

中國工商銀行(澳門)股份有限公司  
電子銀行服務條款及章則

**重要聲明／免責聲明**

a. 本行之電子銀行服務所提供的信息、服務及產品只提供予當時合法地容許之地區，並不是在所有地域之所有人士均可享用，此等網頁如在任何地區向任何人士招引或遊說有關產品及服務屬違法時，則此等網頁不應視為向該等地區作出招引或遊說，瀏覽人士須確保其知悉及遵守有關限制，及自行負責查證其所在地域的法律是否容許瀏覽本行網址／或使用有關服務。

b. 本行網址所包含的資訊只供一般性參考及資料是以「原本」基礎載出，並不代表任何保證、表述或承諾。此外，本行可在無事先通知的情況下，可不時修改該等資料。

c. 本行網址所包含的資料不應視為要約或向瀏覽人士作出特定或專業意見，本行建議使用者在有需要時，應徵詢適當的專業人士意見。

d. 在法例容許的情況下，本行不予保證所提供之資訊及資料是安全、沒有任何錯誤、遺漏或不準確，及有關本網址之使用或不能使用，或因本網址之運作或傳送之中斷、缺陷或阻延、或系統失靈而招致瀏覽人士損失，本行並不就此承擔任何責任。

e. 瀏覽人士使用本網頁即表示同意遵從本網頁不時所載之聲明及政策。客戶使用「本行」的「電子銀行服務」即構成「客戶」同意接受以下條款及章則，並受其約束之證明。

**服務條款及章則**

**1. 定義及應用**

1.1 在本條款及章則內，除文意另有釋義外，下列名詞均具以下含義：

「銀行」或「本行」 指中國工商銀行(澳門)股份有限公司及其轄下分行。

「客戶」 指在「銀行」開立賬戶及申請使用電子銀行服務的任何個人、聯名客戶、法定機構、獨資／合夥商號、公司、社團或組織，並獲「銀行」接納的人

(如與「銀行」簽署「電子銀行服務」條款和章則的人士)，包括持有個人或聯名賬戶之個人、法人及其授權人士、使用者、代理人及合法繼任人。

「電子銀行服務」指「銀行」向「客戶」所提供的通過中國工商銀行(澳門)股份有限公司之網上銀行、手機銀行、電話銀行服務，據此客戶可透過電子渠道或電訊媒介輸入「用戶名稱」及密碼後，進行銀行交易或從銀行獲取相關服務。

「賬戶」指不時由「客戶」向「銀行」指定並被「銀行」接納為可使用「電子銀行服務」之賬戶，但「銀行」有權指定及由其選擇更改可使用「電子銀行服務」之賬戶種類及範圍。

「基本賬戶」指「客戶」在申請「電子銀行服務」時所指明，並以「客戶」的名義在「銀行」開立的澳門幣／港幣存摺儲蓄戶口或澳門幣／港幣往來戶口。

「用戶名稱」指由「銀行」向「客戶」提供，或經「客戶」自行選定並經「銀行」所採納，藉以識別「客戶」身份之代號，當其與密碼一同輸入時，使「客戶」能享用「電子銀行服務」。

「密碼」指由「客戶」自行選定，並經「銀行」所採納的任何個人識別碼(不論獨一與否)，當其以書寫或口述與用戶名稱一同輸入時，使「客戶」能享用「電子銀行服務」。

「條款及章則」指本「電子銀行服務」條款及章則及其日後之修訂版本。

「指示」指由「客戶」經輸入用戶名稱和密碼後，透過「電子銀行服務」以指定或可接納之方法不時發出之任何指示。

「交易」指「銀行」依據或以其絕對決定權按照客戶不時透過「電子銀行服務」發出一項「指示」而完成之任何行為或合同。

「簽署協議」指由「銀行」載明有關文件簽署安排，及其後以書面通知「銀行」及「銀行」所接受的更改簽署安排。

「營業日」指澳門特別行政區的銀行營業日子。

「澳門」指中華人民共和國澳門特別行政區。

1.2 除另有規定外，在本「條款及章則」中凡表示單數的字詞亦包括複數在內，反之亦然；表示某一性別意思的字詞亦包括其他性別在內；表示人士的字詞包括個人、公司、法定機構、協會、獨資／合夥商號、社團或組織（包括具法律人格或不具法律人格的實體）。

