

有關「在線客服」服務條款修訂的通知

感謝您使用中國銀行(香港)有限公司(「本行」)的「在線客服」服務。

茲通知本行已修訂「在線客服」服務條款(「條款及細則」)，並將於 2022 年 1 月 16 日(「生效日期」)起生效，請見下列有關修訂詳情:A 部分概括列出主要修訂重點，B 部份則列出不同部分的主要修訂內容以便您參考。

A 部分：主要修訂概要

更改概要	B 部分項目
一般條款	
<ul style="list-style-type: none"> 為清晰起見，明確條款及細則適用於您訪問和使用本行的在線客服，若您使用「在線客服」服務，將被視為已接受本條款及受其約束；並明確若本條款中英文版本之間存在任何歧義，將以英文版本為準。 	1-4
定義	
<ul style="list-style-type: none"> 明確「客戶服務代表」及「本服務」的定義 	5-6
個人資料	
<ul style="list-style-type: none"> 為優化客戶服務，本行可能會使用“cookies”來監察、分析及改進「在線客服」服務，並記錄您通過本服務與本行進行互動的內容作分析及培訓用途(包括人工智能)。 當您通過「在線客服」與本行進行互動，本行不會要求您披露任何個人及賬戶資料。 	7-9
服務範圍	
<ul style="list-style-type: none"> 簡述「在線客服」及客戶服務代表的服務範圍。 	10-15
保安	
<ul style="list-style-type: none"> 明確因您流動裝置故障或疏忽而引起的任何損失下，您及本行的責任。 	16-17
記錄	
<ul style="list-style-type: none"> 明確客戶服務代表與您之間在聊天室中的所有通訊將會被本行記錄，用作培訓、質量控制及處理投訴等目的。 	18-21
責任	
<ul style="list-style-type: none"> 明確「在線客服」下，您及本行的相關責任。 	22-28

B 部分：主要修訂詳情

項目	新增/修訂內容
1	修改條款 1.1 為：「在使用在線客服(「在線客服」)之前，您必須仔細閱讀本《在線客服服務條款》(「條款」)。本條款適用於您訪問和使用本行的在線客服服務。若您使用本服



	<p>務，您將被視為已接受本條款及受其約束，且確認您明白本服務的固有風險。</p>
2	<p>修改條款 1.2 為：「本條款是對以下條款的補充，並須與以下條款一併閱讀，(a) 中國銀行(香港)有限公司的《服務條款》 (https://www.bochk.com/tc/conditionsforservices.html)，(b) 中銀香港手機銀行應用程式的服務條款 (https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tct2014.html)，及(c) 任何其他管限或構成您與本行之間銀行關係的規則、條款、條件或文件(統稱為「適用條款」)。若本條款與適用條款之間有任何不一致，應以本條款為準。尚未定義的詞語應具有《服務條款》所述的涵義。」</p>
3	<p>新增條款 1.4：「按下以下「同意」按鈕並進入聊天室，即表示您接受及同意受本條款及適用條款的約束。我們有絕對酌情權，可不時修訂本條款及/或適用條款。若您在本條款的修訂後繼續使用本服務，則將被視為您同意該等修訂。」(原條款 1.4 重新編號為 1.5)。</p>
4	<p>新增條款 1.6：「本條款有英文版本及中文版本。若兩個版本之間存在任何歧義，則以英文版本為準。」</p>
5	<p>新增條款 2.1(b)：「在本條款中：「客服務代表」指本行不時指定給您的客戶經理及在線客服人員。」</p>
6	<p>修改條款 2.1(b)為：「2.1(c) 在本條款中：「本服務」指本行經在線客服平台提供的服務，包括但不限於文字訊息對話、自動化互動聊天機器人、數據通話、影像、超連結、文件分享及協同瀏覽功能，您可透過該等功能獲取本行的產品及服務並進行各種交易。」</p>
7	<p>新增條款 3.2：「本行可能會使用“cookies”來監察、分析及改進在線客服服務，以提升客戶體驗。本行對有關技術的收集和使用之詳情載列於私隱聲明中。」(原條款 3.2 重新編號為 3.3)。</p>
8	<p>修改條款 3.3 為：「3.4 在不限制私隱聲明的一般性之原則下，在數據儲存方面，只有本服務以及您通過本服務與本行進行互動的內容(包括但不限於任何語音、文字、文件及影像，但不包括任何協同瀏覽的畫面)將會被本行記錄作分析及培訓用途(包括人工智能)。以上資料可能會被使用、保留、披露、轉移及獲取，以用於改善本服務之提供、準確性及質素以及按私隱聲明的規定用於其他目的。本行將在其認為合理所需的期限內保留通過本服務收集的個人資料。」</p>
9	<p>新增條款 3.5：「當您通過在線客服服務與客戶服務代表的任何成員進行互動，客戶服務代表不會要求您披露任何個人資料、賬戶資料、用戶名稱或密碼。如需要披露個人資料或賬戶資料以協助處理您的查詢，客戶服務代表將會通過</p>

