

有关「在线客服」服务条款修订的通知

感谢您使用中国银行(香港)有限公司(「本行」)的「在线客服」服务。

兹通知本行已修订「在线客服」服务条款(「条款及细则」), 并将于 2022 年 1 月 16 日(「生效日期」)起生效, 请见下列有关修订详情:A 部分概括列出主要修订重点, B 部份则列出不同部分的主要修订内容以便您参考。

A 部分：主要修订概要

更改概要	B 部分项目
一般条款	
<ul style="list-style-type: none"> 为清晰起见, 明确条款及细则适用于您访问和使用本行的在线客服, 若您使用「在线客服」服务, 将被视为已接受本条款及受其约束; 并明确若本条款中英文版本之间存在任何歧义, 将以英文版本为准。 	1-4
定义	
<ul style="list-style-type: none"> 明确「客户服务代表」及「本服务」的定义 	5-6
个人资料	
<ul style="list-style-type: none"> 为优化客户服务, 本行可能会使用“cookies”来监察、分析及改进「在线客服」服务, 并记录您通过本服务与本行进行互动的内容作分析及培训用途(包括人工智能)。 当您通过「在线客服」与本行进行互动, 本行不会要求您披露任何个人及账户数据。 	7-9
服务范围	
<ul style="list-style-type: none"> 简述「在线客服」及客户服务代表的服务范围。 	10-15
保安	
<ul style="list-style-type: none"> 明确因您流动装置故障或疏忽而引起的任何损失下, 您及本行的责任。 	16-17
记录	
<ul style="list-style-type: none"> 明确客户服务代表与您之间在聊天室中的所有通讯将会被本行记录, 用作培训、质量控制及处理投诉等目的。 	18-21
责任	
<ul style="list-style-type: none"> 明确「在线客服」下, 您及本行的相关责任。 	22-28

B 部分：主要修订详情

项目	新增/修订内容
1	修改条款 1.1 为:「在使用在线客服(「在线客服」)之前, 您必须仔细阅读本《在线客服服务条款》(「条款」)。本条款适用于您

	访问和使用本行的在线客服服务。若您使用本服务，您将被视为已接受本条款及受其约束，且确认您明白本服务的固有风险。
2	修改条款 1.2 为：「本条款是对以下条款的补充，并须与以下条款一并阅读，(a) 中国银行(香港)有限公司的《服务条款》(https://www.bochk.com/sc/conditionsforservices.html)，(b) 中银香港手机银行应用程序的服务条款(https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tcs2014.html)，及(c) 任何其他管限或构成您与本行之间银行关系的规则、条款、条件或文件(统称为「适用条款」)。若本条款与适用条款之间有任何不一致，应以本条款为准。尚未定义的词语应具有《服务条款》所述的涵义。」
3	新增条款 1.4：「按下以下「同意」按钮并进入聊天室，即表示您接受及同意受本条款及适用条款的约束。我们有绝对酌情权，可不时修订本条款及/或适用条款。若您在本条款的修订后继续使用本服务，则将被视为您同意该等修订。」(原条款 1.4 重新编号为 1.5)。
4	新增条款 1.6：「本条款有英文版本及中文版本。若两个版本之间存在任何歧义，则以英文版本为准。」
5	新增条款 2.1(b)：「在本条款中：「 客服务代表 」指本行不时指定给您的客户经理及在线客服人员。」
6	修改条款 2.1(b)为：「2.1(c) 在本条款中：「 本服务 」指本行经在线客服平台提供的服务，包括但不限于文字讯息对话、自动化互动聊天机器人、数据通话、影像、超链接、文件分享及协同浏览功能，您可透过该等功能获取本行的产品及服务并进行各种交易。」
7	新增条款 3.2：「本行可能会使用“cookies”来监察、分析及改进在线客服服务，以提升客户体验。本行对有关技术的收集和使用之详情载列于私隐声明中。」(原条款 3.2 重新编号为 3.3)。
8	修改条款 3.3 为：「3.4 在不限制私隐声明的一般性之原则下，在数据储存方面，只有本服务以及您通过本服务与本行进行互动的内容(包括但不限于任何语音、文字、文件及影像，但不包括任何协同浏览的画面)将会被本行记录作分析及培训用途(包括人工智能)。以上数据可能会被使用、保留、披露、转移及获取，以用于改善本服务之提供、准确性及质素以及按私隐声明的规定用于其他目的。本行将在其认为合理所需的期限内保留通过本服务收集的个人资料。」
9	新增条款 3.5：「当您通过在线客服服务与客户服务代表的任何成员进行互动，客户服务代表不会要求您披露任何个人资料、账户数据、用户名称或密码。如需要披露个人资料或账户资料以协

