



Amendment Notice for Hang Seng Personal e-Banking Services Terms and Conditions

Effective from 30 September, 2018, the following amendments shall be made to the Personal e-Banking Terms and Conditions. These amendments form part of and should be read in conjunction with the Personal e-Banking Terms and Conditions. Please click [here](#) to view the Hang Seng Personal e-Banking Services Terms and Conditions.

The following clause shall be inserted as new Clause 3.g:

“When the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User access Hang Seng Virtual Assistant HARO (the “Virtual Assistant”) and related pages, the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User shall be deemed to have accepted the following provisions:

- i. Use of Virtual Assistant is subject to the terms set out under the Important Message to Readers and Internet Privacy Policy Statement and the Notice to Customers and Other Individuals relating to the Personal Data (Privacy) Ordinance. Use of the Virtual Assistant after logging-on the Service shall also be subject to these Terms and Conditions. By using the Virtual Assistant the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User accept and agree to be bound by these terms.
- ii. The Virtual Assistant is an automated service, and information provided for general enquiries is for reference only. The information provided does not constitute any offer for any products or services and is not intended to provide professional investment or other advice.
- iii. The conversation content will be analyzed and used for the Virtual Assistant’s accuracy and quality enhancement and for the purpose of providing banking services.
- iv. When the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User use banking services through the Virtual Assistant, in submitting dedicated forms or giving instructions through the Virtual Assistant to perform account enquiries and transactions, the Virtual Assistant may request personal information from the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User. The Virtual Assistant may access the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User’s account and personal information stored at the Bank, for conducting the account enquiries and transactions instructed by the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User and for the purpose of providing banking services. The Virtual Assistant will not access or record the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User’s e-Banking User Name and Passwords.
- v. The conversation content and instruction details between the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User and the Virtual Assistant are retained by the Bank for 12 months. The personal information provided by the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User in dedicated forms is retained by the Bank for 2 weeks. The Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User may refer to the post-logon conversation history within 60 days from the conversation date.
- vi. All afore-mentioned information is transmitted to and stored in the Bank and authorized third parties, which may include processing overseas. Before submitting your information, please read our Important Message to Readers and Internet Privacy Policy Statement and the Notice to Customers and Other Individuals relating to the Personal Data (Privacy) Ordinance.
- vii. Every conversation would be assigned with a conversation ID, with which the Customer and, where applicable, the Authorised e-Banking User may enquire about the conversation details and request for removal of the conversation content other than banking transaction instruction details via the Bank’s Customer Service Hotline.”

Please note that the updated Personal e-Banking Terms and Conditions shall be binding on you if you continue to maintain or use the e-Banking services after the amendment is effective. Please note that we shall not be able to continue providing services to you if you do not accept the amendments and you can



恒生銀行
HANG SENG BANK

call our Customer Service Hotline 2822 0228 for termination of services before the above amendments are effective.

If there is any discrepancy between the English and Chinese versions of this Notice, the English version shall prevail.

Hang Seng Bank Limited
August 2018



恒生個人e-Banking服務章則修訂通知

個人e-Banking服務章則由2018年9月30日起將作出以下修訂，該等修定構成個人e-Banking服務章則的一部份，並應連同個人e-Banking服務章則一併閱讀。請[按此](#)查閱恒生個人e-Banking服務章則。

加入下列條款為新增的第3.g條：

“當客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士使用或進入恒生智能助理HARO（「智能助理」）及相關頁面，將代表客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士已知悉且同意以下條文：

