

在线 RM 服务之条款及细则

1. 一般条款

1.1 您应仔细阅读本《在线 RM 服务之条款及细则》(本「**条款**」)。本条款将适用于您取用及使用我们的在线 RM 服务。本条款乃附加于(a) 我们的服务条款 (<https://www.bochk.com/tc/conditionsforservices.html>), (b) 中银香港手机银行应用程序的使用条款 (<https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tct2014.html>), 以及 (c) 任何其他以任何形式不时管限或构成您与我们之间的银行及客户关系的一部分的规则、条款、条件或文档(统称为「**适用条款**」), 并应与该等适用条款一并阅读。若本条款与适用条款有任何歧异, 将以本条款为准。

1.2 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在线 RM 服务, 则将被视为您同意该等修订。

1.3 本条款受香港法律所管限, 并您接受香港法院的非专属司法管辖区管辖。若您在香港以外的地区使用在线 RM 服务, 则必须遵守相关司法管辖区的相关限制。

1.4 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) 「**香港**」指中华人民共和国香港特别行政区;
- (b) 「**我们**」指中国银行(香港)有限公司以及我们的所有权继承人及受让人。
- (c) 「**中银香港手机银行应用程序**」指我们为个人客户设计且由我们拥有的手机应用程序, 该手机应用程序能够获下载至某些运作我们支持的操作系统的流动装置上, 并您可以通过该手机应用程序取用我们的某些网上银行服务;
- (d) 「**服务**」指我们通过在线 RM 服务提供的任何服务, 包括但不限于文字讯息对话、视频会面、影像、超链接、文件分享功能, 您可透过该等功能与我们预约会面、银行产品或服务的申请及 Investment by Video Call 服务;
- (e) 「**Investment by Video Call 服务**」指您的客户经理透过在线 RM 服务提供由我们不时指定的视频对话的服务, 包括但不限于申请投资产品或服务; 及
- (f) 「**服务团队**」指我们不时指定给您的客户经理、助理客户经理、客户服务代表及投资组合顾问。

3. 一般服务范围

3.1 我们提供在线 RM 服务是为了与您进行互动，让您能够在登入中银香港手机银行应用程序后与您的服务团队联系。除非我们另外同意，否则您不可以授权任何其他人士使用在线 RM 服务。

3.2 进入在线 RM 服务的聊天室后，您可以在聊天室中向服务团队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，并将由我们不时决定。您可以随时离开聊天室。

3.3 您确认并同意，服务团队的各成员是被禁止接纳或进行您提出的任何有关代表您进行交易(Investment by Video Call 服务除外)、申请或终止任何账户/服务或修改个人资料的指示。您的服务团队可根据您的指示准备相关材料。您有责任完成填妥及/或核实该等材料中的所有数据，并提交该等材料或执行交易。

3.4 投资组合顾问可按您的个别需要及意愿，加入聊天室或视频会面，为您提供投资市场分析及一般市场信息等。同时亦可因应您对个别投资产品的查询作出回复，亦可因应您的需要，发起与您的个别聊天室，提供服务跟进。

3.5 您可以在聊天室中检视您的客户经理的在线状态。如该的所有成员处于非在线状态，我们将为您提供其他沟通渠道，例如「在线客服」或我们银行服务的热线。目前，您可以随时进入聊天室并留言，您的服务团队通常会在星期一至星期五的上午 9:00 至下午 6:00 及星期六的上午 9:00 至下午 1:00（公众假期除外）提供相关服务。

3.6 在不影响您根据适用条款已授权我们使用任何形式的通知及通讯的情况下，您亦会被视为已授权我们通过在线 RM 服务向您发送有关于我们的银行及客户关系的任何事宜的通知、通讯及文文件。

3.7 在线 RM 服务是我们在中银香港手机银行应用程序下的银行服务及投资服务的一部分。如您不希望接收在线 RM 服务的推送通知，您可以在中银香港手机银行应用程序的「设定」页面中关闭在线 RM 通知，或使用您的手机私隐设定去更改您对中银香港手机银行应用程序的偏好。

3.8 您可以在聊天室中分享文档。您确认可供上载的文档类型可能会受到限制且将会由我们不时决定。您应避免分享任何载有您的个人资料或账户资料的文文件。将文档上载至聊天室，即表示您同意授予我们一个非专属、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档。我们有权自行决定从聊天室中移除任何该等文档。

3A. Investment by Video Call 服务之服务范围

3A.1 在不影响第 3 条一般性的情况下，本第 3A 条进一步适用于 Investment by Video Call 服务。

3A.2 我们有相关措施认证由您或声称为您之人士以 Investment by Video Call 服务发出的指示或核实任何发出该指示的人士的身份。尽管以上另有所述，您明白和完全知悉以 Investment by Video Call 服务发出指示的风险，包括出现任何未经授权的指示或由未被授权人士发出指示的风险。

3A.3 受限于第 7.9 条，所有由您或声称为您之人士以 Investment by Video Call 服务发出的指示将对您构成约束力。

3A.4 凡多于一位的账户持有人共同签署，即使有关客户向我们有特别指明任何其他安排，我们也可按其酌情权，接受和执行由任何一位账户持有人以 Investment by Video Call 服务单独发出之指示，及于各方面对有关所有其他客户构成约束力。