1.3 在本「條款及章則」中的各段標題僅供參考之用，不影響本「條款及章則」的解釋。

1.4 任何由「銀行」以郵遞方式寄往「客戶」於「基本帳戶」內的地址之通告，在其發出日期的下一個工作日應被視為已被「客戶」收到。

## 2. 與帳戶及服務有關之條款及章則

2.1 鑒於「銀行」准許「客戶」使用「電子銀行服務」，「客戶」同意遵守並按照本「條款及章則」或「銀行」不時發出之任何其他指示行事。

2.2 「銀行」有權隨時及不時修訂、更改／增補本「條款及章則」及由「銀行」發出之任何指示，其中包括但不限於隨時修訂、更改／增補電子銀行服務。以上各項，得以標貼、廣告或「銀行」認為適當之形式展示或通知「客戶」後，即告生效並對「客戶」具有約束力。若「客戶」於生效日期仍保持「帳戶」，客戶則視為接納該修訂或增補。

2.3 「客戶」同意遵從及履行以上所載之一切「條款及章則」，倘「銀行」因「客戶」違反或不遵從履行以上所載之「條款及章則」，以致「銀行」直接或間接遭受、蒙受、承擔損失或一切的法律費用，「客戶」同意對「銀行」作出彌償(包括但不限於全數彌償法律費用、成本、支出及其他合理地承擔的支出)。

2.4 在正當之情況下，「銀行」無需事先通知及給予任何理由，隨時行使其絕對決定權，拒絕執行或撤銷經電子銀行服務可進行的任何交易，並終止或限制「客戶」使用電子銀行服務。「客戶」不能藉此向「銀行」追究任何責任。

2.5 「銀行」隨時有絕對的權利決定接受「客戶」的指示作為「客戶」的代理人，代其與第三者進行交易；但為此「銀行」一概無須就該第三者的任何行為負上任何法律責任(包括但不限於該第三者的任何未執行或延誤執行「銀行」代「客戶」發出的指示)。「客戶」知悉及確認該等交易由「銀行」作為其代理人與第三者所執行之交易受有關適用條款及條件所管轄及限制，並且「客戶」同意授權「銀行」向該第三者披露「客戶」對有關交易的任何資料。

## 2.6 「本行」責任的限制

2.6.1 除因「本行」嚴重疏忽或故意失責外，本行概不就以下各項負責：阻延或干擾「客戶」取用賬戶或服務，或未能使用賬戶或服務；或透過互聯網或任何其他媒介發送訊息出現任何遺失、錯誤、延遲、錯誤指示、舞弊或未經授權的修改或截取，或服務、賬戶或資料未經授權而被取用；或未能執行或執行「客戶」的指示時出現錯誤；或任何軟體、設備或系統出現任何錯誤、操作失常、中斷、暫停、不足或故障；或任何可損害電腦硬體或軟體功能的東西（包括任何電腦病毒）；或因終止「客戶」的賬戶或終止向「客戶」提供任何服務而產生的任何損失或損害；或其他法律容許的情況。

2.6.2 「本行」毋須就第三方、政府、市場干擾或任何超出本行可控制範圍的事件造成的任何損失對「客戶」和第三方負責。就「本行」的作為或不作為而言，只須就嚴重疏忽或欺詐行為負責。「本行」毋須就「本行」有關辦事處被禁止執行事務而向「客戶」交代。

2.6.3 本行提供的任何資料僅作參考。除另有說明者外，該等資料並非要約。「客戶」知悉本行並無就任何資料或投資結果作出陳述、保證或擔保。除另有說明者外，所提供的任何價格、利率或其他報價僅作參考，並可於「本行」確認接受「客戶」的要約前毋須給予通知而更改。除另有說明者外，「客戶」應付的價格並不包括（而「客戶」將額外支付）適用的稅項、稅費、交易征費、合理費用及開支。

2.6.4 如根據任何適用法律「本行」須對任何損害賠償負上法律責任，其責任將只限於該有關交易的金額，或只限於「客戶」的直接損害金額，兩者中取較低者，而該等法律責任並不包括間接損害。  
無論如何，該等法律責任應排除賠償間接損害。

