

Citigold

Citi與您的聯繫

目錄

歡迎晉身Citigold行列 指南內容	3
安全使用您的戶口 如何做到	4
聯名戶口 如何管理此戶口	5
連繫您的戶口 我們如何助您輕鬆管理資金	5
執行您的指示 我們如何執行	6
從戶口支付 我們如何處理	6
您我保持聯繫 如何通知對方最新資訊	7
給您送上資訊 您的月結單及通知	7
修改條款及細則 我們如何通知您	7
收費及稅項 適用於我們的銀行服務或產品的收費及稅項	8
我們的角色和義務 我們的職責	9
未獲授權/錯誤的交易 若您發現任何未獲授權的交易	9
抵銷 我們有權抵銷您的債項	10
Citi的私隱條例 我們如何使用您提供的資料	10
取消戶口 終止您我的聯繫	11
您的意見 您可如何表達意見	12

歡迎晉身Citigold行列

歡迎您成為Citigold客戶，並感謝您選用我們的銀行服務。現在，您可透過我們提供的個人化建議及服務，滿足各種理財需要。

本指南將提供常用資料，讓您了解我們雙方如何能合作無間。您須閱讀我們的戶口及服務之條款及我們另行提供適用於其他產品及服務之條款及細則。本指南僅屬迎新的一部分，而我們的戶口及服務之條款及我們另行提供適用於其他產品及服務之條款及細則是約束雙方關係的文件。

本指南所提及的「您」，可指：

- 一位或以上的個人
- 獨資企業
- 合夥人
- 公司及未組成法人的組織或團體

「我們」指花旗銀行·香港分行(以下簡稱“花旗香港”)、花旗銀行(香港)有限公司(以下簡稱“花旗(香港)”)其中的任何一方或雙方。

我們的所有產品及服務皆受中華人民共和國香港特別行政區(「香港」)之法律所約束。

安全使用戶口

您可隨時於自動櫃員機、Citibank電話理財服務、Citibank流動電話理財服務或 Citibank網上理財服務以電子方式使用您的戶口。

登入方法包括透過提款卡及私人密碼或我們提供的保安編碼器，或透過您所選定的用戶名稱及密碼。

為了保障您的戶口，您須要採取一些簡單預防措施：

- 小心保存或收藏您的提款卡、卡號碼和私人密碼
- 不要透露您的Citibank網上理財的用戶登入賬號和密碼
- 若遺失提款卡或遭盜取，應立即通知我們
- 若有任何未獲授權的交易，請通知我們

若您沒有採取以上預防措施而出現未獲您授權的交易，您將要承擔有關損失。

不過，在以下情況您將不用為您戶口裡未獲授權的交易負責：

- 我們的保安系統未能防止的電腦罪案
- 由我們須合理地負責的人為或系統失誤所引致的不恰當交易，而導致資金損失或錯放
- 我們須合理地負責的遺漏支付或錯誤支付

我們可在任何時候更改、撤銷或終止任何或所有電子銀行服務的使用而毋須作出事先通知。

聯名戶口

若您與一位或以上人士共同擁有一個戶口，請留意以下內容。

- 除非已註明所有戶口持有人須共同發出指示，否則任何一位持有人皆可進行交易。
- 我們會將所有資訊發送至我們記錄內任何一位或所有戶口持有人的通訊地址。
- 我們聯絡的戶口持有人有責任與其他戶口持有人分享有關資訊。
- 若任何一位戶口持有人去世，其餘在生的戶口持有人須按適用的法律繼續承擔一切法定權利和責任。