	其他方式與您聯繫以確保該等資料得以保密。」
10	修改條款 4.3 為：「本行將採取合理的謹慎措施，以確保通過在線客服服務向您提供的任何資料都能準確反映出本行電腦系統中的資料，或者如資料是由第三方提供的，則能準確反映出本行從該第三方收到的資料。惟本行不保證此等資料準確或無誤，您應對核實該等資料承擔全部責任。本行將不會就透過在線客服服務提供的任何資料所作出的任何依賴承擔任何責任（無論是侵權、合同或是其他形式）。」（原條款 4.3 重新編號為 4.7）。
11	新增條款 4.4：「登入中銀香港手機銀行應用程式後，本行可以酌情決定，提供指定客戶服務代表與您進行互動及聯繫。」
12	新增條款 4.5：「進入在線客服服務的聊天室後，您可以在聊天室中向客戶服務代表提出服務有關的要求。您確認並同意，服務的範圍及性質是有限的，並將由本行不時決定。您可以隨時離開聊天室。」
13	新增條款 4.6：「您確認並同意客戶服務代表可根據您的指示和授權準備相關材料，客戶服務代表可根據您的指示接受或執行特定交易。您有責任完成填妥及/或核實該等材料中的所有資料及/或指示，並提交該等材料或執行交易。您確認並同意，客戶服務代表的各成員是被禁止代表您申請或終止任何賬戶及/或特定財務服務的指示。」
14	新增條款 4.7 為：「在不影響您根據適用條款已授權本行使用任何形式的通知及通訊的情況下，您亦會被視為授權本行通過在線客服服務向您發送有關於本行的銀行及客戶關係的任何事宜的通知、通訊及文件。」
15	新增條款 4.8：「您可以在聊天室中分享文件。您確認分享文件功能及可供上載的文件類型可能會受到限制且將會由本行不時決定。您應避免分享任何載有您的個人資料或賬戶資料的文件。將文件上載至聊天室，即表示您同意授予本行一個非專屬、免除使用費、可轉讓、可轉授權、永久的許可，以在香港使用、複製及處理任何該等文件。本行有權自行決定從聊天室中移除任何該等文件。」
16	新增條款 5.3：「當你使用中銀香港手機銀行應用程式，就使用在線客服服務而言，請細心閱讀中銀香港手機銀行應用程式的使用條款中之「保安資訊」部分 (https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tct2014.html)。您須負責您的流動裝置的保安、密碼，以及您的資料的保密性。本行將不會因您的流動裝置故障或您的疏忽或遺漏採取保安措施，而就您使用在線客服服務所引起的或與之相關的任何損失或損害承擔任何責任。」

