

## 在线通讯使用条款(「本使用条款」)

在线通讯(「在线通讯」)是一项恒生银行有限公司(「恒生」或「本行」)应用 LivePerson, Inc.(「LivePerson」), 所建立并保养的工具。访问及使用在线通讯受本使用条款约束, 使用在线通讯代表你已接受本使用条款。

### 1. 使用「在线通讯」

在线通讯让恒生客户联络中心客户服务员能够透过恒生银行网站(「网站」)、恒生个人 e-Banking(「e-Banking」)、恒生个人流动理财服务应用程序(「流动理财服务应用程序」)及恒生 H A R O WhatsApp 官方账户上的即时对话视窗与恒生之客户或其他顾客互动对话。

透过在线通讯, 本行旨在就你于浏览本行网站、e-Banking 或流动理财服务应用程序及有关指定帐户, 交易或产品和服务申请的一般查询提供协助和支援, 所有于你使用在线通讯所提及的资讯只供参考之用, 而在线通讯所提及的资讯不构成任何产品或服务的要约, 亦无意提供建议。

在得到你的同意及完成身份认证后, 本行或会推广恒生的产品和服务, 并透过在线通讯回应你的指示为你处理交易或申请相关产品。相关产品的条款及细则将适用。

你只可以为本使用条款内列明的用途使用在线通讯, 你绝不可利用或尝试利用在线通讯:

- (a) 对恒生或 LivePerson 之声誉作不利的影响;
- (b) 损耗或干扰在线通讯之数据、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) 引致恒生或 LivePerson 困扰和不便。

你确认如恒生合理地相信你违反本使用条款, 恒生可以停止你使用在线通讯。

### 只适用于流动理财服务应用程序上的在线通讯功能

在某些情况下, 在线通讯会向你的流动装置发出推送通知, 以提示你收到客户服务员的新信息。你在此同意并确认, 当你启用了流动装置上流动理财服务应用程序的推送通知功能, 在线通讯可向你发出推送通知。若果你是 Android 用户, 当你下载并启用流动理财服务应用程序后, 你会自

动登记并使用推送通知服务。你亦可随时透过变更装置设定以关闭推送通知。在使用在线通讯的推送通知前，请注意以下有关重要通告：

- (a) 推送通知服务是免费的。然而你的流动服务供应商可能会收取数据传输费用（包括漫游费用），详情请向你的流动服务供应商查询。
- (b) 基于保安理由，每位 e-Banking 客户只可通过一部流动装置接收推送通知。
- (c) 推送通知将发送至指定的流动装置，请避免与他人共用你的流动装置。
- (d) 你需启动流动装置中的「通知」设定，并确保已连接到稳定的流动数据或无线网络，以成功接收推送通知。
- (e) 由于 Google 服务于部份国家或地区受阻，你可能无法在部份国家或地区以 Android 装置接收推送通知。
- (f) Google Play™ 为 Google Inc.之商标。Android™ 为 Google Inc.之商标。
- (g) Apple、Apple logo 及 iPhone 为 Apple Inc. 在美国及其他国家之注册商标。App Store 为 Apple Inc. 之服务商标。

## 2. 私隐

如你选择以匿名身分使用在线通讯，你不会被要求及应该避免于登入 e-Banking 之前提供任何个人资料 (包括重要资料)。但是，如你在登入 e-Banking 後使用在线通讯，本行可直接或间接地透过你的登入资料辨认你的身份。就有关指定帐户、特定的交易、或对产品及服务的申请之一般查询或以便本行的客户服务员回应你的查询及／或指示，本行的客户服务员可能要求你提供户口及／或联络资料或其他相关资料。

根据你的需要，恒生可能需要从在线通讯转至电话理财服务去为你提供服务，在此情况下，电话理财服务的条款及细则将适用。

如你提供了任何户口或个人资料予恒生，本行可根据恒生的私隐声明收集、使用、储存及透露你的个人资料。为确保系统的正常运行，本行可能会披露在线通讯时互动对话的内容 (包括你使用在线通讯时向本行提供之任何户口或个人资料) 予位于荷兰之本行服务供应商 LivePerson 而其伺服器位处于世界各地。恒生与 LivePerson 对于保护个人资料已有适当的合约安排。

为确保隐私，除非你对你的指定帐户，交易或产品及服务的申请作出查询，或要求本行进行交易或产品及服务的申请时，本行要求你提供资料以作验证或进行交易或申请产品及服务，请避免透过在线通讯提供任何户口或个人资料。

### **3. 通讯纪录**

为确保质素及作验证用途，恒生会保留你于在线通讯上的所有通讯纪录。

### **4. 保证／有限责任**

在法律所容许之范围下，恒生摒除所有明示或暗示之陈述，条件及保证，不论法定或其他。恒生概不就因下列(或其中任何一个)情况或与之有关而你蒙受的任何法律行动、诉讼、要求、损失或损害，向你或任何第三方负责：

- (a) 你使用在线通讯；
- (b) 因你使用或有关你使用在线通讯而引致的任何间接或相应损失、数据损失或错误、收入损失或溢利损失、软件或流动电话或其他设备损失(不论基于合约、过失、法例或其他情况下)；
- (c) 因任何原因未有或延迟提供在线通讯(包括因任何电脑或电子系统或设备的故障或错误)；或
- (d) 任何机密资料被披露。

### **5. 第三方权利**

除你及恒生(包括其继承人及受让人)以外，并无其他人士有权按《合约(第三者权利)条例》强制执行本条款及细则的任何条文，或享有本条款及细则的任何条文下的利益。

### **6. 管辖法律及版本**

本条款受香港特别行政区(「香港」)法律所管辖，并按该等法律诠释。你服从香港特别行政区(香港)管辖权。本条款可在任何具司法管辖权的法院强制执行。

本条款中英文本如有任何歧义，概以英文本为准。