

**中银信用卡（国际）有限公司**  
**关于电话服务的附加条款及细则**

本条款及细则适用于及管辖电话服务的使用，并补充中银信用卡（国际）有限公司持卡人合约（“持卡人合约”）、中银分期「易达钱」的条款及细则及中银循环「易达钱」的条款及细则。

**1. 释义**

**1.1** 该等合约所释义的词语，如在本条款及细则中使用，应具相同涵义，惟若本条款及细则亦为有关词语释义，则以本条款及细则所订的涵义为准。除文意另有所指外，下列词语用于本条款及细则内应具以下释义：

「账户」包括（a）持卡人合约中所释义的「账户」；及/或（b）中银分期「易达钱」及中银循环「易达钱」条款及细则中所释义的「贷款」的账户；

「该等合约」指由公司不时向持卡人发出的并适用于持卡人的持卡人合约及/或公司不时向借款人发出并适用于借款人的中银分期「易达钱」及中银循环「易达钱」条款及细则；

「银行」指中国银行（香港）有限公司；

「客户」包括（a）持卡人合约中所释义的「持卡人」及/或（b）中银分期「易达钱」及中银循环「易达钱」条款及细则中所释义的「借款人」；

「公司」指中银信用卡（国际）有限公司；

「电话服务」指由公司不时提供的容许客户利用电话由公司获取资料及给予公司指示的服务；

「密码」指由银行向客户发出的电话理财密码，用于电话理财服务或其他电话理财服务的项目，及/或客户自行选择的用于电话理财服务的密码（或，于上述任何情况，由客户决定的任何取代密码）；及

「操作指引」指公司不时提供关于客户使用电话服务的指引，并包括下列形式的指引：（a）印刷本（例如：使用手册或信件）；（b）口头指引（例如：公司或银行营运的任何技术支援查询台）；及（c）不时上载至公司或银行网站的指引。

**1.2** 若该等合约与本条款及细则有任何矛盾或歧义，就电话服务而言，以本条款及细则为准。

**1.3** 于任何情况下，本条款及细则的任何条文不得以任何形式影响或被诠释为废止任何客户于该等合约中的任何目前已须承担的责任或义务。

**2. 电话服务**

**2.1** 电话服务提供另一个途径让客户可利用电话处理交易。就其本身而言，任何利用电话进行的交易均须符合本条款及细则及该等合约的条款。

**2.2** 电话服务是由公司按照本条款及细则向客户提供的，以容许客户利用电话就取得其一个或多个账户资料或进行交易时向公司给予指示或与公司联系。

**2.3** 电话服务是公司向由其不时指定任何合资格持有任何账户的客户所提供的。

2.4 公司保留权利于任何时间及不时在不通知客户的情况下暂停或取消任何电话服务，或按公司认为适当的任何形式修改任何电话服务，包括但不限于下列各项：

- (a) 扩张、更新或减少任何电话服务的范围；
- (b) 增加或修改任何电话服务使用的任何条件或限制；及
- (c) 指定或变更任何电话服务的使用时间。

2.5 于使用电话服务时，客户已被当作已取得及同意本条款及细则。

2.6 公司可不时向客户提供一项或多项附加的电话服务，而该等服务可能会有适用于客户的附加条款及细则。在客户使用或继续使用电话服务时，将构成客户接受该等附加条款及细则及同意受该等附加条款及细则所约束的不可推翻的证据。

