

「在線客服」服務條款

1. 一般條款

- 1.1 在使用在線客服（「在線客服」）之前，您必須仔細閱讀本《在線客服服務條款》（「條款」）。本條款適用於您訪問和使用本行的在線客服服務。若您使用本服務，您將被視為已接受本條款及受其約束，且確認您明白本服務的固有風險。
- 1.2 本條款是對以下條款的補充，並須與以下條款一併閱讀，（a）中國銀行(香港)有限公司的《服務條款》（<https://www.bochk.com/tc/conditionsforservices.html>），（b）中銀香港手機銀行應用程式的服務條款（<https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tct2014.html>），及（c）任何其他管限或構成您與本行之間銀行關係的規則、條款、條件或文件（統稱為「適用條款」）。若本條款與適用條款之間有任何不一致，應以本條款為準。尚未定義的詞語應具有《服務條款》所述的涵義。
- 1.3 如您曾作出欺詐行為，您須就一切損失承擔法律責任。如您未有小心保管您的裝置及保安資料（包括您的密碼），或未有遵照本行不時建議您採取的保安措施（包括不時上載於《保安資訊》頁面（<https://www.bochk.com/tc/security.html>）及其他渠道上的保安措施），以及在適用於手機/網上銀行使用的其他條款及條件，您或須就您賬戶作出的未經授權交易負責。
- 1.4 按下以下「同意」按鈕並進入聊天室，即表示您接受及同意受本條款及適用條款的約束。我們有絕對酌情權，可不時修訂本條款及/或適用條款。若您在本條款的修訂後繼續使用本服務，則將被視為您同意該等修訂。
- 1.5 除另行議定外，本條款須受香港特別行政區法律管限。雙方均遵守香港法庭的非專屬性司法管轄權管轄。若您在香港境外獲取本服務，您必須遵守有關司法管轄區的有關限制。
- 1.6 本條款有英文版本及中文版本。若兩個版本之間存在任何歧義，則以英文版本為準。

2. 定義

- 2.1 在本條款中：
 - (a) 「本行」及「本行的」指中國銀行(香港)有限公司及中銀信用卡(國際)有限公司，以及其各自的繼承人及受讓人。
 - (b) 「客戶服務代表」指本行不時指定給您的客戶經理及在線客服人員。
 - (c) 「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、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。

3. 個人資料

- 3.1 在按您的指示進行賬戶查詢或交易時或為提供銀行服務之目的，本行（包括本行的客戶服務代表）可按照《重要聲明及私隱政策聲明》

(<https://www.bochk.com/tc/importantnotice.html>) (尤其包括有關本行的免責聲明及資料的收集的資訊、《私隱政策聲明》以及《資料政策通告》)、本條款及/或本行不時發出的本行有關個人資料一般政策的其他文件(合稱「**私隱聲明**」)收集、使用、保留、披露、轉移及獲取您的個人資料。若您使用本服務並接受本條款，您即同意並承認您已閱讀、明白及同意私隱聲明。

- 3.2 本行可能會使用“cookies”來監察、分析及改進在線客服服務，以提升客戶體驗。本行對有關技術的收集和使用之詳情載列於私隱聲明中。
- 3.3 在您通過本服務使用指定銀行服務之前，您將以本行酌情決定認可的驗證方式進行身份驗證。
- 3.4 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。
- 3.5 當您通過在線客服服務與客戶服務代表的任何成員進行互動，客戶服務代表不會要求您披露任何個人資料、賬戶資料、用戶名稱或密碼。如需要披露個人資料或賬戶資料以協助處理您的查詢，客戶服務代表將會通過其他方式與您聯繫以確保該等資料得以保密。

