

「線上助理」使用條款

「線上助理」是由創興銀行有限公司（「本行」）提供的一項服務，並採用 M800 有限公司（「M800」）建立並維護的線上對話平台--Maaiiconnect。使用「線上助理」服務代表您已接受本具有法律約束力之使用條款。如果您認為合適，請徵求獨立專業意見。

1. 使用「線上助理」

1.1 「線上助理」讓本行客戶服務員能夠透過本行網站(www.chbank.com)（「本行網站」）上的對話視窗即時解答您的一般查詢，但本行或本行客戶服務員絕不會使用「線上助理」向您提供任何意見。

1.2 您只可按本使用條款內列明的用途使用「線上助理」，您絕不可利用或嘗試利用「線上助理」：

- (a) 對本行之聲譽作不利的影響；
- (b) 損耗或干擾「線上助理」之數據、軟件、網站或資訊科技系統；
- (c) 傳送任何具冒犯性的、煽動性的、詆毀性的、欺詐性的資訊或其他非法資訊；或
- (d) 引致本行困擾和不便。

您確認本行可隨時暫停或終止您使用「線上助理」，而毋需給予任何理由或就此負任何責任。

2. 私隱

2.1 「線上助理」提供銀行服務及產品有關的一般資訊查詢及開戶預約服務等。除上述服務外，「線上助理」將並不會提供就銀行賬戶、交易或申請的查詢服務。為保障私隱，本行將不會於互動對話時披露或要求您披露任何敏感個人資料或賬戶資料。但是，您可能會被要求提供您的姓氏、電郵地址、聯絡電話號碼，以處理您的預約要求或回覆您的查詢。

2.2 如您提供了個人資料予本行，本行可根據本行的私隱政策聲明

(<https://www.chbank.com/tc/personal/footer/others/privacy-policy/pps.shtml>)

及收集個人資料聲明創興銀行有限公司依據個人資料（私隱）條例致客戶及其他人士通知書

(<https://www.chbank.com/tc/personal/footer/others/privacy-policy/pics.shtml>) 收集、使用、儲存及透露您的個人資料。

2.3 您承諾遵守所有規則、法規和指引（由本行不時發出及/或更新），包括但不限於關於使用線上對話的保安提示。(<https://www.chbank.com/tc/personal/digital-services/internet-banking/security/index.shtml>)

3. 通訊紀錄

3.1 您確認並同意本行儲存與您於「線上助理」上的所有通訊記錄。本行將在其認為合理所需的期限內保留通過「線上助理」收集的通訊紀錄及所有資料。本行可以在任何爭議中使用有關通訊記錄，您並且同意不會在電子形式之基礎上對其有效性、可受理性或可執行性提出質疑。您同意有關通訊記錄為本行財產，並可用於培訓、質量控制及爭議處理用途。

4. 責任

4.1 倘若因您的疏忽、不誠實及 / 或欺詐性行事，您必須負責所有因使用「線上助理」而引起的或與之有關的所有申索、損失、賠償、利息及後果。

4.2 您須為未有遵守本使用條款下之任何要求而不論以任何方式招致的所有申索、利息、損失及賠償負責。

4.3 您須彌償本行因您使用線上對話或因您使用線上對話導致之無論直接或間接、偶然或相應的損失、數據損失或錯誤、收入損失或盈利損失（不論基於合約、侵權、法律/監管/合規要求或其他情況下）而在任何時間令本行可能招致或承受之申索、要求、責任、損失、賠償、費用、利息及支出，以達致本行對此全無損失。

4.4 您須負全部責任核實任何經由「線上助理」接收的資料。本行不會就您或任何其他人士倚賴任何評論、確認、資料及/或數據而承擔任何法律責任（不論是侵權、合約或其他方面之責任）。

4.5 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，請立即與本行聯絡或立即報警。

5. 免責聲明及責任限制

5.1 在所有情況下，對於任何因下列原因（除非下等事項是由於本行的疏忽、欺詐或故意錯失所致），本行或 M800 均毋須對您承擔任何責任或義務：

- (a) 因任何理由而在提供「線上助理」時出現的任何干擾、中斷、延誤、損失、毀壞或其他失誤；
- (b) 與「線上助理」有關的任何機械失誤、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因本行服務及/或提供「線上助理」有關的任何損失或損害。