	助处理您的查询，客户服务代表将会通过其他方式与您联系以确保该等数据得以保密。】
10	修改条款 4.3 为：「本行将采取合理的谨慎措施，以确保通过在线客服服务向您提供的任何数据都能准确反映出本行计算机系统中的数据，或者如数据是由第三方提供的，则能准确反映出本行从该第三方收到的资料。惟本行不保证此等数据准确或无误，您应对核实该等资料承担全部责任。本行将不会就透过在线客服服务提供的任何数据所作出的任何依赖承担任何责任（无论是侵权、合同或是其他形式）。」（原条款 4.3 重新编号为 4.7）。
11	新增条款 4.4：「登入中银香港手机银行应用程序后，本行可以酌情决定，提供指定客户服务代表与您进行互动及联系。」
12	新增条款 4.5：「进入在线客服服务的聊天室后，您可以在聊天室中向客户服务代表提出服务有关的要求。您确认并同意，服务的范围及性质是有限的，并将由本行不时决定。您可以随时离开聊天室。」
13	新增条款 4.6：「您确认并同意客户服务代表可根据您的指示和授权准备相关材料，客户服务代表可根据您的指示接受或执行特定交易。您有责任完成填妥及/或核实该等材料中的所有数据及/或指示，并提交该等材料或执行交易。您确认并同意，客户服务代表的各成员是被禁止代表您申请或终止任何账户及/或特定财务服务的指示。」
14	新增条款 4.7 为：「在不影响您根据适用条款已授权本行使用任何形式的通知及通讯的情况下，您亦会被视为授权本行通过在线客服服务向您发送有关于本行的银行及客户关系的任何事宜的通知、通讯及文件。」
15	新增条款 4.8：「您可以在聊天室中分享文件。您确认分享文件功能及可供上载的文件类型可能会受到限制且将会由本行不时决定。您应避免分享任何载有您的个人资料或账户数据的文件。将文件上载至聊天室，即表示您同意授予本行一个非专属、免除使用费、可转让、可转授权、永久的许可，以在香港使用、复制及处理任何该等文件。本行有权自行决定从聊天室中移除任何该等文件。」
16	新增条款 5.3：「当你使用中银香港手机银行应用程序，就使用在线客服服务而言，请仔细阅读中银香港手机银行应用程序的使用条款中之「保安信息」部分 (https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tcs2014.html)。您须负责您的流动装置的保安、密码，以及您的数据的保密性。本行将不会因您的流动装置故障或您的疏忽或遗漏采取保安措施，而就您使用在线客服服务所引起的或与之相关的任何损失或损害承担任何责任。」

17	新增条款 5.4 :「客户服务代表与您在聊天室之间的所有通讯都将被加密, 惟本行将不会就通讯记录的任何内容的任何损失或截取对您承担任何责任, 因本行的失责或疏忽而直接导致的除外。」
18	新增条款 9.1 :「客户服务代表与您之间在聊天室中的所有通讯 (包括但不限于已分享及交换的任何语音/文字讯息或文件、任何未送达或删除的讯息记录及所有您的提交记录) 将会被本行记录。本行根据本行的内部政策 (包括私隐声明) 及适用法律将该等通讯记录储存在香港。受限於本行不时全权确定的安排, 特定对话段的通讯记录或可保留在聊天室内以供查阅。」
19	新增条款 9.2 :「本行保存的所有通讯记录均为最终及不可推翻的。您同意该等记录归本行所有, 并有可能被本行用作培训、质量控制及处理投诉等目的。您亦同意本行可将该等记录用作与您的任何纠纷中的证据。」
20	新增条款 9.3 :「如通讯记录中包含您的个人资料, 您可以参阅本行的私隐声明, 以要求查阅或更正资料, 或获取有关数据政策及惯例以及所持有数据种类的信息。」
21	新增条款 9.4 :「就联名账户而言, 每名联名账户持有人与客户服务代表将进入个别的聊天室。其他联名账户持有人将无法进入上述各个别的聊天室, 各个别聊天室的通讯记录亦将不会向其他联名账户持有人披露。」
22	新增条款 10.1 :「当你使用中银香港手机银行应用程序, 在使用在线客服服务前, 请仔细阅读中银香港手机银行应用程序的使用条款中之「免责声明」部分 (https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tcs2014.html)。」
23	新增条款 10.2 :「在线客服服务以「按原状」及「按现有可用」的情况提供。本行不保证您在任何时候都可以进入聊天室。在适用法律允许的范围内, 本行排除在线客服服务或其任何内容的所有默示的声明、条件及保证 (不论是法定的或是其他的)。」
24	新增条款 10.3 :「客户服务代表的任何成员通过在线客服服务提供的数据均不构成或不被诠释为任何专业意见, 或购买或销售任何投资产品或服务的任何要约、招揽或建议, 并仅作为参考及可能在一段有限的时间内有效。」
25	新增条款 10.4 :「对于在聊天室中可供下载的文件, 本行并不声明或保证不会出现传输的文件的任何延迟、故障、错误、遗漏或损失、不会传播任何病毒或其他具有感染性或破坏性的程序代码、或不会对您的流动装置造成损坏。您应全权负责对流动装置进行充分的保护及备份, 并采取合理及适当的预防措施来扫描病毒或其他破坏性的程序代码。」

26	新增条款 10.5 :「在线客服服务的所有权利、所有权、权益、标志或标记归本行专属所有。您确认并同意, 您无权出于任何目的使用它们。」
27	新增条款 10.6 :「您不得使用或试图使用在线客服服务来 : (a) 损坏或干扰任何软件、手机应用程序或信息科技系统, (b) 发送任何使人反感、诽谤性、欺诈性或其他非法的数据或文件, (c) 宣传或从事任何非法活动, 或 (d) 对客户服务代表的任何成员造成烦扰或不便。」
28	新增条款 10.7 :「您确认并同意, 本行保留终止您使用在线客服服务的权利。您须赔偿本行因您违反或不正当使用在线客服服务而可能引起的所有损失及损害。」

如本通知的中、英文版本有歧义, 概以英文版本为准。

请注意, 如您在生效日期当日起或之后仍继续使用「在线客服」服务, 即表示您同意及接受条款及细则之修订, 有关修订将对您具有约束力。若您不接纳有关修订条款, 本行可能无法继续为您提供相关适用的服务。经修订后的条款及细则现可于 https://www.bochk.com/s/w/VM_NOA_202112_SC 或于生效日期起于 [手机银行/网上银行 > 按在线客服] 参阅。

客户如对有关修订有任何查询/响应, 请透过「在线客服」或客户服务热线(852) 3988 2388 与本行联络。

中国银行(香港)有限公司谨启
2021 年 12 月 24 日