請於使用本服務前先審閱相關條款及細則。

經此渠道提供的服務之相關條款及細則將以電子形式提供，查詢請聯絡在線客服。您可於 30 天內在本行網頁 www.bochk.com 下載並儲存以下條款及細則，有關限期過後您未必能夠下載或儲存同一版本的該等資料。

在線 RM 服務之條款及細則

1. 一般條款

1.1 您應細心閱讀本《在線 RM 服務之條款及細則》（本「**條款**」）。本條款將適用於您取用及使用我們的在線 RM 服務。本條款乃附加於 (a) 我們的服務條款 (*https://www.bochk.com/tc/conditionsforservices.html*)，(b) 中銀香港手機銀行應用程式的使用條款 (*https://www.bochk.com/dam/document/mbs/tct2014.html*)，(c) 《在線 RM 服務（WhatsApp）及在線 RM 服務（微信）之條款及細則》以及 (d) 任何其他以任何形式不時管限或構成您與我們之間的銀行及客戶關係的一部分的規則、條款、條件或文檔（統稱為「**適用條款**」），並應與該等適用條款一併閱讀。若本條款與適用條款有任何歧異，將以本條款為準。

1.2 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在線 RM 服務，則將被視為您同意該等修訂。

1.3 本條款受香港法律所管限，並您接受香港法院的非專屬司法管轄區管轄。若您在香港以外的地區使用在線 RM 服務，則必須遵守相關司法管轄區的相關限制。

1.4 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) 「**香港**」指中華人民共和國香港特別行政區；

(b) 「**我們**」指中國銀行（香港）有限公司以及我們的所有權繼承人及受讓人。

(c) 「**中銀香港手機銀行應用程式**」指我們為個人客戶設計且由我們擁有的手機應用程式，該手機應用程式能夠獲下載至某些運作我們支援的操作系統的流動裝置上，並您可以通過該手機應用程式取用我們的某些網上銀行服務；

(d) 「**服務**」指我們通過在線 RM 服務（包括透過在線 RM 服務登記之 WhatsApp/微信（只適用於文字訊息對話及文件分享功能，不包括其他 RM Chat 聊天室提供的其他服務））提供的任何服務，包括但不限於文字訊息對話、視頻會面、影像、超連結、文件分享功能，您可透過該等功能與我們預約會面、銀行產品或服務的申請及 Investment by Video Call 服務；

(e) 「**Investment by Video Call 服務**」指您的客戶經理透過在線 RM 服務提供由我們不時指定的視頻對話的服務，包括但不限於申請投資產品或服務；及

(f) 「**服務團隊**」指我們不時指定給您的客戶經理、客戶經理助理、客戶服務代表及投資組合顧問（客戶服務代表及投資組合顧問所提供的服務並不適用於《在線 RM 服務（WhatsApp/微信）》）。

(g) 「**聊天室**」指中銀香港手機銀行應用程式內的在線 RM 服務的聊天室；及透過在線 RM 服務登記之 WhatsApp/微信的聊天室。

3. 一般服務範圍

3.1 我們提供在線 RM 服務是為了與您進行互動，讓您能夠在登入中銀香港手機銀行應用程式後與您的服務團隊聯繫。除非我們另外同意，否則您不可以授權任何其他人士使用在線 RM 服務。

3.2 進入在線 RM 服務的聊天室後，您可以在聊天室中向服務團隊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，並將由我們不時決定。您可以隨時離開聊天室。

3.3 您確認並同意，服務團隊的各成員是被禁止接納或進行您提出的任何有關代表您進行交易(Investment by Video Call 服務除外)、申請或終止任何賬戶/服務或修改個人資料的指示。您的服務團隊可根據您的指示準備相關材料。您有責任完成填妥及/或核實該等材料中的所有資料，並提交該等材料或執行交易。

3.4 投資組合顧問可按您的個別需要及意願，加入聊天室或視頻會面，為您提供投資市況分析及一般市場資訊等。同時亦可因應您對個別投資產品的查詢作出回覆，亦可因應您的需要，發起與您的個別聊天室，提供服務跟進。

