

### 有关「在线客服」新增视频会面功能及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「在线客服」将新增视频会面功能，本行已修订「在线客服」服务条款(「条款及细则」)，并将于2023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
<b>定义</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>为配合在线客服平台新增视频会面功能，补充及明确本行经在线客服平台提供的服务(「本服务」)的定义将包括视频会面。</li> </ul>	1
<b>个人资料</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>为优化客户服务，聊天室新增视频通话服务；当中视频通话内容将会被记录以作分析及培训用途(包括人工智能)。</li> </ul>	2
<b>记录</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>补充及明确本行记录客户服务代表与您之间在聊天室中的所有通讯将包括视频。</li> </ul>	3

#### B部分：主要修订详情

项目	新增/修订内容
1	修改条款2.1(c)为：「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、视频会面、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。
2	修改条款3.4为：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、视频会面及影像，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。
3	修改条款9.1为：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/视频会

面或文件、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。受限于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。
---

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本行的官方网站

[https://www.bochk.com/dam/document/TnC/CBBD2/VM\\_SC\\_7.2022.pdf](https://www.bochk.com/dam/document/TnC/CBBD2/VM_SC_7.2022.pdf) 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  
2022 年 12 月 15 日