

本條款及細則應與以下條款及細則一併閱讀：「一般條款」、「『inMotion動感銀行』條款及細則」、「關於《個人資料(私隱)條例》及《個人信貸資料實務守則》致客戶及其他個別人士的通知」、「私隱政策聲明」(「有關條款及細則」)。本人/吾等可能不時使用由中信銀行(國際)有限公司(「銀行」)提供的線上對話，並同意線上對話將受限於此有關條款及細則及本人/吾等就此與銀行同意的其他條款及細則。

1. 定義與釋義

1.1 在本條款及細則中，下列詞語和表述應具有下述含義：

「**線上對話**」指互動文字通訊服務，讓銀行客戶和其他個別使用者可以透過銀行網站或「inMotion 動感銀行」流動應用程式與銀行的聊天機器人或客戶服務主任互動，以對銀行的服務和產品作出一般查詢。

1.2 除另有相反描述外，在本條款及細則內：

- (a) 任何字詞述及單數的包括雙數，相反亦然，而述及任何性別的包括其他性別；及
- (b) 「**包括**」指包括但不限於。

2. 線上對話的使用及範圍

2.1 線上對話僅在本人/吾等的查詢要求下提供銀行服務及產品有關的一般資訊。通過線上對話提供的任何資訊(包括利率、價格及其他資訊)只供參考。有關資訊不具約束力，亦不構成對任何人作出買賣、認購或交易及在此所載的任何投資產品或服務的要約、招攬、建議、意見或任何保證。本人/吾等確認經由線上對話提供的資訊只作參考之用，本人/吾等及任何其他人士不應依賴該資訊或以該資訊作為有關事宜的確認。

2.2 為免生疑問，銀行概不受理通過線上對話作出的交易指示或進行任何交易或買賣，也不提供任何財務服務，包括但不限於諮詢、個人或戶口查詢及其他財務指示。

2.3 銀行通過線上對話收到的任何查詢，將視為本人/吾等正確書寫及授權的查詢。部份查詢需要時間處理，而且部份查詢只可在香港一般辦公時間內處理，即使在有關辦公時間外線上對話仍提供服務。

2.4 任何通過線上對話提供的資訊中所提及的銀行服務、產品及優惠均受相關條款及細則所約束。

2.5 如銀行合理地相信本人/吾等利用或嘗試利用線上對話作以下行為，銀行將會停止本人/吾等使用線上對話：

- (a) 對銀行之聲譽作不利的影響
- (b) 損耗或干擾銀行之數據、軟件、網站或資訊科技系統；
- (c) 傳送任何冒犯性的、煽動性的、詆毀性的、欺詐性的資訊或其他非法資訊；或
- (d) 引致銀行困擾和不便

3. 保安措施

3.1 為確保隱私性，在線上對話查詢銀行服務及產品有關的一般資訊時，銀行將不會披露或要求本人/吾等披露任何個人資料(包括敏感資料)或戶口資料。但是，本人/吾等可能會被要求提供本人/吾等之姓

名、電郵地址、聯絡電話號碼、戶口號碼及/或交易詳細資料（如有必要），以處理本人/吾等的請求或回覆本人/吾等的查詢如：

- (a) 需要透過電郵地址及/或聯絡電話號碼傳送資訊；或
- (b) 需要透露本人/吾等的更詳細個人或戶口資料作進一步的協助。

本人/吾等的資料會記錄於通訊紀錄內。當使用線上對話時，本人/吾等會避免透過線上對話提供與本人/吾等的要求或查詢無關的個人或戶口資料。

- 3.2 本人/吾等承諾遵守所有規則，法規和指南（不時更新），包括但不限於銀行不時發出關於線上對話的保安建議及任何其他通知。

4. 通訊紀錄

銀行會保留與本人/吾等於線上對話上的所有通訊紀錄以用作培訓（適用於聊天機器人及客戶服務主任）、確保質素及處理糾紛等，及不時為符合法定、監管及會計的規定。

5. 義務

- 5.1 倘若本人/吾等疏忽地、不誠實地及欺詐性地行事，本人/吾等必須負責所有因使用線上對話而引起的或與之有關的所有申索、損失及後果。
- 5.2 本人/吾等須為未有遵守本條款及細則下之任何要求而招致的所有損失或損害負責。
- 5.3 本人/吾等須彌償銀行因本人/吾等使用線上對話或因本人/吾等使用線上對話導致之間接或相應損失、數據損失或錯誤、收入損失或溢利損失（不論基於合約、過失、法例或其他情況下）而在任何時間令銀行可能招致或承受之訴求、要求、責任、損失、損毀、費用及支出，及致使銀行對此無損失。
- 5.4 本人/吾等須負全部責任核實任何經由線上對話接收的資料。銀行不會就本人/吾等或任何其他人士倚賴任何評論、確認、資料或數據而承擔任何法律責任（不論是侵權行為責任或合約責任或其他方面）。

6. 免除保證聲明及責任限制

- 6.1 在任何情況下，對於任何因下列原因（除非下等事項是由於銀行的嚴重疏忽或故意錯失所致），銀行均毋須對本人/吾等承擔任何責任或義務：
 - (a) 因任何理由而在提供線上對話時出現的任何干擾、中斷、延誤、損失、毀壞或其他故障；
 - (b) 與線上對話有關的任何機械故障、電力故障、失靈或安裝問題；或
 - (c) 服務提供者或任何第三方造成的而與銀行提供線上對話有關的任何損失。
- 6.2 銀行概不對因本人/吾等使用線上對話而導致本人/吾等的資料、裝置、電訊設備有任何損失或損壞負責，除非該等損失或損壞乃由於銀行的嚴重疏忽或故意錯失所致。
- 6.3 無論在銀行的控制範圍以內或以外，對於關於線上對話的任何修改、失效、失靈、中斷或終止，銀行對本人/吾等及/或任何第三方均毋須負責。

7. 暫停及終止服務

在銀行考慮有需要或適當的情況下，包括但不限於出現可能違反保安的情況下，或當銀行有合理的理由懷疑本人/吾等提交不真實、不準確、已過時或不完整的資料，銀行保留隨時可暫時或永久停止線上對話或本人/吾等使用的權利，而毋須預先通知本人/吾等。

8. 修改

銀行有權並可於任何時間按照有關香港的適用守則及指引之規定在給予時前通知予本人/吾等後將本線上對話條款及細則有關之任何條文刪除、取替、增加或修改。

9. 條款免除

如本條款及細則之任何內容在任何司法地區是或變成非法、無效或不能執行，此並不影響：

- (a) 其他條款及細則之內容在該司法地區的有效性及其可執行性；或
- (b) 該內容或其他條款及細則內容在其他司法地區的有效性及其可執行性。

10. 第三者權利

除本條款及細則另有明文訂明外，本條款及細則訂約方以外的任何人士概不可按照《合約（第三者權利）條例》（香港法例第 623 章）的規定強制執行本條款及細則的條款或享有其利益。倘本條款及細則的任何條文明確賦予任何第三方權力根據《合約（第三者權利）條例》執行本條款及細則任何條款，則協議訂約方保留權利可在毋須該第三方同意的情況下修改該條款或本條款及細則任何其他條款。

11. 管治法律及司法管轄權

本條款及細則受香港法律所規管及解釋。雙方同意接受香港法院非專有的司法管轄權所管轄。

12. 文本

本條款及細則之中文文本僅供參考。如本條款及細則之中英文文本有任何衝突，概以英文文本為準。