17	新增條款 5.4：「客戶服務代表與您在聊天室之間的所有通訊都將被加密，惟本行將不會就通訊記錄的任何內容的任何損失或截取對您承擔任何責任，因本行的失責或疏忽而直接導致的除外。」
18	新增條款 9.1：「客戶服務代表與您之間在聊天室中的所有通訊（包括但不限於已分享及交換的任何語音/文字訊息或文件、任何未送達或刪除的訊息記錄及所有您的提交記錄）將會被本行記錄。本行根據本行的內部政策（包括私隱聲明）及適用法律將該等通訊記錄儲存在香港。受限於本行不時全權確定的安排，特定對話段的通訊記錄或可保留在聊天室內以供查閱。」
19	新增條款 9.2：「本行保存的所有通訊記錄均為最終及不可推翻的。您同意該等記錄歸本行所有，並有可能被本行用作培訓、質量控制及處理投訴等目的。您亦同意本行可將該等記錄用作與您的任何糾紛中的證據。」
20	新增條款 9.3：「如通訊記錄中包含您的個人資料，您可以參閱本行的私隱聲明，以要求查閱或更正資料，或獲取有關資料政策及慣例以及所持有資料種類的資訊。」
21	新增條款 9.4：「就聯名賬戶而言，每名聯名賬戶持有人與客戶服務代表將進入個別的聊天室。其他聯名賬戶持有人將無法進入上述各個別的聊天室，各個別聊天室的通訊記錄亦將不會向其他聯名賬戶持有人披露。」
22	新增條款 10.1：「當你使用中銀香港手機銀行應用程式，在使用在線客服服務前，請細心閱讀中銀香港手機銀行應用程式的使用條款中之「免責聲明」部分 (https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tct2014.html)。」
23	新增條款 10.2：「在線客服服務以「按原狀」及「按現有可用」的情況提供。本行不保證您在任何時候都可以進入聊天室。在適用法律允許的範圍內，本行排除在線客服服務或其任何內容的所有默示的聲明、條件及保證（不論是法定的或是其他的）。」
24	新增條款 10.3：「客戶服務代表的任何成員通過在線客服服務提供的資料均不構成或不被詮釋為任何專業意見，或購買或銷售任何投資產品或服務的任何要約、招攬或建議，並僅作為參考及可能在一段有限的時間內有效。」
25	新增條款 10.4：「對於在聊天室中可供下載的文件，本行並不聲明或保證不會出現傳輸的文件的任何延遲、故障、錯誤、遺漏或損失、不會傳播任何病毒或其他具有感染性或破壞性的程式代碼、或不會對您的流動裝置造成損壞。您應全權負責對流動裝置進行充分的保護及備份，並採取合理及適當的預防措施來掃描病毒或其他破壞性的程式代碼。」

26	新增條款 10.5：「在線客服服務的所有權利、所有權、權益、標誌或標記歸本行專屬所有。您確認並同意，您無權出於任何目的使用它們。」
27	新增條款 10.6：「您不得使用或試圖使用在線客服服務來： (a) 損壞或干擾任何軟件、手機應用程式或資訊科技系統， (b) 發送任何使人反感、誹謗性、欺詐性或其他非法的資料或文件， (c) 宣傳或從事任何非法活動，或 (d) 對客戶服務代表的任何成員造成煩擾或不便。」
28	新增條款 10.7：「您確認並同意，本行保留終止您使用在線客服服務的權利。您須賠償本行因您違反或不正當使用在線客服服務而可能引起的所有損失及損害。」

如本通知的中、英文版本有歧義，概以英文版本為準。

請注意，如您在生效日期當日起或之後仍繼續使用「在線客服」服務，即表示您同意及接受條款及細則之修訂，有關修訂將對您具有約束力。若您不接納有關修訂條款，本行可能無法繼續為您提供相關適用的服務。經修訂後的條款及細則現可於 https://www.bochk.com/s/w/VM_NOA_202112 或於生效日期起於 [手機銀行/網上銀行 > 按在線客服] 參閱。

客戶如對有關修訂有任何查詢/回應，請透過「在線客服」或客戶服務熱線(852) 3988 2388 與本行聯絡。

中國銀行(香港)有限公司謹啓
2021 年 12 月 24 日