



恒生商业智能助理 B E R I WhatsApp 的条款及细则

请在**使用商业智能助理 WhatsApp 帐号前**细阅本条款及细则的全部内容。

恒生商业智能助理 (“B E R I”) WhatsApp 帐号为恒生银行有限公司提供及营运的全自动化服务。阁下使用智能助理 WhatsApp 即表示同意本条款及细则 (「本条款」) 及其后可能作出之修订。只有于联络人名称旁附上经 WhatsApp 认证的绿色证章, 才为恒生银行之官方帐号。

智能助理为聊天机械人以 WhatsApp 为媒介提供全自动化虚拟助理服务。聊天机械人应用人工智能和大数据技术以回答阁下的问题, 相关技术不断发展的同时, 聊天机械人回答的准确性、相关性和质素可能会有所变化, 由智能助理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、招揽或建议, 亦无意提供专业投资或其他意见。阁下可致电专线或亲临分行以寻求更多协助。

所有对话内容会被传送到及储存于恒生银行有限公司及获授权的第三方, 包括在海外处理。在提交资料前, 请先参阅本行网页 www.hangseng.com/zh-cn/resources/important-message/ 上之私隐政策及收集个人资料声明 (又称「致各客户及其他个别人士关于个人资料 (私隐) 条例的通知」), 两者皆以引用之方式并入本条款。

如你使用此智能助理, 即表示你同意并接受本条款(包括上述的私隐政策及收集个人资料声明)。此智能助理提及的所有优惠及服务皆受有关条款及细则约束, 本行保留更改的权力而无须另行通知。因阁下透过 WhatsApp 使用智能助理, 当阁下使用 WhatsApp 时须受 WhatsApp 订定的私隐政策及服务条款约束 (请参考 www.whatsapp.com/legal/, 和/或 WhatsApp 不时订定的适用条款和政策)。

1. 定义

1.1. 本条款中使用的特定词语具下列的意思:

「恒生银行」、「我们」及「本行」指恒生银行有限公司及其继承人和受让人。

「恒生 WhatsApp 订阅服务」指根据客户订阅喜爱, 不定时传送金融服务资讯之电子讯息服务。

「香港」指中华人民共和国香港特别行政区。

「包括」指包括但不限于。

「智能助理」或「本服务」指通过 WhatsApp 平台让阁下与本行沟通的全自动化虚拟助理服务, 并包括一般查询、寻找最近的分行服务、恒生 WhatsApp 订阅服务。

“WhatsApp”及“WhatsApp Messenger”指由 WhatsApp Inc. 提供并由 Facebook, Inc. 持有的即时通讯软件。

2. 条款修订

- 2.1. 本行可不时全权酌情修改本条款，而无须对阁下承担责任。本行会于智能助理上传任何经修改后的本条款。如阁下于本条款作出修订后，仍继续使用智能助理，即视为阁下已接受有关修订并同意受经修订的本条款约束。如阁下不接受有关修订，应停止使用智能助理及本服务。

3. 许可

- 3.1. 作为阁下同意遵守本条款的对价，本行授予阁下不可转让、非专有、可撤销的许可使用智能助理，仅供阁下在香港境内于阁下的流动装置上使用本服务。智能助理及本服务仅供阁下作个人使用。

4. 本行的知识产权

- 4.1. 阁下明白并同意，就智能助理、本服务及其内容（包括与其有关的所有商标、服务商标、商号及标志，任何文稿、图像、连结及音响，及与第三方连结可获得的内容）的所有权利、所有权、权益及知识产权，均由本行或其第三方许可人独享。阁下对智能助理、本服务或其内容并无权利、所有权或权益，除上述有限许可外亦无权作出使用。阁下不得为任何目的使用本行或其第三方许可人的任何商标、服务商标、商号或标志，或任何其他知识产权。本条款中的条文均不得被诠释为向阁下授予有关该等商标、服务商标、商号、标志或知识产权的任何权利。