5.2 本行概不對因您使用「線上助理」而造成的任何申索、要求、責任、損失、賠償、費用、利息及支出（包括您的資料、裝置、及電訊設備）負責，除非該等損失或損害乃由於銀行的故意過錯、欺詐或疏忽所致。

5.3 無論在本行的控制範圍以內或以外，對於關於「線上助理」的任何修改、失效、失靈、中斷或終止，本行對您及/或任何第三方均毋須負責。

5.4 「線上助理」的通訊內容可能不會被加密，並且可能包含您的個人資料及屬於您賬戶的資料，本行將不對您承擔任何可能發放、遺失或截取此類個人資料及/或資料的任何責任。

6. 管轄法律及版本

6.1 本使用條款受香港法律管限，並按其詮釋，但《合約（第三者權利）條例》不適用。您無條件及不可撤銷地接受香港法院之非專屬司法管轄權管轄。

6.2 本使用條款之中文本僅供參考，倘若其英文文本與本中文文本有任何歧異，就該等歧異而言，概以英文文本為準。

「线上助理」使用条款

「线上助理」是由创兴银行有限公司（「本行」）提供的一项服务，并采用 M800 有限公司（「M800」）建立并维护的在线对话平台--Maaiiconnect。使用「线上助理」服务代表您已接受本具有法律约束力之使用条款。如果您认为合适，请征求独立专业意见。

1. 使用「线上助理」

1.1 「线上助理」让本行客户服务人员能够透过本行网站(www.chbank.com)（「本行网站」）上的对话窗口实时解答您的一般查询，但本行或本行客户服务人员绝不会使用「线上助理」向您提供任何意见。

1.2 您只可按本使用条款内列明的用途使用「线上助理」，您绝不可利用或尝试利用「线上助理」：

- (a) 对本行之声誉作不利的影响；
- (b) 损耗或干扰「线上助理」之资料、软件、网站或信息科技系统；
- (c) 传送任何具冒犯性的、煽动性的、诋毁性的、欺诈性的信息或其他非法信息；或
- (d) 引致本行困扰和不便。

您确认本行可随时暂停或终止您使用「线上助理」，而毋需给予任何理由或就此负任何责任。

2. 私隐

2.1 「线上助理」提供银行服务及产品有关的一般信息查询及开户预约服务等。除上述服务外，「线上助理」将并不会提供就银行账户、交易或申请的查询服务。为保障私隐，本行将不会于互动对话时披露或要求您披露任何敏感个人资料或账户资料。但是，您可能被要求提供您的姓氏、电邮地址、联络电话号码，以处理您的预约要求或回复您的查询。

2.2 如您提供了个人资料予本行，本行可根据本行的私隐政策声明(<https://www.chbank.com/sc/personal/footer/others/privacy-policy/pps.shtml>)及收集个人资料声明创兴银行有限公司依据个人资料（私隐）条例致客户及其他人士通知书(<https://www.chbank.com/sc/personal/footer/others/privacy-policy/pics.shtml>)收集、使用、储存及透露您的个人资料。

2.3 您承诺遵守所有规则，法规和指引（由本行不时发出及/或更新），包括但不限于关于使用在线对话的保安提示。(<https://www.chbank.com/sc/personal/digital-services/internet-banking/security/index.shtml>)

3. 通讯纪录

3.1 您确认并同意本行储存与您于「线上助理」上的所有通讯记录。本行将在其认为合理所需的期限内保留通过「线上助理」收集的通讯纪录及所有资料。本行可以在任何争议中使用有关通讯记录，您并且同意不会在电子形式之基础上对其有效性、可受理性或可执行性提出质疑。您同意有关通讯记录为本行财产，并可用于培训、质量控制及争议处理用途。

4. 责任

4.1 倘若因您的疏忽、不诚实及 / 或欺诈性行事，您必须负责所有因使用「线上助理」而引起的或与之有关的所有申索、损失、赔偿、利息及后果。

4.2 您须为未有遵守本使用条款下之任何要求而不论以任何方式招致的所有申索、利息、损失及赔偿责任。

4.3 您须弥偿本行因您使用在线对话或因您使用在线对话导致之无论直接或间接、偶然或相应的损失、资料损失或错误、收入损失或盈利损失（不论基于合约、侵权、法律/监管 / 合规要求或其他情况下）而在任何时间令本行可能招致或承受之申索、要求、责任、损失、赔偿、费用、利息及支出，以达致本行对此全无损失。