2.6.5 本「條款及章則」第 2 條在適用法律所容許的範圍內施行。

## 3. 「用戶名稱」及「密碼」

3.1 「客戶」承認「用戶名稱」及「密碼」均屬機密性質，「客戶」有責任確保及採取一切必要之預防措施對「用戶名稱」及「密碼」嚴加保密。「客戶」同意及知悉，如不慎或遭人盜用或向其他人披露，不論其屬故意或非故意，「客戶」同意完全承擔相關責任及風險。

3.2 「客戶」可隨時要求更改其「用戶名稱」及／或「密碼」。在此等情況下，「用

戶名稱」及「密碼」乃指「銀行」當其時提供予「客戶」之「用戶名稱」及／或「客戶」自行選定輸入之「密碼」，或經「銀行」批准之新「用戶名稱」及「密碼」。

3.3 客戶如遺失其「用戶名稱」及／或「密碼」遭泄露、遺失及被盜用，或透過「賬戶」或「基本帳戶」進行任何未獲授權之交易，「客戶」必須立即致電「銀行」(00853 889 95588)或以任何其他方式通知「本行」，並以書面確認其事及遞交其正本予「銀行」。在「銀行」實際接獲該通知前，通過電子銀行渠道輸入有關密碼而透過「電子銀行服務」執行之所有交易，均被視為「客戶」做出之「交易」。

3.4 「客戶」謹此確認，「銀行」提供的「用戶名稱」及客戶所自行選取的「密碼」有可能遭未經授權人士使用或用作未經授權用途，並同意完全承擔該等風險。

3.5 任何提供或經重選之新「用戶名稱」及／或「密碼」，均視為相同的合約和「條款及章則」，「客戶」所承擔的責任保持不變。

### 3.6 密碼

3.6.1 「密碼」指「本行」接受以確認使用者為客戶本人之個人識別碼，可包括任何識別數字、字母、代碼、電子簽署或其他等。透過密碼，客戶以「本行」所告知的一個或以上渠道進入「賬戶」或服務，尤其是「電子銀行服務」。不同的密碼可以由不同的使用者使用和/或用於不同的渠道。

3.6.2 不管「客戶」的內部指令是否有不同的授權、簽署或簽字安排，任何已透過「客戶」輸入「密碼」所發出的指示，均對「客戶」具約束力。「客戶」的授權簽字人或簽署安排的任何更改不影響「密碼」的使用。如「本行」提供此項選擇，則用於一個渠道的密碼亦可能適用於其他服務或渠道，而任何使用將對「客戶」具約束力。

3.6.3 「客戶」應儘快更改「本行」給予「客戶」的密碼，並於第一次使用「電子銀行服務」時指定一新「密碼」，以及採取一切合理的審慎措施，穩妥保密「客戶」的密碼。假如「客戶」蓄意洩露密碼，所涉風險須由「客戶」自負。

3.6.4 假如「客戶」發覺或相信「客戶」的密碼遭泄露、遺失或盜用，或曾發生任何未經授權交易，「客戶」須在合理切實可行範圍內首先盡快致電 00853 889 95588，或其他由「銀行」所提供的電話號碼或其他方式通知「本行」，然後再以書面確認其事及遞交其正本予「銀行」。除「本行」根據本條款和章則以善意和

不可廢止的方式作出的行為外，「客戶」在「本行」接獲「本行」合理地相信為真實的報告後所採取的任何行動，一律毋須承擔任何責任。

3.6.5 假如「客戶」以欺詐手法行事或因嚴重疏忽，或容許第三方使用「客戶」的「密碼」，或未能遵守本「條款及章則」，尤其是第 3.6.3 或 3.6.4 條規定之客戶義務，「客戶」有責任承擔所有損失。然而，「客戶」毋須就因透過「客戶」的賬戶進行的未經授權交易而蒙受的直接損失負責，但不適用於以下情況：(a)未經授權指示是以電子方式發出，(b)「客戶」是個人（不包括獨資商號、合夥、會社及社團），或 (c)透過用作支付商品及服務費用或提取現金的任何卡進行的未經授權交易。

#### 4. 「客戶」承認及同意

4.1 「客戶」知悉及承認，「電子銀行服務」是「客戶」與「銀行」之間協定交易之附加服務，並不應被視為認可之交易方法。如因任何理由無法使用「電子銀行服務」，「客戶」有責任使用其他方法以完成交易。