連繫您的戶口

即使您沒有要求，只要您有多於一個獨立或聯名戶口，我們或會把它們連繫起來，方便您管理資金。

您亦可指示我們將您的戶口與其他人在本行或其他銀行的戶口連繫，方便轉賬。

您需要留意，一旦將戶口連繫，任何人擁有或知道您的信用卡或提款卡及相關私人密碼，將可管理或提取已連繫戶口內的資金。

請注意，我們或會從上述已連繫的戶口轉賬款項，以繳付任何結欠。

執行您的指示

您可透過以下途徑就您的戶口發出指示：

- 親臨任何一間分行
- 書面形式 - 郵遞或傳真
- 電話
- 電子形式 - 網上銀行

您需要給予清晰及完整的指示，方可讓我們作出迅速及正確的回應。我們或會聯絡您以確認所發出的指示。

若我們相信有關指示可能觸犯法律、規例或內部政策，我們便會拒絕執行有關指示。

從戶口支付

請確保您的戶口存有足夠資金，以執行轉賬指示。

我們會通知您處理指示的所需時間。不同指示的截止時間各異。若在截止時間前收到您的指示，我們會於同一日內處理；若在截止時間後收到您的指示，我們會於下一個工作天處理。

要從您的戶口完成一次支付，我們或須：

- 將您的資金兌換成另一種貨幣
- 收取透支的費用
- 以電報、電匯、匯票或其他途徑進行轉賬
- 披露您的個人資料以遵守反洗黑錢法例或其他規例

您可隨時通知我們更改或取消您的付款指示。若付款程序尚未完成，我們會在合理時間內退回款項。若款項已被兌換成另一種貨幣，在我們將款項兌換回並退回至您的戶口時，您或會損失一定金額。

若我們無法處理您的付款指示，我們會儘快通知您。

您我保持聯繫

我們會定期通知您有關您的戶口及我們的銀行服務的最新情況。為此，若您更改了任何個人資料，請儘快通知我們。在收到您的更改通知後，我們會在合理時間內更新您的通訊地址、聯絡電話、電郵地址、手機或傳真號碼。

給您送上資訊

每月，您會收到一份戶口結單列明戶口交易記錄，除任何透過電子方式進行之交易及除非任何法例或監管規定另有規定或許可，您並會在完成任何交易後14天內收到通知書。

您亦可登記電子月結單、電子通知書及電子提示服務。您必須維持相關的互聯網及電訊服務和設備，以使用以上服務。您需要查閱月結單及通知書，以確保資料準確無誤。若發現資料有誤，請在收到有關文件後90天內聯絡我們。

修改條款及細則

我們或會不時更改由Citi提供的銀行產品及服務所適用的條款及細則。若有任何重要更改，我們會以書面形式通知您，例如通知信、月結單附件、月結單訊息或於分行、自動櫃員機或網站所提供的訊息。

收費及稅項

我們可能就我們部分的服務向您收費，詳情可參閱我們的收費表。您可隨時向我們索取副本或從以下連結下載：
https://www.citibank.com.hk/english/banking/pdf/service_fee.pdf

收費表提供的資料包括：

- 最低結餘收費
- 有關存款及支票的服務費用
- 匯款服務費用
- Citibank提款卡服務費用

如有任何收費調整，我們會在最少30天前通知您。

我們或會從您的戶口預扣或扣減任何金額，以繳付稅項或符合有關法律或規例的要求。

若我們代您繳付任何稅項，您必須償還有關款項以及任何適用的利息和罰款。

若您沒有償還欠款，我們或會以下列方式討回欠款：

- 動用您在本行戶口內的資金
- 從您的任何戶口出售部分或全部投資項目

我們不會就我們提供的任何產品或服務給予任何法律、稅務或會計意見。

您有責任確保您符合所有法律或規例的要求。

我們的角色和義務

我們的責任僅限於在花旗香港及花旗(香港)進行的所有存款和投資 - 及由花旗香港、花旗(香港)各自分別交付，取決於相關的法人。於其他Citigroup分行或機構進行的存款和投資，有關責任將由該分行或機構承擔。

我們或會轉移或授權任何在香港或香港以外的個人或機構來履行某些權利和責任。他們的權力和責任將與您我所定立的協議所賦予的權力和責任相同。

如果你是美國人士*，我們或須遵守適用的美國法律和規例，包括不接受有關您在本行任何投資產品的指示。

當我們作為第三方服務供應商的代理人並在銷售任何保險產品、退休計劃和投資產品過程中或處理有關交易時，引起您我之間的合資格爭議（根據金融糾紛調解中心與金融糾紛調解計劃相關的《職權範圍》的解釋），我們會遵從適用的規則與您進入金融糾紛調解計劃的程序。有關我們作為第三方服務供應商的代理人所銷售的產品，任何源於該產品的合約條款之爭議，應直接由您與第三方服務供應商解決。