4.4 您须负全部责任核实任何经由「线上助理」接收的资料。本行不会就您或任何其他人士倚赖任

何评论、确认、资料及 / 或资料而承担任何法律责任（不论是侵权、合约或其他方面之责任）。

4.5 您应慎防声称来自本行的伪冒或欺诈语音消息、电邮、短讯、微信讯息、手机银行推送通知或经任何其他渠道发出之讯息。请勿经由任何未经本行授权的电邮、短讯、二维码、搜索引擎、社交网络平台或任何第三方网站或流动应用程序中的超链接进入本行网站、网上银行、手机银行或流动应用程序。如有任何怀疑，请勿按照可疑页面的指示操作或输入任何资料。您应小心保管您的密码，请勿向任何可疑第三方披露任何个人资料。如您怀疑曾向任何可疑第三方披露您的个人资料，请立即与本行联络或立即报警。

5. 免责声明及责任限制

5.1 在所有情况下，对于任何因下列原因（除非下等事项是由于本行的疏忽、欺诈或故意过失所致），本行或 M800 均毋须对您承担任何责任或义务：

- (a) 因任何理由而在提供「线上助理」时出现的任何干扰、中断、延误、损失、毁坏或其他失误；
- (b) 与「线上助理」有关的任何机械失误、电力故障、失灵或安装问题；或
- (c) 服务提供商或任何第三方造成因本行服务及 / 或提供「线上助理」有关的任何损失或损害。

5.2 本行概不对因您使用「线上助理」而造成的任何申索、要求、责任、损失、赔偿、费用、利息及支出（包括您的资料、装置、及电讯设备）负责，除非该等损失或损害乃由于银行的故意过错、欺诈或疏忽所致。

5.3 无论在本行的控制范围以内或以外，对于关于「线上助理」的任何修改、失效、失灵、中断或终止，本行对您及 / 或任何第三方均毋须负责。

5.4 「线上助理」的通讯内容可能不会被加密，并且可能包含您的个人资料及属于您账户的资料，本行将不对您承担任何可能发放、遗失或截取此类个人资料及 / 或资料的任何责任。

6. 管辖法律及版本

6.1 本使用条款受香港法律管限，并按其诠释，但《合约（第三者权利）条例》不适用。您无条件及不可撤销地接受香港法院之非专属司法管辖权管辖。

6.2 本使用条款之中文本仅供参考，倘若其英文文本与本中文文本有任何歧异，就该等歧异而言，概以英文文本为准。

Live Chat Terms of Use

Live Chat is a service made available by Chong Hing Bank Limited ("Bank") using the Maaiconnect, a platform established and maintained by M800 Limited ("M800"). These Terms of Use govern your use of Live Chat. Your use of Live Chat services constitutes acceptance of these Terms of Use, which are legally binding. If you see appropriate, please seek independent professional advice.

1. The use of Live Chat

1.1 Live Chat enables the Bank's customer representatives to answer your general enquires instantly through pop-up windows Live Chat on screen on the Bank's public website www.chbank.com ("Website"). Neither the Bank nor its customer representatives will provide you with any advice by using Live Chat.

1.2 You must only use Live Chat for the purposes described in these Terms of Use. You must not use or attempt to use Live Chat to:

- (a) adversely affect the reputation of the Bank;
- (b) damage or interfere with Live Chat data, software, website or information technology systems;
- (c) send any offensive, inflammatory, defamatory, fraudulent or otherwise unlawful information; or
- (d) cause annoyance or inconvenience to the Bank.

You acknowledge that the Bank may any time without notice suspend or terminate your use of Live Chat without giving any reason or being liable in any way.

2. Privacy

2.1 Live Chat provides general information enquiry service on the Bank's services and products, account opening appointment service, etc. Other than such service, Live Chat will not provide any enquiry service such as that on account, transaction or application with the Bank. To preserve the confidentiality, the Bank will not disclose or ask you to disclose any sensitive personal or account information while the Bank interacts with you via Live Chat. However, you may be asked to provide your last name, email address and contact phone number in order to process your appointment request or reply to your enquiries.