5. 隐私权

- 5.1. 使用智能助理时，我们将通过 WhatsApp 得到阁下的电话号码，电话号码会被收集、使用、存储和披露，以提供、管理和改进服务之用途。
- 5.2. 智能助理并不是 e-banking 服务，您不需登入 e-banking 或提供任何银行或个人资料。不论户口查询或转账均不能经智能助理执行。智能助理不会取得或记录你于本行持有的 e-banking 用户名称及密码。
- 5.3. 使用智能助理时，请避免透露任何个人资料包括任何帐户资料、密码或其他凭证。智能助理不会于对话时要求阁下透露任何个人资料或户口资料。本行亦提醒阁下切勿外传及请保密你的装置、个人资料、户口资料、密码及其他凭证。
- 5.4. 如你在使用智能助理时提供了个人资料，本行可能会依据本行网页 www.hangseng.com/zh-cn/resources/important-message/ 上之私隐政策及收集个人资料声明以收集、使用、存储和/或披露阁下的个人资料。
- 5.5. 因阁下透过 WhatsApp 使用智能助理，当阁下使用 WhatsApp 时须受 WhatsApp 订定的私隐政策及服务条款约束（请参考 www.whatsapp.com/legal/）。阁下有责任于使用智能助理前自行了解及接受 WhatsApp 的条款及细则，和/或 WhatsApp 不时订定的适用条款和政策，本行没有义务另行通知阁下，阁下应自行了解及遵守该等条款和政策。就 WhatsApp 的任何行为或疏忽（包括 WhatsApp 如何收集、使用、转移或处理阁下的个人资料或阁下内容），本行概不负责。

- 5.6. 阁下提供的所有资料和对话内容将会被收集、使用、存储和被披露，用作机器学习和数据分析来提升此智能助理准确度及质素。该等对话内容及资料将会被本行及服务供应商保留十二个月。
- 由阁下分享的网路定位数据只会用于解答询问。网路定位数据将会被屏蔽并视作对话内容并保留十二个月。

6. 阁下的义务

阁下同意：

- 6.1. 阁下须为违反本条款项下阁下的责任及为阁下的行动或遗漏自行负责，就该等事项本行对阁下或任何其他人士均无责任；
- 6.2. 阁下只会使用智能助理、本服务及其内容作本条款明确允许的用途；
- 6.3. 阁下不会拆解、解构或还原智能助理或本服务；
- 6.4. 阁下不会进行任何活动干扰或中断智能助理或本服务，或提供智能助理的服务器及网络；
- 6.5. 阁下不会复制、修改、再造、下载、重新发布、出售、分发或转售智能助理、本服务或其内容（全部或部分），或从而制作衍生作品；
- 6.6. 阁下不会安装、上载或传送（或允许安装、上载或传输）任何能够中断、瘫痪、损坏、关闭、监控或未经授权取用智能助理、本服务、或其他电讯或电脑系统或装置或透过上述各项传送或储存的任何资料的任何病毒或指示、代码、技术或装置；
- 6.7. 阁下不会采取任何行动或允许任何其他人士采取任何行动，让阁下或任何其他人士可未经授权取用、监控、干预或使用本行的任何电脑系统或网络，或用以提供智能助理的电脑系统或网络；
- 6.8. 阁下不会以任何非法，或违反任何适用法律，或促进非法活动的方式使用智能助理、本服务或其内容；
- 6.9. 阁下不会违反或侵犯任何其他人士的权利；
- 6.10. 阁下不会以任何方式使用智能助理、本服务或其内容发送、通讯或上载任何材料或内容，或作出任何行为或活动，而该等材料、内容、行为或活动的性质属骚扰、破坏、侮辱、攻击、威胁、不雅、诽谤、淫秽或恐吓，亦不会发送非应邀的通讯、促销、广告或垃圾信息；及
- 6.11. 阁下不会使用智能助理、本服务或其内容冒充他人，或用其他方式就与其他人士或实体的联系作出失实表述意图误导、混淆或欺骗他人。

7. 恒生 WhatsApp 订阅服务

- 7.1. 本行有权不时决定或规定恒生 WhatsApp 订阅服务的服务范围及功能，本行亦可能随时取消、撤回、暂缓、更改、增加或减少恒生 WhatsApp 订阅服务而无须给予通知或原因
- 7.2. 为使用恒生 WhatsApp 订阅服务，你应：
 - a) 持有 WhatsApp 帐户；及
 - b) 依本行指示登记恒生 WhatsApp 订阅服务