2.7 受限于第 2.4 条，若公司决定暂停、取消或修改任何电话服务，公司可视乎情况给予客户 30 天或更少的通知。

2.8 账单付款服务

- (a) 公司可不时提供账单付款服务，而本第 2.8 条只会于提供该等服务时适用。
- (b) 客户可指示公司将其账户的信用限额或其任何部份转账至一个指定收款人机构的账户。
- (c) 受限于第 2.8 (d) 条，客户可给予公司任何数目的指示。
- (d) 客户不得于任何一天内向公司发出（而公司没有责任去接受）超过由公司不时指定的每天上限总额的指示。
- (e) 公司不须向客户就因公司不接受其指示而对他造成的任何损失或损害承担任何责任。
- (f) 客户同意经电话服务向收款人机构发出的付款指示须符合不时由公司指定的最短转账所需时间。
- (g) 公司有权向任何参与电话服务的收款人机构于每日或每指定周期提供报告。该报告将列出所有曾向收款人机构付款的电话服务使用者，其各自缴付的款项，及每天向收款人机构账户入账的金额。

3. 操作指引

3.1 公司备有操作指引可供客户使用。客户须不时要求公司提供操作指引，内容包括（除其他条款以外）电话服务的开放时间及怎样使用及操作电话服务。

3.2 于使用及操作电话服务时，客户须遵守所有相关的操作指引。

3.3 公司可不时通知客户关于使用或操作电话服务的变更。客户须于使用或操作电话服务时遵照所有该等变更。

4. 安全性为着确保只有客户可使用电话服务及经电话服务给予指示，客户须采取及于任何时间维持于该等合约所提及的安全步骤、银行或公司发出的所有条款及细则及其不时的修订。

5. 经电话服务提供的指示

5.1 为着经电话使用电话服务及向公司给予指示，客户须利用电话键入密码及/或以其他方式提供账户号码及/或其他身份证明资料。若公司不时认为适当及可

保障客户及/或公司的利益时，公司可在不需要事先通知的情况下要求客户利用电话键入及/或以其他方式提供该等资料以进行某些类型的交易。

5.2 客户给予的任何指示只会于按公司指定的方式提供及于公司事实上收到该等指示后才被认定为公司已接收该等指示。

5.3 公司可以但没有责任就任何该等指示的接收或过程向客户发出任何通知单或确认函。

5.4 客户同意使用密码及/或其他身份证明资料已足够确认其身份。客户给予的指示（利用电话服务给予密码及/或其他身份证明资料）将是不可推翻。公司有权按该等指示行事而不须向客户取得任何其他书面或其他形式的确认，就算该等指示事实上并非由该客户给予或授权给予。

5.5 公司只须按任何其单一及绝对决定按一般商业惯例及公司程序认为可行的指示行事。

5.6 客户可要求公司修订或取消经电话服务给予的任何指示。任何该等修订或取消只会于公司接受及确认相关的要求后才生效。任何于公司接受及确认前的指示均不可撤销及约束客户。客户须负责因该等指示而致使公司产生的任何款项或任何形式的责任。

5.7 所有公司保存关于电话服务的记录，除明显错误外，均为其内容的最终证据并约束客户

5.8 客户同意其向公司发出的指示可能有时间上的误差。

## 6. 未经授权指示

6.1 在客户确保其已真诚地遵守所有本条款及细则中关于安全步骤的条文的前提下，若符合下列任何一项，客户不须就任何未经其授权但以其密码给予的指示负责或承担任何责任：

(a) 该指示是在客户已按本条款及细则的内容通知公司他发现或怀疑其密码已向任何未经授权之第三方披露或被该等人士得知；或

(b) 客户的密码已因公司未能符合本条款及细则或任何疏忽或故意失责而被给予未经授权指示的第三方得知。

6.2 客户须负责确保所有其经电话服务发出的指示为准确、妥当及完整。公司没有责任去核实客户指示是否准确、妥当及完整。在不限制本条的范围下，除非是公司直接因疏忽或故意失责造成外，公司不须就下列各项对客户的任何损失或损害负责：