- i. 使用智能助理須受重要聲明及互聯網私隱政策聲明及致各客戶及其他個別人士關於個人資料（私隱）條例的通知當中所列出之條款規範。於登入本服務後使用智能助理同時須受本章則之條款規範。客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士使用智能助理，即表示接受並同意受該等條款約束。
- ii. 智能助理是全自動化服務，對一般查詢所提供的資料僅供參考。資料並不構成任何產品或服務的要約，亦無意提供專業投資或其他意見。
- iii. 對話內容將會被分析，用作提升智能助理準確度及質素，以及提供銀行服務之用。
- iv. 如透過智能助理使用銀行服務，於填寫指定表格或透過智能助理進行客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士所指示的戶口查詢及銀行交易時，智能助理有機會要求客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士提供個人資料。故智能助理可以存取儲存於本行的客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士的戶口及個人資料以進行客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士所指示的戶口查詢、銀行交易及提供銀行服務之用，但智能助理並不會存取或記錄客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士的登入名稱及密碼。
- v. 與智能助理的對話內容及指示資料將會被保留十二個月。表格資料會被保留兩星期的時間。客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士可於對話後的六十天內自行查閱登入本服務後的對話紀錄。
- vi. 上述所有資料會被傳送到及儲存於本行及獲授權的第三方在海外處理。在送出你的資料前，請細閱我們的重要聲明及互聯網私隱政策聲明及致各客戶及其他個別人士關於個人資料（私隱）條例的通知。
- vii. 每個對話將會被分配一個對話編號，客戶及（倘適用） e-Banking 指定使用人士可透過客戶服務熱線以此編號查詢有關對話的詳情及要求將銀行交易指示以外的相關對話內容從系統中刪除。”

謹請閣下注意，倘閣下在上列修訂生效後繼續維持或使用e-Banking服務，更新後之個人e-Banking服務章則將對閣下具有約束力。另請注意，倘有關修訂不獲閣下接納，本行將無法繼續為閣下服務，請於上列生效日前致電客戶服務熱線2822 0228通知本行終止服務。

本通知書之中英文文本如有歧義，概以英文本為準。

恒生銀行有限公司
2018年8月

恒生个人e-Banking服务章程修订通知

个人e-Banking服务章程由2018年9月30日起将作出以下修订，该等修定构成个人e-Banking服务章程的一部份，并应连同个人e-Banking服务章程一并阅读。请[按此](#)查阅恒生个人e-Banking服务章程。

加入下列条款为新增的第3.g条：

“当客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士使用或进入恒生智能助理HARO（「智能助理」）及相关页面，将代表客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士已知悉且同意以下条文：

- i. 使用智能助理须受重要声明及互联网私隐政策声明及致各客户及其他个别人士关于个人资料（私隐）条例的通知当中所列出之条款规范。於登入本服务後使用智能助理同时须受本章程之条款规范。客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士使用智能助理，即表示接受并同意受该等条款约束。
- ii. 智能助理是全自动化服务，对一般查询所提供的资料仅供参考。资料并不构成任何产品或服务的要约，亦无意提供专业投资或其他意见。
- iii. 对话内容将会被分析，用作提升智能助理准确度及质素，以及提供银行服务之用。
- iv. 如透过智能助理使用银行服务，於填写指定表格或透过智能助理进行客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士所指示的户口查询及银行交易时，智能助理有机会要求客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士提供个人资料。故智能助理可以存取储存於本行的客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士的户口及个人资料以进行客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士所指示的户口查询、银行交易及提供银行服务之用，但智能助理并不会存取或记录客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士的登入名称及密码。
- v. 与智能助理的对话内容及指示资料将会被保留十二个月。表格资料会被保留两星期的时间。客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士可於对话後的六十天内自行查阅登入本服务後的对话纪录。
- vi. 上述所有资料会被传送到及储存於本行及获授权的第三方在海外处理。在送出你的资料前，请细阅我们的重要声明及互联网私隐政策声明及致各客户及其他个别人士关于个人资料（私隐）条例的通知。
- vii. 每个对话将会被分配一个对话编号，客户及（倘适用） e-Banking 指定使用人士可透过客户服务热线以此编号查询有关对话的详情及要求将银行交易指示以外的相关对话内容从系统中删除。”

谨请阁下注意，倘阁下在上列修订生效後继续维持或使用e-Banking服务，更新後之个人e-Banking服务章程将对阁下具有约束力。另请注意，倘有关修订不获阁下接纳，本行将无法继续为阁下服务，请於上列生效日前致电客户服务热线2822 0228通知本行终止服务。

本通知书之中英文文本如有歧义，概以英文本为准。

恒生银行有限公司
2018年8月