

本条款及细则应与以下条款及细则一并阅读：「一般条款」、「『inMotion动感银行』条款及细则」、「关于《个人资料（私隐）条例》及《个人信贷资料实务守则》致客户及其他个别人士的通知」、「私隐政策声明」（「有关条款及细则」）。本人/吾等可能不时使用由中信银行（国际）有限公司（「**银行**」）提供的线上对话，并同意线上对话将受限于此有关条款及细则及本人/吾等就此与银行同意的其他条款及细则。

1. 定义与释义

1.1 在本条款及细则中，下列词语和表述应具有下述含义：

「**线上对话**」指互动文字通讯服务，让银行客户和其他个别使用者可以透过银行网站或「inMotion 动感银行」流动应用程序与银行的聊天机器人或客户服务主任互动，以对银行的服务和产品作出一般查询。

1.2 除另有相反描述外，在本条款及细则内：

- (a) 任何字词述及单数的包括双数，相反亦然，而述及任何性别的包括其他性别；及
- (b) 「**包括**」指包括但不限于。

2. 线上对话的使用及范围

- 2.1 线上对话仅在本人/吾等的查询要求下提供银行服务及产品有关的一般资讯。通过线上对话提供的任何资讯（包括利率、价格及其他资讯）只供参考。有关资讯不具约束力，亦不构成对任何人作出买卖、认购或交易及在此所载的任何投资产品或服务的要约、招揽、建议、意见或任何保证。本人/吾等确认经由线上对话提供的资讯只作参考之用，本人/吾等及任何其他人士不应依赖该资讯或以该资讯作为有关事宜的确证。
- 2.2 为免生疑问，银行概不受理通过线上对话作出的交易指示或进行任何交易或买卖，也不提供任何财务服务，包括但不限于咨询、个人或户口查询及其他财务指示。
- 2.3 银行通过线上对话收到的任何查询，将视为本人/吾等正确书写及授权的查询。部份查询需要时间处理，而且部份查询只可在香港一般办公时间内处理，即使在有关办公时间外线上对话仍提供服务。
- 2.4 任何通过线上对话提供的资讯中所提及的银行服务、产品及优惠均受相关条款及细则所约束。
- 2.5 如银行合理地相信本人/吾等利用或尝试利用线上对话作以下行为，银行将会停止本人/吾等使用线上对话：
 - (a) 对银行之声誉作不利的影响
 - (b) 损耗或干扰银行之数据、软件、网站或资讯科技系统；
 - (c) 传送任何冒犯性的、煽动性的、诋毁性的、欺诈性的资讯或其他非法资讯；或
 - (d) 引致银行困扰和不便

3. 保安措施

- 3.1 为确保隐私性，在线上对话查询银行服务及产品有关的一般资讯时，银行将不会披露或要求本人/吾等披露任何个人资料（包括敏感资料）或户口资料。但是，本人/吾等可能会被要求提供本人/吾等之姓名、

电邮地址、联络电话号码、户口号码及/或交易详细资料（如有必要），以处理本人/吾等的请求或回覆本人/吾等的查询如：

- (a) 需要透过电邮地址及/或联络电话号码传送资讯；或
- (b) 需要透露本人/吾等的更详细个人或户口资料作进一步的协助。

本人/吾等的资料会记录于通讯纪录内。当使用线上对话时，本人/吾等会避免透过线上对话提供与本人/吾等的要求或查询无关的个人或户口资料。

- 3.2 本人/吾等承诺遵守所有规则，法规和指南（不时更新），包括但不限于银行不时发出关于线上对话的保安建议及任何其他通知。

4. 通讯纪录

银行会保留与本人/吾等于线上对话上的所有通讯纪录以用作培训（适用于聊天机器人及客户服务主任），确保质素及处理纠纷等，及不时为符合法定、监管及会计的规定。

5. 义务

- 5.1 倘若本人/吾等疏忽地、不诚实地及欺诈性地行事，本人/吾等必须负责所有因使用线上对话而引起的或与之有关的所有申索、损失及后果。
- 5.2 本人/吾等须为未有遵守本条款及细则下之任何要求而招致的所有损失或损害负责。
- 5.3 本人/吾等须弥偿银行因本人/吾等使用线上对话或因本人/吾等使用线上对话导致之间接或相应损失、数据损失或错误、收入损失或溢利损失（不论基于合约、过失、法例或其他情况下）而在任何时间令银行可能招致或承受之诉求、要求、责任、损失、损毁、费用及支出，及致使银行对此无损失。
- 5.4 本人/吾等须负全部责任核实任何经由线上对话接收的资料。银行不会就本人/吾等或任何其他人士倚赖任何评论、确认、资料或数据而承担任何法律责任（不论是侵权行为责任或合约责任或其他方面）。

6. 免除保证声明及责任限制

- 6.1 在任何情况下，对于任何因下列原因（除非下等事项是由于银行的严重疏忽或故意错失所致），银行均毋须对本人/吾等承担任何责任或义务：
- (a) 因任何理由而在提供线上对话时出现的任何干扰、中断、延误、损失、毁坏或其他故障；
 - (b) 与线上对话有关的任何机械故障、电力故障、失灵或安装问题；或
 - (c) 服务提供者或任何第三方造成的而与银行提供线上对话有关的任何损失。
- 6.2 银行概不对因本人/吾等使用线上对话而导致本人/吾等的资料、装置、电讯设备有任何损失或损坏负责，除非该等损失或损坏乃由于银行的严重疏忽或故意错失所致。
- 6.3 无论在银行的控制范围以内或以外，对于关于线上对话的任何修改、失效、失灵、中断或终止，银行对本人/吾等及/或任何第三方均毋须负责。

7. 暂停及终止服务

在银行考虑有需要或适当的情况下，包括但不限于出现可能违反保安的情况下，或当银行有合理的理由怀疑本人/吾等提交不真实、不准确、已过时或不完整的资料，银行保留随时可暂时或永久停止线上对话或本人/吾等使用的权利，而毋须预先通知本人/吾等。

8. 修改

银行有权并可于任何时间按照有关香港的适用守则及指引之规定在给予时前通知予本人/吾等后将本线上对话条款及细则有关之任何条文删除、取替、增加或修改。

9. 条款免除

如本条款及细则之任何内容在任何司法地区是或变成非法、无效或不能执行，此并不影响：

- (a) 其他条款及细则之内容在该司法地区的有效性及其可执行性；或
- (b) 该内容或其他条款及细则内容在其他司法地区的有效性及其可执行性。

10. 第三者权利

除本条款及细则另有明文订明外，本条款及细则订约方以外的任何人士概不可按照《合约（第三者权利）条例》（香港法例第 623 章）的规定强制执行本条款及细则的条款或享有其利益。倘本条款及细则的任何条文明确赋予任何第三方权力根据《合约（第三者权利）条例》执行本条款及细则任何条款，则协议订约方保留权利可在毋须该第三方同意的情况下修改该条款或本条款及细则任何其他条款。

11. 管治法律及司法管辖权

本条款及细则受香港法律所规管及解释。双方同意接受香港法院非专有的司法管辖权所管辖。

12. 文本

本条款及细则之中文文本仅供参考。如本条款及细则之中英文文本有任何冲突，概以英文文本为准。