3.5 您可以隨時在聊天室聯絡相關服務人員。如該服務人員處於非在線狀態，您可以其他溝通渠道，例如「在線客服」或我們銀行服務的熱線與我們聯繫。目前，您可以隨時進入聊天室並留言，您的服務團隊通常會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（星期日及公眾假期除外）提供相關服務。

3.6 在不影響您根據適用條款已授權我們使用任何形式的通知及通訊的情況下，您亦會被視為已授權我們通過在線 RM 服務向您發送有關於我們的銀行及客戶關係的任何事宜的通知、通訊及文檔。

3.7 在線 RM 服務是我們在中銀香港手機銀行應用程式下的銀行服務及投資服務的一部分。如您不希望接收在線 RM 服務的推送通知，您可以於手機通知設定去更改您對中銀香港手機銀行應用程式的偏好以關閉接收在線 RM 服務的推送通知。

3.8 您可以在聊天室中分享文檔。您確認可供上載的文檔類型可能會受到限制且將會由我們不時決定。您應避免分享任何載有您的個人資料或賬戶資料的文檔。將文檔上載至聊天室，即表示您同意授予我們一個非專屬、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檔。我們有權自行決定從聊天室中移除任何該等文檔。

3.9　在要求本行接受您透過在線 RM 服務發出的指示時，您同意及接受我們無須一定執行任何有關指示。您的指示只有在本行實際收到並確認後方會執行。

3A. Investment by Video Call 服務之服務範圍

3A.1 在不影響第 3 條一般性的情況下，本第 3A 條進一步適用於 Investment by Video Call 服務。

3A.2 我們有相關措施認證由您或聲稱為您之人士以 Investment by Video Call 服務發出的指示或核實任何發出該指示的人士的身份。儘管以上另有所述，您明白和完全知悉以 Investment by Video Call 服務發出指示的風險，包括出現任何未經授權的指示或由未被授權人士發出指示的風險。

3A.3 受限於第 7.9 條，所有由您或聲稱為您之人士以 Investment by Video Call 服務發出的指示將對您構成約束力。

3A.4凡多於一位的賬戶持有人共同簽署，即使有關客戶向我們有特別指明任何其他安排，我們也可按其酌情權，接受和執行由任何一位賬戶持有人以 Investment by Video Call 服務單獨發出之指示，及於各方面對有關所有其他客戶構成約束力。

3A.5 我們可按我們的酌情權及毋須給予任何理由拒絕按照您或聲稱為您之人士透過 Investment by Video Call 服務發出的任何指示行事，我們亦毋須為您因此承受或招致的任何損失或損害負上責任，及有權要求您在我們根據該指示行事前作出確認。除非由於我們的疏忽或故意的不當行為而引致的損失，我們無須對您由於任何我們無法控制的原因而我們行使其酌情權所可能承受或招致的任何損失、損害、代價或支出負責，包括但不限於任何傳送或記錄設備的停頓或故障，或在傳送途中由於任何其他理由停頓或延誤或出現錯誤。

3A.6 投資涉及風險。本服務及產品受相關條款及細則約束。有關詳情及相關投資風險，請聯絡我們職員。

4.　私隱及個人資料

4.1　除非在您使用 Investment by Video Call 服務時有所需要：(a)當您通過在線 RM 服務與服務團隊的任何成員進行互動，服務團隊不會要求您披露任何個人資料、賬戶資料、用戶名稱或密碼；及(b)如需要披露個人資料或賬戶資料以協助處理您的查詢，服務團隊將會通過其他方式與您聯繫以確保該等資料得以保密。

4.2　除非在您使用 Investment by Video Call 服務時有所需要，您應在使用在線 RM 服務時避免披露您的個人資料或賬戶資料。如您在聊天室中及/或在視頻對話時披露了您的個人資料，您同意我們可根據我們的《重要聲明及私隱政策聲明》(*https://www.bochk.com/tc/importantnotice.html*)（包括「資料的收集」部分以及我們的私隱政策聲明及資料政策通告（統稱為「**私隱通告**」））收集、使用、儲存及披露該等資料。