4.2 「客戶」知悉在發出交易「指示」之前，有責任核對所進行之一切交易資料完全正確，並在「銀行」限定時間內確認所發送的「指示」無誤，而銀行毋須對「客戶」的錯誤和不作為負責。一旦「銀行」收到「客戶」的「指示」確認時，「交易」便不能撤銷；然而，「銀行」不保證按照某一指示行事，直至「銀行」執行該「指示」為止。「客戶」並承認「銀行」有權依照其內部營業操作指引行事。只有在該「指示」符合營業操作指引及實際可行時，該「指示」方被接受。「銀行」最終保留一切解釋本條款及章則的權利。

4.3 「客戶」知悉「指示」傳遞中可能出現錯誤、延誤、或不完整的訊息，而任何個案、行為均以「銀行」收妥的「指示」為準。「銀行」將這些「指示」加予記錄，該等記錄可以電子格式、複印本或其他途徑作出保存或複制，且在任何法院及各方面均作為最終及決定性的證據。

4.4 「客戶」知悉若「銀行」收妥「指示」的時間超過正常「電子銀行服務」的業務時間或「銀行」視該時間為非「電子銀行服務」時間時，「銀行」可自行決定該「指示」在即日、次日或次一「營業日」處理。「客戶」同意「銀行」有權決定「指示」的處理時間。

4.5 「銀行」可不時要求書面確認由客戶事先指定予「銀行」之各種「交易」。「客戶」一旦收到此等交易憑證，須加以檢查。如發現任何錯誤，須即時通知「銀行」。如「客戶」在「銀行」的指定期限內並無提出反對，此等確認即已作實及具決定

性，並對「客戶」具約束力。

4.6 若「客戶」的指定「賬戶」內並無足夠資金或預先安排的信貸餘額不足以執行擬定「交易」，則「銀行」不會接納或執行「指示」。「銀行」一概無須因指引執行失敗而產生的任何後果負責。

4.7 儘管「客戶」的指定「賬戶」內並無足夠資金或預先安排的信貸餘額不足以執行擬定「交易」，而且不論擬定進行交易的個別交易的任何條款及融通有相反規定，「銀行」有絕對決定權，毋須事先通知「客戶」或獲得其同意，便可接納及執行「指示」。「客戶」須負責由此導致的借差或透支、預支或信貸（或其任何增加）及有關的所有「銀行」的劃一收費。該等欠款連同其利息須於「銀行」要求時償還。該利息由執行有關指示日計至實際償還日止（包括首尾兩日），利率由「銀行」決定為未經許可透支而適用的利率（不論是在判定前或後被授予）。

4.8 若根據本條款第 4.7 條下「客戶」而產生債務時，「銀行」有權（但無責任）在毋須通知「客戶」的情況下，按其認為需要的時間及價錢（但無任何責任獲取最佳價格），訂立其他交易，以抵銷或對銷根據指示而引致上述債務的「交易」。由此導致遭受或招致之任何損失、損害、債務或費用一概由客戶承擔，並由「銀行」選擇從「客戶」的任何賬戶中扣除；但任何收益則絕對歸「銀行」所有並保留供「銀行」本身使用與受益。「銀行」對該等損失、損害、債務或費用款額所發出之書面證明對客戶具約束力及終局性。

4.9 所有在「銀行」電腦資訊記錄有關「電子銀行服務」之「交易」及訊息，包括適用之匯率（「銀行」錯誤除外）均對「客戶」有約束力，並具確定性。

4.10 所有於「銀行」持有聯名賬戶的個體均對所有關於聯名賬戶發出的有效指引負連帶責任。

## 5. 「銀行」之責任

5.1 「銀行」與其共同合作的第三者供應商，均不保證「客戶」所使用的「電子銀行服務」不受電腦病毒或其他破壞性程式的入侵而影響「客戶」之電腦硬體或軟體設備。

5.2 「銀行」須保障「電子銀行服務」的各項條款及章則符合澳門和澳門金融管理局的各項法例及規則，並採取適當可行的方法以確保「電子銀行服務」的系統正常運作，裝置足夠的保安設備，並定時監控系統運作，防範有關系統運作上的風險。