未獲授權/錯誤的交易

您有責任核實每份月結單、通知書或確認書的內容是否正確。若發現任何未獲授權或錯誤的交易，您須在收到有關月結單、通知書或確認書90天內通知我們。若我們在90天內沒有收到任何通知，月結單、通知書或確認書內有關透過您的戶口進行的交易詳情，將被視為確實的交易證據。

一般而言，您須為戶口內未獲授權的交易負責。不過，若是由於我們沒有採取合理的措施而容許以下人士完成欺詐交易，我們將承擔有關責任：

- 我們的員工或代理人；或
- 您的員工或代理人

請注意，我們不會為以下情況負責：

- 在任何交易中任何經紀、代理人、聯絡人、保管人或其他人所犯的錯誤
- 系統、軟件、電訊或其他設備出現的故障或延誤
- 因稅務、抵扣、預扣稅、市場因素或任何我們無法控制的原因而導致您的基金或投資價值下跌
- 從我們相信是您或獲授權代您發出指示的人士取得的任何含有錯誤、誤解、欺詐或偽造內容的指示

*美國人士包括美國公民、美國綠卡持有人、美國稅務居民或符合「實質居留法」的人士。

抵銷

除了任何的一般普遍留置權或類似權利外，我們或會將您在任何Citigroup 機構（Citigroup Inc.或其不時於香港境內或境外的任何附屬、聯號或關聯公司或有關機構或其分行）的任何或全部戶口與您的債務合併或綜合，以抵銷相關債務。

Citi的私隱條例

在處理您的個人資料時，維持您對我們的信任和信心是我們的目標，這包括在您開戶時或之後與我們互動時我們所取得的資料。

您的個人及戶口資料或記錄，或會用於或於以下情況披露：

- 開立和維持您的任何戶口
- 提供或宣傳我們的服務
- 進行信貸檢查和維持您的信貸記錄
- 遵守任何有關法律或規例
- 任何監管機構用於法庭、法律程序、審計或調查

若您不希望我們將您的個人資料用作市場推廣，您可透過本指南最後部分所示的途徑通知我們。

您可於citibank.com.hk獲取關於個人資料(私隱)條例政策指引的副本。

取消戶口

您可隨時以書面形式通知我們取消戶口、停止任何服務或終止協議。一旦發出通知，您便不能再使用有關戶口或服務。為了安全起見，我們建議您同時銷毀您的提款卡及支票簿。

若您尚有結欠，您的戶口將繼續生效直至您償還結欠。在取消戶口時，您須同時取消任何有關付款和收款的指示或其他安排。

當我們取消您的戶口

我們或會隨時通知您我們將取消您的戶口或終止我們的服務和協議。

若出現此情況：

- 您須要即時償還任何結欠
- 您的投資項目或會被出售
- 有關任何產品的已付費用或金額概不退還
- 所有有關回撥、賠償保障、責任限制、免除債務、資料披露、抵銷、外幣兌換、稅項、爭議解決所適用之法律及司法管轄權的條款仍然保持有效

若我們相信您的戶口將導致我們觸犯任何法例、規例或內部政策，該戶口將被立即取消。

您的意見

我們歡迎您提出意見，讓我們不斷改進，滿足您的需求。

您可透過以下途徑分享您的意見：

- 24小時Citigold服務熱線：2860 0111
- Citibank分行
- 電子郵件: clientservice.cbhk@citi.com
- 郵件：灣仔軒尼詩道郵政局郵政信箱20151

在我們收到您的意見後，您會收到確認。我們會盡力處理您的問題，若我們的回應仍未能令您完全滿意，您可將問題提交到香港金融管理局（地址：中環金融街8號國際金融中心2期55樓）。牽涉金錢的爭議，您可將事件提交到金融糾紛調解中心（地址：灣仔皇后大道東248號陽光大廈37樓3701-4）。

我們重視您的意見，並會就您的Citigold體驗定期聽取您的建議。