4.3　我們可能會使用 Cookies 來監察、分析及改進在線 RM 服務，以提升客戶體驗。我們對有關技術的收集及使用之詳情載列於私隱通告中。

5.　記錄

5.1 除非適用條款另有訂明，您的服務團隊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視頻對話/語音/文字訊息或文檔、任何未送達或刪除的訊息記錄及所有您的提交記錄）將會被我們記錄。我們根據我們的內部政策（包括私隱通告）及適用法律將該等通訊記錄儲存在香港。通訊記錄（除視頻對話以外）通常自您的客戶經理及客戶經理助理通訊進行之日起計 30 個曆日或其他期間（我們持有絕對酌情權作決定）將保留在在線 RM 服務的聊天室內以供查閱。如您欲索取與服務團隊有關的聊天記錄，請與您的客戶經理聯絡。

5.2 我們保存的所有通訊記錄均為最終及不可推翻的。您同意該等記錄歸我們所有，並有可能被我們用作培訓、質量控制及處理投訴的目的。您亦同意我們可將該等記錄用作與您的任何糾紛中的證據。

5.3 如通訊記錄中包含您的個人資料，您可以參閱我們的私隱通告，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。

5.4 就聯名賬戶而言，每名聯名賬戶持有人與服務團隊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。

6. 保安

6.1 就使用在線 RM 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。我們將不會因您的流動裝置故障或您疏忽或遺漏採取保安措施，而就您使用在線 RM 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。

6.2 您的服務團隊與您在聊天室之間的所有通訊都將被加密，惟我們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，因我們的失責或疏忽而直接導致的除外。

7. 責任

7.1 在使用在線 RM 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*)。

7.2 在線 RM 服務以「按原狀」及「按現有可用」的情況提供。我們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，我們排除在線 RM 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）。

7.3 除了 Investment by Video Call 服務之外，服務團隊的任何成員通過在線 RM 服務提供的資料均不構成，也不應詮釋為任何專業意見，或購買或出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。

7.4 我們將採取合理的謹慎措施，以確保通過在線 RM 服務向您提供的任何資料都能準確反映出我們電腦系統中的資料，或者如資料是由第三方提供的，則能準確反映出我們從該第三方收到的資料。惟我們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。我們將不會就您對在線 RM 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）。

7.5　對於在聊天室中可供下載的文檔，我們並不聲明或保證不會出現傳輸的文檔的任何延遲、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。

7.6　除我們授予第三方的授權外，在線 RM 服務的所有權利、所有權、權益、標誌或標記歸我們專屬所有。您確認並同意，您無權出於任何目的使用它們。

7.7　您不得使用或試圖使用在線 RM 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檔，(c) 宣傳或從事任何非法活動，或 (d) 對服務團隊的任何成員造成煩擾或不便。

7.8　您確認並同意，如我們有理由相信您違反了本條款或適用條款中的任何規定，我們可以終止您使用在線 RM 服務。您須賠償我們因您違反或不正當使用在線 RM 服務而可能引起的所有損失及損害。

7.9　如果您有欺詐行為或重大疏忽，或允許任何第三方使用您指定的流動設備，或未能遵守本條款或適用條款中您就採取保安措施之責任，或未能採取我們不時通過任何渠道（包括本行網站上提供的保安資訊中所列的措施）以及我們不時提供的其他有關資訊中告知並建議您採用的保安措施，您將對所有損失負責。在其他情況下，您則無須對透過在線 RM 服務進行的未經授權交易所造成之任何直接損失負責。受限於前述，除非由於我們的疏忽或故意失責所引致的損失，您須應我們要求彌償我們無論直接或間接因接受及/或倚賴或根據您以在線 RM 服務發出的指示行事而引起的或有關連的訴訟、法律程序、申索、損失、損害、訟費及支出等我們合理地招致的損失。

7.10 如我們合理地相信您違反本條款及細則，我們保留停止您使用在線 RM 服務的權利。