

「在线客服」服务条款

1. 一般条款

- 1.1 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。
- 1.2 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。
- 1.3 如您曾作出欺诈行为，您须就一切损失承担法律责任。如您未有小心保管您的装置及保安数据（包括您的密码），或未有遵照本行不时建议您采取的保安措施（包括不时上载于《保安信息》页面（<https://www.bochk.com/sc/security.html>）及其他渠道上的保安措施），以及在适用于手机/网上银行使用的其他条款及条件，您或须就您账户作出的未经授权交易负责。
- 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。
- 1.5 除另行议定外，本条款须受香港特别行政区法律管限。双方均遵守香港法庭的非专属性司法管辖权管辖。若您在香港境外获取本服务，您必须遵守有关司法管辖区的有关限制。
- 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。

2. 定义

2.1 在本条款中：

- (a) 「**本行**」及「**本行的**」指中国银行(香港)有限公司及中银信用卡(国际)有限公司，以及其各自的继承人及受让人。
- (b) 「**客户服务代表**」指本行不时指定给您的客户经理及在线客服人员。
- (c) 「**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。

3. 个人资料

- 3.1 在按您的指示进行账户查询或交易时或为提供银行服务之目的，本行（包括本行的**客户服务代表**）可按照《重要声明及私隐政策声明》（<https://www.bochk.com/sc/importantnotice.html>）（尤其包括有关本行的免责声明及数据的收集的信息、《私隐政策声明》以及《数据政策通告》）、本条款及/或本行不时发出的本行有关个人资料一般政策的其他文件（合称「**私隐声明**」）收集、使用、保留、披露、转移及获取您的个人资料。若您使用本服务并接受本条款，您即同意并承认您已阅读、明白及同意私隐声明。
- 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。
- 3.3 在您通过本服务使用指定银行服务之前，您将以本行酌情决定认可的验证方式进行身份验证。
- 3.4 在不限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。
- 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。

4. 服务范围

- 4.1 在您以本行酌情决定认可的验证方式成功通过身份验证后，本行（包括本行的客户服务代表）可以执行您通过本服务作出的指定银行服务指示。一经成功验证，将在通过本服务进行的整个互动过程中一直有效，而不论在其他服务渠道（包括网上银行和手机银行）中的身份验证状态有任何变更。涵盖的银行服务将由本行不时全权确定，涵盖的银行服务范围或性质有任何变更时，您可能不会获得通知。
- 4.2 通过本服务提供的市场数据及/或其他信息是经由有关参与证券交易所、协会或代理人向本行提供，该等参与证券交易所、协会或代理人在发放有关数据及信息时已声称对有关数据及信息具有专有权益。
- 4.3 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）。

- 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。
- 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。
- 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。
- 4.7 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。
- 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。

5. 保安

- 5.1 在以本行认可的验证方式进行验证期间以及成功通过验证后，本行可能会要求您通过本服务提供账户数据或响应问题。
- 5.2 您应慎防声称来自本行的伪冒或欺诈语音消息、电邮、短讯、微信讯息、手机银行推送通知或经任何其他渠道发出之讯息。请勿经由任何未经本行授权的电邮、短讯、二维码、搜索引擎、社交网络平台或任何第三方网站或流动应用程序中的超链接进入本行的网站、网上银行、手机银行或流动应用程序。如有任何怀疑，请勿按照可疑页面的指示操作或输入任何数据。您应小心保管您的密码。请勿向任何可疑第三方披露任何个人资料。如您怀疑曾向任何可疑第三方披露您的个人资料，请尽快与本行联络或立即报警。
- 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。
- 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。

6. 数据通话条款

- 6.1 若您选择经数据通话使用本服务，您即承认并同意本行的代表（包括其后经转驳接听有关数据通话的任何代表）将通过有关数据通话与您对话。

7. 协同浏览条款

- 7.1 当协同浏览开始时，本行会提示你。
- 7.2 使用协同浏览服务，即代表您授权本行（包括本行的代表）查阅在您装置的屏幕上正在显示的本行手机应用程序的页面。
- 7.3 本行的代表仅会查阅您在使用协同浏览时开启的本行手机应用程序的页面，而不会阅览任何其他页面。
- 7.4 本行的代表透过协同浏览服务可协助您浏览本行手机应用程序的页面。协同浏览期间，本行的代表将无法在您的屏幕上输入任何数据或点击任何按键，手机的画面将会由您全权控制。您可以点击协同浏览工具栏上的「暂停」键暂停使用协同浏览。您亦可以随时点击同一工具栏上的「终止」键、结束在线客服服务或关闭手机应用程序，终止使用协同浏览。
- 7.5 协同浏览期间，本行的代表将无法看见本行手机应用程序内含有您的个人资料的页面（由您正在自行输入数据的页面除外）。任何在协同浏览期间向本行的代表显示的数据将只会用以协助您浏览本行手机应用程序的页面的目的，而不会被本行保留。

8. 其他条款

- 8.1 您将承担任何流动电话营运商应收取的所有费用及收费。您应向您的流动电话营运商查询适用费用及收费。在香港境外可能须收取漫游费用。
- 8.2 本行通过电邮、短讯、微信讯息、手机银行推送通知或本行不时指定的其他电子渠道发出的每个通知，只会发送一次。
- 8.3 来电转驳功能不能转发短讯。本行不能向已经启动来电转驳功能的电话号码发送短讯。

9. 记录

- 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。
- 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。

- 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。
- 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。

10. 责任

- 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>)。
- 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）。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。