



## 在線通訊使用條款 (「本使用條款」)

在線通訊 (「在線通訊」) 是一項恒生銀行有限公司 (「恒生」或「本行」) 應用 LivePerson, Inc. (「LivePerson」) 所建立並保養的工具。訪問及使用在線通訊受本使用條款約束。使用在線通訊代表你已接受本使用條款。

### 1. 使用「在線通訊」

在線通訊讓恒生客戶聯絡中心客戶服務員能夠透過恒生銀行網站 (「網站」)、恒生個人 e-Banking (「e-Banking」)、恒生個人流動理財服務應用程式 (「流動理財服務應用程式」) 及恒生 HARO WhatsApp 官方賬戶上的即時對話視窗與恒生之客戶或其他顧客互動對話。

透過在線通訊，本行旨在就你於瀏覽本行網站、e-Banking 或流動理財服務應用程式及有關指定帳戶，交易或產品和服務申請的一般查詢提供協助和支援。所有於你使用在線通訊所提及的資訊只供參考之用，而在線通訊所提及的資訊不構成任何產品或服務的要約，亦無意提供建議。

在得到你的同意及完成身份認證後，本行或會推廣恒生的產品和服務，並透過在線通訊回應你的指示為你處理交易或申請相關產品。相關產品的條款及細則將適用。

你只可以為本使用條款內列明的用途使用在線通訊，你絕不可利用或嘗試利用在線通訊：

- (a) 對恒生或 LivePerson 之聲譽作不利的影響；
- (b) 損耗或干擾在線通訊之數據、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) 引致恒生或 LivePerson 困擾和不便。

你確認如恒生合理地相信你違反本使用條款，恒生可以停止你使用在線通訊。

### 只適用於流動理財服務應用程式上的在線通訊功能

在某些情況下，在線通訊會向你的流動裝置發出推送通知，以提示你收到客戶服務員的新信息。你在此同意並確認，當你啟用了流動裝置上流動理財服務應用程式的推送通知功能，在線通訊可向你發出推送通知。若果你是 Android 用戶，當你下載並啟用流動理財服務應用程式後，你會自



動登記並使用推送通知服務。你亦可隨時透過變更裝置設定以關閉推送通知。在使用在線通訊的推送通知前，請注意以下有關重要通告：

- (a) 推送通知服務是免費的。然而你的流動服務供應商可能會收取數據傳輸費用（包括漫遊費用），詳情請向你的流動服務供應商查詢。
- (b) 基於保安理由，每位 e-Banking 客戶只可通過一部流動裝置接收推送通知。
- (c) 推送通知將發送至指定的流動裝置，請避免與他人共用你的流動裝置。
- (d) 你需啟動流動裝置中的「通知」設定，並確保已連接到穩定的流動數據或無線網絡，以成功接收推送通知。
- (e) 由於 Google 服務於部份國家或地區受阻，你可能無法在部份國家或地區以 Android 裝置接收推送通知。
- (f) Google Play™ 為 Google Inc.之商標。Android™ 為 Google Inc.之商標。
- (g) Apple、Apple logo 及 iPhone 為 Apple Inc. 在美國及其他國家之註冊商標。App Store 為 Apple Inc. 之服務商標。

## 2. 私隱

如你選擇以匿名身分使用在線通訊，你不會被要求及應該避免於登入 e-Banking 之前提供任何個人資料(包括重要資料)。但是，如你在登入 e-Banking 後使用在線通訊，本行可直接或間接地透過你的登入資料辨認你的身份。就有關指定帳戶、特定的交易、或對產品及服務的申請之一般查詢或以便本行的客戶服務員回應你的查詢及 / 或指示，本行的客戶服務員可能要求你提供戶口及 / 或聯絡資料或其他相關資料。

根據你的需要，恒生可能需要從在線通訊轉至電話理財服務去為你提供服務，在此情況下，電話理財服務的條款及細則將適用。

如你提供了任何戶口或個人資料予恒生，本行可根據恒生的私隱聲明收集、使用、儲存及透露你的個人資料。為確保系統的正常運行，本行可能會披露在線通訊時互動對話的內容(包括你使用在線通訊時向本行提供之任何戶口或個人資料) 予位於荷蘭之本行服務供應商 LivePerson 而其伺服器



位處於世界各地。恒生與 LivePerson 對於保護個人資料已有適當的合約安排。

為確保隱私，除非你對你的指定帳戶、交易或產品及服務的申請作出查詢，或要求本行進行交易或產品及服務的申請時，本行要求你提供資料以作驗證或進行交易或申請產品及服務，請避免透過在線通訊提供任何戶口或個人資料。

### 3. 通訊紀錄

為確保質素及作驗證用途，恒生可能保留你於在線通訊上的所有通訊紀錄。

### 4. 保證 / 有限責任

在法律所容許之範圍下，恒生摒除所有明示或暗示之陳述，條件及保證，不論法定或其他。

恒生概不就因下列(或其中任何一個)情況或與之有關而你蒙受的任何法律行動、訴訟、要求、損失或損害，向你或任何第三方負責：

- (a) 你使用在線通訊；
- (b) 因你使用或有關你使用在線通訊而引致的任何間接或相應損失、數據損失或錯誤、收入損失或溢利損失、軟件或流動電話或其他設備損失(不論基於合約、過失、法例或其他情況下)；
- (c) 因任何原因未有或延遲提供在線通訊(包括因任何電腦或電子系統或設備的故障或錯誤)；或
- (d) 任何機密資料被披露。

### 5. 第三方權利

除你及恒生(包括其繼承人及受讓人)以外，並無其他人士有權按《合約(第三者權利)條例》強制執行本條款及細則的任何條文，或享有本條款及細則的任何條文下的利益。

### 6. 管轄法律及版本

本條款受香港特別行政區(「香港」)法律所管轄，並按該等法律詮釋。你服從香港管轄權。本條款可在任何具司法管轄權的法院強制執行。

本條款中英文本如有任何歧義，概以英文本為準。