5.3 「銀行」不會向「客戶」或任何第三方承擔任何有關以下情況發生後的法律責任或其他責任：

5.3.1 「銀行」的電腦系統、設備或相關的通訊網絡之延誤、故障、錯誤所引致之「電子銀行服務」故障、「指示」訊息延誤或錯誤，使「客戶」完全或局部不能使用「電子銀行服務」或導致「客戶」因此而蒙受之任何損失；

5.3.2 任何第三者（不限於是否與「銀行」共同合作的第三者）所引致的錯誤、延誤或故障；

5.3.3 「銀行」須確保「電子銀行服務」所提供之資料正確及定期更新。但「客戶」同意透過「電子銀行服務」收取之資料只供參考，「銀行」無須為資料的準確性而承擔任何法律責任或其他責任。「銀行」亦不需對因使用該等資料而作出的決定負責。在任何情況下，亦不需對使用或不能使用其而引致的損失或損害負責。

5.3.4 「銀行」有權就以下引起或與以下有關的一切訴訟、申索、費用、損失，免除「銀行」一切法律責任及對「客戶」作出追討：

(a) 非「客戶」本身及非「客戶」指定的授權人使用「客戶」之「用戶名稱」及「密碼」透過「電子銀行服務」發送任何「指示」予「銀行」，並已按授權及內部營業操作指引執行及完成有關的「指示」，其中包括獲取關於「客戶」或其他人之資料。

(b) 非「銀行」所能控制之行爲或疏忽，如因「銀行」的系統、電腦硬體或軟體設備功能失常所引致由「客戶」透過「電子銀行服務」所提供予「銀行」的「指示」錯誤或延誤。

(c) 按照「客戶」不時向「銀行」提供及登記之經「客戶」確定的資料（不限於是否經「電子銀行服務」提交）而最後透過「電子銀行服務」作出交易「指示」。

## 6. 「客戶」之責任

6.1 「客戶」同意遵守本「條款及章則」及由「銀行」不時發出就使用「電子銀行服務」的操作指引。

6.2 「客戶」須負責由其所引起的故意詐騙及／或嚴重的疏忽之行爲及「交易」所產生的一切後果。

6.3 如「客戶」未有採取一切合理的步驟，保障「用戶名稱」及／或「密碼」保密及不被盜竊或不遺失，「客戶」亦須承擔因其故意及／或嚴重疏忽所產生的行為或交易帶來的任何結果負責。

6.4 除本「條款及章則」具明文許可外，「客戶」不可故意或試圖披露、分享、傳閱、下載、複印及以其他方式或方法向任何第三者提供「電子銀行服務」提供的任何資料，或以「電子銀行服務」提供的任何資料作非法用途。

## 7. 個人資料的使用及披露

「客戶」知悉並同意授權「銀行」收集就「電子銀行服務」所需有關「客戶」之個人資料及其它資料或相關之賬戶「交易」記錄，用作現時的個人資料保護聲明或「本行」政策所指定的用途(包括在《個人資料保護法》訂定之個人資料處理程序)，及向任何第三方（在澳門境內或境外）的人士披露。

## 8. 支出及費用

8.1 「銀行」保留權利要求「客戶」就「電子銀行服務」繳付費用及收費，「銀行」可在向「客戶」發出不少於 30 天事先書面通知後，可更改此等費用及收費標準，但非「銀行」所能控制之原因而更改費用及收費，則「銀行」將按當時情況給予「客戶」合理之通知期。

8.2 「客戶」須承擔為「客戶」提供與「電子銀行服務」有關之電訊設備及互聯網使用設備／裝置、或為此等設備／裝置提供服務之電訊公司及／或互聯網服務提供者所徵收之任何費用、收費及支出，包括但不限於附加費、國際長途電話服務及漫游服務費用（如有者）。

8.3 「客戶」同意繳付「銀行」所不時通知而與提供及使用「電子銀行服務」有關之一切費用；「客戶」現授權「銀行」將此等費用在「客戶」之「基本賬戶」內扣除，有關費用須預先繳付及不會退還。

## 9. 暫時中止及終止服務

9.1 「銀行」可自行決定是否批准「客戶」使用「電子銀行服務」；「銀行」可因正當理由(包括但不限於有關電訊公司及互聯網服務提供者所引致與其網路有關之故障、維修、修改、擴大及／或改善工程)完全或局部暫停或終止「電子銀行服務」，而無須事先通知「客戶」。「銀行」無須為暫停或終止「電子銀行服務」