- 7.3. 完成登记后，本行会通过我们的 WhatsApp 官方帐户向阁下传送电子讯息。电子讯息的内容是由恒生公开网站生成。
- 7.4. 任何以恒生 WhatsApp 订阅服务向阁下所传送的电子讯息资料或对话不应被理解为任何产品或服务的要约或招揽（包括投资、存款、保险及借贷）。
- 7.5. 请阁下于下方细阅「市场资讯免责声明」的段落，以取得更多有关恒生 WhatsApp 订阅服务之电子讯息内容的资讯、免责声明及风险声明。

8. 法律责任限制

- 8.1. 除第 8.2 段列明的条款外，阁下因下列情况或与之有关而可能招致或蒙受的任何种类的损失、损害或开支，本行无须向阁下负责：
 - a) 阁下使用或未能使用智能助理、本服务、智能助理登载的任何内容或第三方资讯；
 - b) 本服务因任何原因发生的任何故障、中断或延迟（包括任何因电脑、电子系统或设备的故障或错误）；
 - c) 阁下向本行传送或本行向讯息阁下发出之讯息的任何延误、丢失、转向、被拦截、改动或讹误；
 - d) 因或有关阁下使用本服务而引致阁下的数据、软件、流动设备或其他设备有任何损失或损害；
- 8.2. 通过智能助理提供的任何信息或内容的准确性、相关性、完整性和质素。若经证实于条款 8.1 列明之事件是由(a) 本行(b) 本行的代理(c) 本行或其代理的职员或员工的疏忽或故意失责所引致，就该疏忽或故意失责而使阁下蒙受的任何直接及合理可预见之损失及损害，本行会向阁下负责。
- 8.3. 本行向阁下提供的本服务出现任何中断、延迟或故障（不论属全面或局部），如属于本行或本行的代理的合理控制以外的原因或情况造成，则本行无须对阁下因而招致或蒙受的任何种类的任何损失、成本或损害负责。
- 8.4. 就阁下或其他人士因或有关本条款的损失、成本及损害，本行须承担的总赔偿金额将不会超过港币 800 元。

9. 保安

- 9.1. 阁下同意本服务仅供阁下个人使用，并须采取一切合理的预防措施，防止任何未经授权或带欺诈意图而取用阁下的 WhatsApp 帐户或本服务提供阁下的讯息。
- 9.2. 阁下须自行负责确保阁下的流动设备有足够保护及制作资料及/或仪器的备份，包括采取合理及适当的预防措施。

10. 一般事项免责声明

- 10.1. 智能助理及本服务仅提供有关恒生产品及服务的一般公开资料。恒生公开网站、分行及顾客服务热线亦可提供相同资讯。
- 10.2. 智能助理主要旨在提供予任何人士于香港境内使用。恒生银行集团祇将智能助理提及的产品及服务提供予当时在法律上合法容许的地区。本集团不拟将此等资料提供予置身或居住于该等在法律上限制本集团发放此等资料之地区的人士使用。阁下必须自行了解及遵守有关限制。

- 10.3. 如在任何地区向任何人士作出买卖投资产品或接受存款的要约、招揽或建议属于违法，则智能助理所包含的资料不是亦不应视为在该等地区作出该等要约、招揽或建议。该等资料并非亦无意提供专业投资或其他意见。阁下在需要时应寻求适当之专业意见。
- 10.4. 本行可酌情提供或拒绝提供智能助理内提述的任何资料、产品或服务予任何人士。本行可酌情决定随时撤回或修改智能助理内提述的任何资料、产品或服务，而无须事先通知。
- 10.5. 阁下同意自行承担阁下使用智能助理、本服务及智能助理内容的风险，而智能助理、本服务及智能助理内容均是按「现况」及「现有」的基础而提供。
- 10.6. 在适用法律允许的最大范围内，本行明确表示不会就智能助理、本服务、智能助理内容，作出任何陈述及保证（不论任何性质或种类，亦不论是明示或默示），包括关于质量及对特定用途的适用性的任何默示陈述及保证。
- 10.7. 本行对于下述各项均不会作出任何陈述或保证：智能助理、本服务、智能助理内容或第三方材料的准确性、质量、完整性、及时性、充分性、安全性、可靠性或有效性；阁下对智能助理、本服务、智能助理内容或第三方材料的使用将不会中断，并将会及时、安全、不带任何错误或缺陷，亦不带能够中断、瘫痪、损坏、关闭、监控或未经授权取用任何电讯或电脑系统或设备或透过上述电脑系统或设备传送或储存的任何资料的病毒、指示、代码、技术或装置；及智能助理、本服务、智能助理内容或第三方材料的运作或功能方面的缺陷将会被改正。
- 10.8. 智能助理官方帐户透过 WhatsApp 与阁下互动，本行无法就 WhatsApp 的功能、品质、安全性或适用性作出任何类型的陈述、保证、担保或约定。本行无法担保对智能助理的浏览不会发生中断、延迟或故障，或者 WhatsApp 平台、用户端等问题不会导致阁下个人资料泄露、交易失败、资料错误等事故。
- 10.9. 如由于本行合理控制范围以外的因素，包括任何设备故障或失灵或任何第三方的行为或疏忽、电力中断或设备、安装或设施不足，而导致阁下无法浏览智能助理所载之内容，或导致阁下蒙受任何种类的损失、损害或开支，本行概不负责。