4. 服務範圍

- 4.1 在您以本行酌情決定認可的驗證方式成功通過身份驗證後，本行(包括本行的客戶服務代表)可以執行您通過本服務作出的指定銀行服務指示。一經成功驗證，將在通過本服務進行的整個互動過程中一直有效，而不論在其他服務渠道(包括網上銀行和手機銀行)中的身份驗證狀態有任何變更。涵蓋的銀行服務將由本行不時全權確定，涵蓋的銀行服務範圍或性質有任何變更時，您可能不會獲得通知。
- 4.2 通過本服務提供的市場數據及/或其他資訊是經由有關參與證券交易所、協會或代理人向本行提供，該等參與證券交易所、協會或代理人在發放有關數據及資訊時已聲稱對有關數據及資訊具有專有權益。
- 4.3 本行將採取合理的謹慎措施，以確保通過在線客服服務向您提供的任何資料都能準確反映出本行電腦系統中的資料，或者如資料是由第三方提供的，則能準確反映出本行從該第三方收到的資料。惟本行不保證此等資料準確或無誤，您應對核實該等資料承擔全部責任。本行將不會就透過在線客服服務提供的任何資料所作出的任何依賴承擔任何責任(無論是侵權、合同或是其他形式)。
- 4.4 登入中銀香港手機銀行應用程式後，本行可以酌情決定，提供指定客戶服務代表與您進行互動及聯繫。
- 4.5 進入在線客服服務的聊天室後，您可以在聊天室中向客戶服務代表提出服務有關的要求。您確認並同意，服務的範圍及性質是有限的，並將由本行不時決定。您可以隨時離開聊天室。

- 4.6 您確認並同意客戶服務代表可根據您的指示和授權準備相關材料，客戶服務代表可根據您的指示接受或執行特定交易。您有責任完成填妥及/或核實該等材料中的所有資料及/或指示，並提交該等材料或執行交易。您確認並同意，客戶服務代表的各成員是被禁止代表您申請或終止任何賬戶及/或特定財務服務的指示。
- 4.7 在不影響您根據適用條款已授權本行使用任何形式的通知及通訊的情況下，您亦會被視為授權本行通過在線客服服務向您發送有關於本行的銀行及客戶關係的任何事宜的通知、通訊及文件。
- 4.8 您可以在聊天室中分享文件。您確認分享文件功能及可供上載的文件類型可能會受到限制且將會由本行不時決定。您應避免分享任何載有您的個人資料或賬戶資料的文件。將文件上載至聊天室，即表示您同意授予本行一個非專屬、免除使用費、可轉讓、可轉授權、永久的許可，以在香港使用、複製及處理任何該等文件。本行有權自行決定從聊天室中移除任何該等文件。

5. 保安

- 5.1 在以本行認可的驗證方式進行驗證期間以及成功通過驗證後，本行可能會要求您通過本服務提供賬戶資料或回應問題。
- 5.2 您應慎防聲稱來自本行的偽冒或欺詐語音訊息、電郵、短訊、微信訊息、手機銀行推送通知或經任何其他渠道發出之訊息。請勿經由任何未經本行授權的電郵、短訊、二維碼、搜索引擎、社交網絡平台或任何第三方網站或流動應用程式中的超連結進入本行的網站、網上銀行、手機銀行或流動應用程式。如有任何懷疑，請勿按照可疑頁面的指示操作或輸入任何資料。您應小心保管您的密碼。請勿向任何可疑第三方披露任何個人資料。如您懷疑曾向任何可疑第三方披露您的個人資料，請盡快與本行聯絡或立即報警。
- 5.3 當你使用中銀香港手機銀行應用程式，就使用在線客服服務而言，請細心閱讀中銀香港手機銀行應用程式的使用條款中之「保安資訊」部分 (<https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tct2014.html>)。您須負責您的流動裝置的保安、密碼，以及您的資料的保密性。本行將不會因您的流動裝置故障或您的疏忽或遺漏採取保安措施，而就您使用在線客服服務所引起的或與之相關的任何損失或損害承擔任何責任。
- 5.4 客戶服務代表與您在聊天室之間的所有通訊都將被加密，惟本行將不會就通訊記錄的任何內容的任何損失或截取對您承擔任何責任，因本行的失責或疏忽而直接導致的除外。