承擔任何法律責任或其他責任。

9.2 「客戶」一旦結束相關戶口，即無法透過「電子銀行服務」處理相關交易。

9.3 除上述條款外，「客戶」可書面通知「銀行」停止使用「電子銀行服務」。而暫時中止使用「電子銀行服務」並不會影響「客戶」行使已開立帳戶之權利及責任。

## 10. 服務條件

10.1 「銀行」將保留權利並自行決定不時修改、擴大、縮減、暫時中止或更改「電子銀行服務」之範圍，而無須作出事前通知。「銀行」無須對任何此等更改所產生的任何損失負責。

10.2 為使「電子銀行服務」有效運作，「銀行」有權訂下其認為適當之限制。在不影響此等條款及章則之原則下，「銀行」可通知「客戶」各項理財指示及委託涉及之最低或最高金額。

10.3 「客戶」可在「銀行」指定之服務時間內使用「電子銀行服務」。「客戶」亦可透過「電子銀行服務」開立定期存款，其通訊地址將與「電子銀行服務」之「基本帳戶」之通訊地址相同。適用於此帳戶的條款及章則和適用於「客戶」指定之「基本帳戶」的條款及章則相同，並以本條款及章則為準。「銀行」可對透過「電子銀行服務」開立的帳戶制定其認為適當的特別規則或限制。此帳戶的受權人和使用者和「基本帳戶」之「客戶」為一致的。

10.4 在任何「營業日」執行之「交易」，「銀行」絕對有權決定將該「交易」視為下一個「營業日」生效；並同時保留更改截止時間之權利，而無須事先通知「客戶」。

## 11. 預設指示

「預設指示」是「電子銀行服務」提供的一種服務。該項服務使「客戶」能預先給予「銀行」「指示」以執行特定交易。該等交易包括但不限於金額轉賬及繳付賬單。

11.1 「客戶」知悉及同意「銀行」將於指定之執行日期執行「預設指示」，惟「銀行」不會對任何延誤執行「指示」、或銀行認為因輸入「預設指示」不清楚或不完整而未能執行、或「客戶」未能於「銀行」指定之截數時間前遞交「預設指示」

之情況，而引致「客戶」之直接或間接蒙受之任何損失、損害或費用，「銀行」不負上任何責任。

11.2 倘執行「預設指示」之日期為「銀行」假期，則「銀行」假期後之下一個工作日將為執行日期。

11.3 「客戶」知悉須於執行日當天營業時間前在指定戶口內備有足夠款項以便支付「預設指示」。倘存款不足，「銀行」將毋須執行「預設指示」，而「銀行」亦有絕對決定權終止執行「預設指示」，並就每項未能執行之「預設指示」收取有關費用。

11.4 「銀行」在接收「預設指示」執行日期之後，「銀行」有絕對決定權認為未有足夠時間或在不能控制情況下不能執行。在該等情況下，「銀行」可無須接受「預設指示」之更改或取消。

## 12. 法律

12.1 本「條款及章則」受澳門法律管轄，並按照其解釋。澳門法院對任何因本「條款及章則」和使用「電子銀行服務」而引起或與其相關的衝突有非專屬管轄權。

12.2 「客戶」授權「本行」可根據任何司法管轄區之任何法律、規則或規例，將有關客戶之賬戶及／或交易之一切資料，披露及轉移予相關人士或機構。

12.3 在本「條款及章則」中每一條款及規定與其他條款是可分割開的並獨立於其他條款。倘若根據適用法律，本「條款及章則」中任何條款或規定被認為不合法、無效或不能執行，則須盡可能在法律許可程度下予以施行，而本「條款及章則」之其餘部分仍具完全效力及作用。

12.4 「銀行」於行使本「條款及章則」賦予之權利、權力及補償權時之任何作為，延遲或不作為，均不得影響其後或進一步行使該項權利、權力及補償權。本「條款及章則」賦予之權利及補救措施可予累積行使，及不會與法律規定之任何權利及補救措施排斥。

12.5 本條款及章則中英文本如有任何歧異之處，皆以中文本為準。