11. 市场资讯免责声明（适用于恒生 WhatsApp 订阅服务所提供的资讯）

- 11.1. 免费即时基本报价是免费提供。数据内容包括外币汇率。
- 11.2. 智能助理内载有及/或提供之资料仅供一般资料及参考之用，并不构成，亦无意作为，也不应被诠释为专业意见、要约、招揽或建议投资于此资料内所述之任何证券或投资项目。投资者须注意，所有投资涉及风险（包括可能会损失投资本金），外汇之价格可升亦可跌，而所呈列的过往表现资料并不表示将来亦会有类似的表现。投资者在作出任何投资决定前，应详细阅读相关之销售文件及条款细则（包括当中所载之风险因素之全文）以及风险披露声明。
- 11.3. （适用于恒生银行有限公司或其附属公司制作之资料）恒生银行有限公司或其附属公司（「恒生」）在此提供的资料仅供一般资料及参考之用，并不构成，亦无意作为，也不应被诠释为专业意见、要约、招揽或建议投资于此资料内所述之任何投资项目。所载资料乃根据恒生认为可靠的资料来源而编制，惟该等资料来源未经独立核证。此资料所表达的预测及意见只作为一般的市场评论，并不构成招揽、建议、投资意见或保证回报。该等预测及意见为恒生或（一位或多位）分析员于本资料发放时的意见，可作修改而毋须另行通知。恒生并未就智能助理内中所载任何一般金融及市场资讯、新闻服务和市场分析、预测及/或意见（「市场资讯」）的公平性、准确性、时限性、完整性或正

确性，以及该等市场资讯所依据的基准作出任何明文或暗示的保证、陈述、担保或承诺，亦不会就使用及／或依赖智能助理内所载任何市场资讯而负责或承担任何法律责任。投资者须自行评估智能助理内之相关资料的相关性、准确性及充足性，并作出彼等为该等评估而认为必要或恰当的独立调查。恒生并无就其中所述任何投资是否适合或切合任何个别人士的情况作出任何声明或推荐，亦不会就此承担任何责任。投资者须基于本身的财政状况、投资经验、投资目标及特定需要而作出投资决定；在有需要的情况下，应于作出任何投资前咨询独立专业顾问。

所有投资涉及风险。投资者须注意，外汇之价格可升亦可跌，而所呈列的过往表现资料并不表示将来亦会有类似的表现。投资者在作出任何投资决定前，应详细阅读相关之销售文件及条款细则（包括当中所载之风险因素之全文）以及风险披露声明。

本资讯并未经香港证券及期货事务监察委员会或任何监管机构审核。

发表资料的研究分析员证实，在此表达的意见准确反映彼（彼等）研究分析员的个人意见，而彼（彼等）的薪酬的任何部分过往不曾、现在及将来亦不会与此信息所载的特定推荐或意见直接或间接挂勾