(a) 客户的转账指示为于任何方式不准确、不妥当或不完整；或

(b) 任何经第三方进行的该等转让或向目标收款人账户入账的任何不履行、拒绝、延误或错误。

6.3 若客户有任何欺诈行为或严重疏忽或若其违反任何安全责任或本条款及细则所述的任何通知的要求，该客户须负责因未经授权使用而对其造成的所有损失或任何形式的责任。

## 7. 就客户指示的进一步条文

7.1 公司有权于收到客户指示后从客户指定的账户或任何其他账户扣除任何付款及任何交易所需的费用。

7.2 公司可拒绝执行客户经由电话服务给予的指示，或在公司行使绝对酌情权认为有需要时要求客户就某一项指示给予书面确认。

7.3 在合理尽力查询指示是否得到适当授权后，若公司有理由相信该指示可能未得到客户适当授权，公司有权撤销任何基于该指示进行的步骤。公司不须因该撤销而对客户衍生的任何损失负责。

7.4 当客户经由电话服务给予指示，公司须于经由电话服务通知客户的截止时间按该指示行事。公司可不时通知客户修订该等截止时间。于任何其他时间给予的指示可能须于直至下一个工作日才行事。

7.5 若于执行指示之日发生下列任何一项，公司没有责任执行客户的指示，亦不须就未进行客户给予的指示而对客户衍生的任何损失及损害负责：

- (a) 账户没有足够信用限额以执行客户的指示；或
- (b) 账户没有足够信用限额缴付任何费用、支出、利息或其他须由客户向公司缴付的款项；或
- (c) 执行客户的指示将使账户的余额超过公司为客户及/或账户设定的信用限额；或
- (d) 账户被关闭、冻结或因任何理由而不能使用。

7.6 当发生下列任何一项，客户（而非公司）须负责收款银行或拟收款银行征收的任何费用或进行的任何行动：

- (a) 账户没有足够信用限额以执行客户的指示；或
- (b) 法院或其他有司法管辖权的机构禁止从账户提取款项；或
- (c) 账户被关闭、冻结或因任何理由而不能使用；或
- (d) 账户或任何信用限额被搁置；或
- (e) 执行客户的指示将使账户的余额超过公司为客户及/或账户设定的信用限额；或
- (f) 公司唯一意见认为客户没有正确使用电话服务；或
- (g) 公司合理控制范围以外的情形阻止执行客户的指示。

7.7 公司有权酌情决定执行客户指示就其信用限额或其任何部份进行转账、付款及/或其他目前的安排及指示的优先权。

7.8 就本第 7 条而言，「信用限额」指信用卡的信用限额（当时客户仍可用的余额）总额及信贷余额（若有）。

## 8. 个人资料

客户授权公司在其认为有需要履行任何客户给予的指示或提供电话服务予客户时，将任何关于客户、账户、客户给予的任何指示及/或任何经由电话服务进行交易的资料传送予任何第三方。

## 9. 取消电话服务

9.1 客户可于任何时间经由公司不时指定用以取消电话服务的电话号码通知公

司取消其使用的电话服务，亦可以公司不时通知客户的其他方式取消电话服务。

9.2 若客户持有超过一个账户，他不得取消其中任何一个账户的电话服务，公司于操作指引中另有指明或以其他书面订明则不在此限。

9.3 公司有权于任何时间取消或暂停客户使用的电话服务。公司可（但没有责任）给予客户三十天通知。就其本身而论，若公司认为有需要，例如因与客户使用电话服务相关的保安理由，或因公司怀疑客户已利用或可能利用电话服务订立未经授权之透支或操作任何账户以违反客户与公司订定的安排，公司可给予客户较短的通知期或不给予通知。

9.4 取消客户使用的电话服务不会影响客户已经由电话服务给予的指示。

#### 10. 电话服务质素：电话录音及指示的记录

为保障客户及公司或银行的职员，及为着协助解决各方的争议，客户确认及同意：

10.1 各方于电话服务中的通话内容可被录音；及

10.2 公司或银行可保存客户经由电话服务给予所有指示的记录；及

10.3 公司或银行可聆听与电话服务相关的电话谈话（及其录音），藉以评核及改善电话服务的质素。