3A.5 我们可按我们的酌情权及毋须给予任何理由拒绝按照您或声称为您之人士透过 Investment by Video Call 服务发出的任何指示行事，我们亦毋须为您因此承受或招致的任何损失或损害负上责任，及有权要求您在我们根据该指示行事前作出确认。除非由于我们的疏忽或故意的不当行为而引致的损失，我们无须对您由于任何我们无法控制的原因而我们行使其酌情权所可能承受或招致的任何损失、损害、代价或支出负责，包括但不限于任何传送或记录设备的停顿或故障，或在传送途中由于任何其他理由停顿或延误或出现错误。

3A.6 投资涉及风险。本服务及产品受相关条款及细则约束。有关详情及相关投资风险，请联络我们职员。

4. 私隐及个人资料

4.1 除非在您使用 Investment by Video Call 服务时有所需要：(a)当您通过在线 RM 服务与服务团队的任何成员进行互动，服务团队不会要求您披露任何个人资料、账户数据、用户名或密码；及(b)如需要披露个人资料或账户数据以协助处理您的查询，服务团队将会通过其他方式与您联系以确保该等数据得以保密。

4.2 除非在您使用 Investment by Video Call 服务时有所需要，您应在使用在线 RM 服务时避免披露您的个人资料或账户数据。如您在聊天室中及/或在视频对话时披露了您的个人资料，您同意我们可根据我们的《重要声明及私隐政策声明》(<https://www.bochk.com/tc/importantnotice.html>)（包括「数据的收集」部分以及我们的私隐政策声明及数据政策通告（统称为「私隐通告」））收集、使用、储存及披露该等数据。

4.3 我们可能会使用 Cookies 来监察、分析及改进在线 RM 服务，以提升客户体验。我们对有关技术的收集及使用之详情载列于私隐通告中。

5. 记录

5.1 除非适用条款另有订明，您的服务团队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视频对话/语音/文字讯息或文文件、任何未送达或删除的讯息记录及所有您的提交记录）将会被我们记录。我们根据我们的内部政策（包括私隐通告）及适用法律将该等通讯记录储存在香港。通讯记录（除视频对话以外）通常自您的客户经理及助理客户经理通讯进行之日起计 30 个日历日或其他期间（我们持有绝对酌情权作决定）将保留在聊天室内以供查阅。如您欲索取与服务团队有关的聊天记录，请与您的客户经理联络。

5.2 我们保存的所有通讯记录均为最终及不可推翻的。您同意该等记录归我们所有，并有可能被我们用作培训、质量控制及处理投诉的目的。您亦同意我们可将该等记录用作与您的任何纠纷中的证据。

5.3 如通讯记录中包含您的个人资料，您可以参阅我们的私隐通告，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。

5.4 就联名账户而言，每名联名账户持有人与服务团队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。

6. 保安

6.1 就使用在线 RM 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/tct2014.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。我们将不会因您的流动装置故障或您疏忽或遗漏采取保安措施，而就您使用在线 RM 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。

6.2 您的服务团队与您在聊天室之间的所有通讯都将被加密，惟我们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，因我们的失责或疏忽而直接导致的除外。

7. 责任

7.1 在使用在线 RM 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/tct2014.html>)。

7.2 在线 RM 服务以「按原状」及「按现有可用」的情况提供。我们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，我们排除在线 RM 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）。

7.3 除了 Investment by Video Call 服务之外，服务团队的任何成员通过在线 RM 服务提供的数据均不构成，也不应诠释为任何专业意见，或购买或出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。

7.4 我们将采取合理的谨慎措施，以确保通过在线 RM 服务向您提供的任何数据都能准确反映出我们计算机系统中的数据，或者如数据是由第三方提供的，则能准确反映出我们从该第三方收到的数据。惟我们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。我们将不会就您对在线 RM 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）。

7.5 对于在聊天室中可供下载的文檔，我们并不声明或保证不会出现传输的文檔的任何延迟、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。

7.6 在线 RM 服务的所有权利、所有权、权益、标志或标记归我们专属所有。您确认并同意，您无权出于任何目的使用它们。

7.7 您不得使用或试图使用在线 RM 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文件，(c) 宣传或从事任何非法活动，或 (d) 对服务团队的任何成员造成烦扰或不便。

7.8 您确认并同意，如我们有理由相信您违反了本条款或适用条款中的任何规定，我们可以终止您使用在线 RM 服务。您须赔偿我们因您违反或不正确使用在线 RM 服务而可能引起的所有损失及损害。

7.9 如果您有欺诈行为或重大疏忽，或允许任何第三方使用您指定的流动设备，或未能遵守本条款或适用条款中您就采取保安措施之责任，或未能采取我们不时通过任何渠道（包括本行网站上提供的保安信息中所列的措施）以及我们不时提供的其他有关信息中告知并建议您采用的保安措施，您将对所有损失负责。在其他情况下，您则无须对透过在线 RM 服务进行的未经授权交易所造成之任何直接损失负责。受限于前述，除非由于我们的疏忽或故意失责所引致的损失，您须应我们要求弥偿我们无论直接或间接因接受及/或倚赖或根据您以在线 RM 服务发出的指示行事而引起的或有关连的诉讼、法律程序、申索、损失、损害、讼费及支出等我们合理地招致的损失。