2.2 If you provide your personal information to the Bank, the Bank may collect, use, store and disclose your personal information in accordance with the Bank's Privacy Policy Statement

(<https://www.chbank.com/en/personal/footer/others/privacy-policy/pps.shtml>)

and Personal Information Collection Statement, Chong Hing Bank Limited Notice to Customers and Other Persons relating to the Personal Data (Privacy) Ordinance (<https://www.chbank.com/en/personal/footer/others/privacy-policy/pics.shtml>).

2.3 You undertake to observe all rules, regulations and guidelines (as issued and/ or updated by the Bank from time to time) including but not limited to the security tips on the utilization of Live Chat

(<http://www.chbank.com/en/personal/digital-services/internet-banking/security/index.shtml>).

3. Transcripts and records

3.1 You acknowledge and consent to the recording of all communications with you via Live Chat. The Bank will retain the communications and all the data collected through Live Chat for such period as the Bank may consider reasonably necessary. The Bank may use the recorded communications in any dispute and you agree not to challenge their validity, admissibility or enforceability on the basis that they are in electronic form. You agree that the recorded communications are the Bank's property, and may be used for training, quality control and dispute handling purposes.

4. Obligations

4.1 You will be fully liable for all claims, losses, damages, interests and consequences arising out of or in connection with the use of Live Chat if you have acted negligently, dishonestly and/or fraudulently.

4.2 You will bear all claims, interests, losses and damages howsoever arising therefrom if you fail to comply with any of the requirements in these Terms of Use.

4.3 You will indemnify and keep the Bank harmless from and against any and all claims, demands, liabilities, losses, damages, costs, interests and expenses which may at any time be suffered or incurred by the Bank arising from or connected with your use of Live Chat, whether direct or indirect, incidental or consequential loss or for loss or corruption of data, loss of revenue or loss of profits, whether in contract, tort or under legal / regulatory/ compliance requirements or otherwise arising from or connected with your use of Live Chat.

4.4 It is your sole responsibility to verify any information received under Live Chat. The Bank does not assume any liability (whether in tort, contract or otherwise, in law or equity) for any reliance on any commentaries, confirmations, information and/ or data by you or any other person.

4.5 You should stay vigilant to fake or fraudulent voice messages, E-mails, SMS messages, WeChat messages, Mobile Banking push notifications or any other means purportedly sent from the Bank. You are advised not to access the Bank's Website, Internet Banking, Mobile Banking or Mobile Applications through hyperlinks in any E-mail, SMS, QR code, search engine, social networking platform or any third-party websites or Mobile Applications not authorized by the Bank. In case of doubt, you are advised not to follow the instructions of the suspicious pages or input any data. You should keep your password securely. You are also advised not to disclose any personal information to any suspicious third party. If you are concerned you may have disclosed your personal information to any suspicious third party, please contact the Bank or report to the Police immediately.

5. Disclaimer and Limitation of Liability

5.1 In all circumstances, the Bank or M800 does and shall not assume any liability or responsibility (unless the following is resulted from the Bank's negligence, fraud or wilful default) to you in connection with:

- (a) Any interruption, suspension, delaying, loss, mutilation or other failure in providing Live Chat howsoever caused;
- (b) Any mechanical failure, power failure, malfunction, or installation in connection with Live Chat; or

(c) Any losses or damages caused by the service provider or any third parties in connection with the Bank's service and/or information provided under Live Chat.

5.2 The Bank will not be responsible for any claims, demands, liabilities, losses, damages, costs, interests and expenses caused to you (including your data, device, and telecommunications equipment) as a result of your use of Live Chat unless such loss or damage is caused by the Bank's wilful default, fraud or negligence.

5.3 The Bank shall not be liable to you and/or any third party for any modification, non-availability, malfunctioning, suspension or discontinuance of Live Chat, whether within or outside the Bank's control.

5.4 The transcript of Live Chat may not be encrypted and may contain personal information and information pertaining to your accounts, and the Bank shall not be responsible or liable to you for any possible release, loss or interception of such personal information and/or information.

6. Governing Law and Governing version

6.1 These Terms of Use are governed by and construed in accordance with the laws of the Hong Kong but the Contracts (Rights of Third Parties) Ordinance shall not apply. You unconditionally and irrevocably agree to submit to the non-exclusive jurisdiction of the Hong Kong courts.

6.2 The Chinese version of these Terms of Use is for reference only. In the event and to the extent of any discrepancy between the English and Chinese versions, the English version shall prevail.