6. 數據通話條款

- 6.1 若您選擇經數據通話使用本服務，您即承認並同意本行的代表（包括其後經轉駁接聽有關數據通話的任何代表）將通過有關數據通話與您對話。

7. 協同瀏覽條款

- 7.1 當協同瀏覽開始時，本行會提示你。
- 7.2 使用協同瀏覽服務，即代表您授權本行（包括本行的代表）查閱在您裝置的屏幕

上正在顯示的本行手機應用程式的頁面。

- 7.3 本行的代表僅會查閱您在使用協同瀏覽時開啟的本行手機應用程式的頁面，而不會閱覽任何其他頁面。
- 7.4 本行的代表透過協同瀏覽服務可協助您瀏覽本行手機應用程式的頁面。協同瀏覽期間，本行的代表將無法在您的屏幕上輸入任何資料或點擊任何按鈕，手機的畫面將會由您全權控制。您可以點擊協同瀏覽工具列上的「暫停」鍵暫停使用協同瀏覽。您亦可以隨時點擊同一工具列上的「終止」鍵、結束在線客服服務或關閉手機應用程式，終止使用協同瀏覽。
- 7.5 協同瀏覽期間，本行的代表將無法看見本行手機應用程式內含有您的個人資料的頁面（由您正在自行輸入資料的頁面除外）。任何在協同瀏覽期間向本行的代表顯示的資料將只會用以協助您瀏覽本行手機應用程式的頁面的目的，而不會被本行保留。

8. 其他條款

- 8.1 您將承擔任何流動電話營運商應收取的所有費用及收費。您應向您的流動電話營運商查詢適用費用及收費。在香港境外可能須收取漫遊費用。
- 8.2 本行通過電郵、短訊、微信訊息、手機銀行推送通知或本行不時指定的其他電子渠道發出的每個通知，只會發送一次。
- 8.3 來電轉駁功能不能轉發短訊。本行不能向已經啟動來電轉駁功能的電話號碼發送短訊。

9. 記錄

- 9.1 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。
- 9.2 本行保存的所有通訊記錄均為最終及不可推翻的。您同意該等記錄歸本行所有，並有可能被本行用作培訓、質量控制及處理投訴等目的。您亦同意本行可將該等記錄用作與您的任何糾紛中的證據。
- 9.3 如通訊記錄中包含您的個人資料，您可以參閱本行的私隱聲明，以要求查閱或更正資料，或獲取有關資料政策及慣例以及所持有資料種類的資訊。
- 9.4 就聯名賬戶而言，每名聯名賬戶持有人與客戶服務代表將進入個別的聊天室。其他聯名賬戶持有人將無法進入上述各個別的聊天室，各個別聊天室的通訊記錄亦將不會向其他聯名賬戶持有人披露。

10. 責任

- 10.1 當你使用中銀香港手機銀行應用程式，在使用在線客服服務前，請細心閱讀中銀

香港手機銀行應用程式的使用條款中之「免責聲明」部分
(<https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tct2014.html>)。

- 10.2 在線客服服務以「按原狀」及「按現有可用」的情況提供。本行不保證您在任何時候都可以進入聊天室。在適用法律允許的範圍內，本行排除在線客服服務或其任何內容的所有默示的聲明、條件及保證（不論是法定的或是其他的）。
- 10.3 客戶服務代表的任何成員通過在線客服服務提供的資料均不構成或不被詮釋為任何專業意見，或購買或銷售任何投資產品或服務的任何要約、招攬或建議，並僅作為參考及可能在一段有限的時間內有效。
- 10.4 對於在聊天室中可供下載的文件，本行並不聲明或保證不會出現傳輸的文件的任何延遲、故障、錯誤、遺漏或損失、不會傳播任何病毒或其他具有感染性或破壞性的程式代碼、或不會對您的流動裝置造成損壞。您應全權負責對流動裝置進行充分的保護及備份，並採取合理及適當的預防措施來掃描病毒或其他破壞性的程式代碼。
- 10.5 在線客服服務的所有權利、所有權、權益、標誌或標記歸本行專屬所有。您確認並同意，您無權出於任何目的使用它們。
- 10.6 您不得使用或試圖使用在線客服服務來：(a) 損壞或干擾任何軟件、手機應用程式或資訊科技系統，(b) 發送任何使人反感、誹謗性、欺詐性或其他非法的資料或文件，(c) 宣傳或從事任何非法活動，或 (d) 對客戶服務代表的任何成員造成煩擾或不便。
- 10.7 您確認並同意，本行保留終止您使用在線客服服務的權利。您須賠償本行因您違反或不正當使用在線客服服務而可能引起的所有損失及損害。