為準確、妥當及完整。公司沒有責任去核實客戶指示是否準確、妥當及完整。在不限制本條的範圍下，除非是公司直接因嚴重疏忽或故意失責造成外，公司不須就下列各項對客戶的任何損失或損害負責：

(a) 客戶的轉賬指示為於任何方式不準確、不妥當或不完整；或

(b) 任何經第三方進行的該等轉讓或向目標收款人賬戶入賬的任何不履行、拒絕、延誤或錯誤。

6.3 若客戶有任何欺詐行為或嚴重疏忽或若其違反任何安全責任或本條款及細則所述的任何通知的要求，該客戶須負責因未經授權使用而對其造成的所有損失或任何形式的責任。

## 7. 就客戶指示的進一步條文

7.1 公司有權於收到客戶指示後從客戶指定的賬戶或任何其他賬戶扣除任何付款及任何交易所需的費用。

7.2 公司可拒絕執行客戶經由電話服務給予的指示，或在公司行使絕對酌情權認為有需要時要求客戶就某一項指示給予書面確認。

7.3 在合理盡力查詢指示是否得到適當授權後，若公司有理由相信該指示可能未得到客戶適當授權，公司有權撤銷任何基於該指示進行的步驟。公司不須因該撤銷而對客戶衍生的任何損失負責。

7.4 當客戶經由電話服務給予指示，公司須於經由電話服務通知客戶的截止時間按該指示行事。公司可不時通知客戶修訂該等截止時間。於任何其他時間給予的指示可能須於直至

下一個工作日才行事。

7.5 若於執行指示之日發生下列任何一項，公司沒有責任執行客戶的指示，亦不須就未進行客戶給予的指示而對客戶衍生的任何損失及損害負責：

- (a) 賬戶沒有足夠信用限額以執行客戶的指示；或
- (b) 賬戶沒有足夠信用限額繳付任何費用、支出、利息或其他須由客戶向公司繳付的款項；或
- (c) 執行客戶的指示將使賬戶的餘額超過公司為客戶及/或賬戶設定的信用限額；或
- (d) 賬戶被關閉、凍結或因任何理由而不能使用。

7.6 當發生下列任何一項，客戶(而非公司)須負責收款銀行或擬收款銀行徵收的任何費用或進行的任何行動：

- (a) 賬戶沒有足夠信用限額以執行客戶的指示；或
- (b) 法院或其他有司法管轄權的機構禁止從賬戶提取款項；或
- (c) 賬戶被關閉、凍結或因任何理由而不能使用；或
- (d) 賬戶或任何信用限額被擱置；或
- (e) 執行客戶的指示將使賬戶的餘額超過公司為客戶及/或賬戶設定的信用限額；或
- (f) 公司唯一意見認為客戶沒有正確使用電話服務；或
- (g) 公司合理控制範圍以外的情形阻止執行客戶的指示。

7.7 公司有權酌情決定執行客戶指示就其信用限額或其任何部份進行轉賬、付款及/或其他目前的安排及指示的優先權。

7.8 就本第 7 條而言，「信用限額」指賬戶的信用限額(當時客戶仍可用的餘額)總額及信貸餘額(若有)。

## 8. 個人資料

客戶授權公司在其認為有需要履行任何客戶給予的指示或提供電話服務予客戶時，將任何關於客戶、賬戶、客戶給予的任何指示及/或任何經由電話服務進行交易的資料傳送予任何第三方。

## 9. 取消電話服務

9.1 客戶可於任何時間經由公司不時指定用以取消電話服務的電話號碼通知公司取消其使用的電話服務，亦可以公司不時通知客戶的其他方式取消電話服務。

9.2 若客戶持有超過一個賬戶，他不得取消其中任何一個賬戶的電話服務，公司於操作指引中另有指明或以其他書面訂明則不在此限。

9.3 公司有權於任何時間取消或暫停客戶使用的電話服務。公司可(但沒有責任)給予客戶三十天通知。就其本身而論，若公司認為有需要，例如因與客戶使用電話服務相關的保安理由，或因公司懷疑客戶已利用或可能利用電話服務訂立未經授權的透支或操作任何賬戶以違反客戶與公司訂定的安排，公司可給予客戶較短的通知期或不給予通知。

9.4 取消客戶使用的電話服務不會影響客戶已經由電話服務給予的指示。

#### **10. 電話服務質素：電話錄音及指示的記錄**

為保障客戶及公司或該等銀行的職員，及為著協助解決各方的爭議，客戶確認及同意：

10.1 各方於電話服務中的通話內容可被錄音；及

10.2 公司或該等銀行可保存客戶經由電話服務給予所有指示的記錄；及

10.3 公司或該等銀行可聆聽與電話服務相關的電話談話(及其錄音)，藉以評核及改善電話服務的質素。