

有關「在線客服」新增視頻會面功能及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「在線客服」將新增視頻會面功能，本行已修訂「在線客服」服務條款(「條款及細則」)，並將於2023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
定義	
<ul style="list-style-type: none"> 為配合在線客服平台新增視頻會面功能，補充及明確本行經在線客服平台提供的服務(「本服務」)的定義將包括視頻會面。 	1
個人資料	
<ul style="list-style-type: none"> 為優化客戶服務，聊天室新增視頻通話服務；當中視頻通話內容將會被記錄以作分析及培訓用途(包括人工智能)。 	2
記錄	
<ul style="list-style-type: none"> 補充及明確本行記錄客戶服務代表與您之間在聊天室中的所有通訊將包括視頻。 	3

B 部分：主要修訂詳情

項目	新增/修訂內容
1	修改條款 2.1(c) 為：「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、視頻會面、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。
2	修改條款 3.4 為：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、視頻會面及影像，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。
3	修改條款 9.1 為：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/視頻會



中國銀行(香港)有限公司
BANK OF CHINA (HONG KONG) LIMITED

面或文件、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。

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本行的官方網站

https://www.bochk.com/dam/document/TnC/CBBD2/VM_TC_7.2022.pdf 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
2022 年 12 月 15 日