- 11.4. (适用于由第三者制作之资料) 对于智能助理所载资料的准确度或可靠性，恒生银行有限公司及其附属公司（「恒生」）并无作出保证或承担任何责任。在任何情况下，恒生概不就由第三者制作及提供之资料的任何建议、意见或陈述而引至的任何损失或破坏承担任何责任。智能助理所载资料仅供一般资料及参考，并不构成，亦无意作为，也不应被诠释为专业意见、要约、招揽或建议投资于此资料内所述之任何投资项目。此资料所表达的预测及意见只作为一般的市场评论，并不构成招揽、建议、投资意见或保证回报。资料内容所发表的意见为有关讲者的意见，并不代表恒生观点。有关意见亦可予修改而毋须另行通知。有关意见不可视为对个人持有或市场策略的招揽、建议或意见。恒生并未就智能助理所载任何第三方资料、预测及／或意见的公平性、准确性、时限性、完整性或正确性，以及任何该等第三方预测及／或意见所依据的基准作出任何明文或暗示的保证、陈述、担保或承诺，亦不会就使用及／或依赖智能助理内之第三方资料而负责或承担任何法律责任。投资者须自行评估智能助理内的资料及相关资料的相关性、准确性及充足性，并作出彼等为该等评估而认为必要或恰当的独立调查。恒生并无就其中所述任何投资是否适合或切合任何个别人士的情况作出任何声明、招揽或推荐，亦不会就此承担任何责任。投资者须基于本身的财政状况、投资经验、投资目标及特定需要而作出投资决定；在有需要的情况下，应于作出任何投资前咨询独立专业顾问。
- 11.5. 有投资涉及风险。投资者须注意，外汇之价格可升亦可跌，而所呈列的过往表现资料并不表示将来亦会有类似的表现。投资者在作出任何投资决定前，应详细阅读相关之销售文件及条款细则(包括当中所载之风险因素之全文) 以及风险披露声明。

本资讯并未经香港证券及期货事务监察委员会或任何监管机构审核。

- 11.6. 透过任何途径或以任何方式复制、储存或传送智能助理内之资料或其中任何部分，均在严禁之列。智能助理只供个人作非商业用途及仅供一般资料及参考之用，客户不得以任何方式将任何资料发放予他人。

12. 终止

- 12.1. 本行有权随时酌情决定暂停或终止阁下取用及使用智能助理，而无须给予通知或原因。
- 12.2. 如有以下情形，本行有权立即终止阁下浏览及使用智能助理及其所载之内容的许可而无须给予阁下通知或原因：
- a) 阁下严重或屡次违反本条款中的任何条款；或
 - b) 本行得悉或合理怀疑阁下进行或有意进行欺诈行为或任何非法或不当行为；或
 - c) 阁下因任何原因无权或不符合资格使用智能助理；或
 - d) WhatsApp 因任何原因撤销智能助理官方帐号或阁下的帐号。
- 12.3. 阁下可借停止使用智能助理而随时终止浏览及使用本服务及内容。阁下可借更改订阅选项而终止订阅恒生 WhatsApp 订阅服务。

13. 可分割性

- 13.1. 如本条款中任何条文属于或变成不合法、无效或不能强制执行，其他条文保持全面有效，不受该等不合法性、无效性或不能强制执行性影响。

14. 整体协议

- 14.1. 本条款包含阁下与本行就相关事宜的整体协议。

15. 放弃及采取补救方法的权利

- 15.1. 本行对本条款任何条文的放弃须以书面形式作出，并只限于放弃本行书面通知内明确规定的任何该等条文。本行未有或延迟行使任何权利、权力或采取补救方法的权利，并不会构成本行放弃行使该等权利、权力或采取补救方法的权利。而本行行使任何一项或部分的权利、权力或采取补救方法的权利，亦不会排除本行行使任何其他或进一步地行使权利、权力或采取补救方法的权利。本条款下的任何权利、权力或采取补救方法的权利应被视为除法律授予本行外，本行可享有的累积及额外的权利、权力或采取补救方法的权利。

16. 转让

- 16.1. 在未经本行事先书面同意的情况下，阁下不得转让本条款下的任何权利或责任。本行可无须阁下同意转让本行的权利或责任予任何其他人士

17. 第三者权利

- 17.1. 除阁下及本行以外，并无其他人士有权按《合约（第三者权利）条例》强制执行本条款的任何条文，或享有本条款的任何条文下的利益。

18. 资讯

- 18.1. 若恒生官方网站和智能助理之间所提供的资讯有任何抵触或歧义，应以恒生官方网站为准。

19. 管辖法律及司法管辖权

19.1. 本条款受香港法律管辖，并按此诠释。阁下接受香港法院的非专属司法管辖权管辖。本条款可在任何具司法管辖权的法院强制执行。

20. 有效文本

20.1. 若英文版本和中文版本之间有任何抵触，应以英文版本为准。