

在线通讯使用条款（「本使用条款」）

在线通讯（「在线通讯」或「此服务」）是由一间於荷兰成立的公司 LivePerson, Inc.（「LivePerson」）建立并维持运作的设施。开启及使用在线通讯受本使用条款约束，本使用条款亦载有有关恒生银行有限公司（「恒生」或「本行」），成立於香港特别行政区（「香港」），其登记地址位於香港德辅道中83号及LivePerson将如何为提供此服务过程中可能读取及使用客户的户口及/或个人资料的重要资料。使用在线通讯代表您已接受本使用条款。

1. 使用在线通讯

在线通讯能让恒生客户服务员或代理人能够透过 [恒生商业银行网站](#) 及 [恒生商业 e-Banking](#)（我们的「网站」）上弹出的在线通讯视窗与恒生之客户通过客户代表或其他用户互动。

恒生提供此服务是为了让阁下在浏览我们的网站时能与您互动。本行旨在就您於浏览我们的网站，使用恒生商业e-Banking服务和於我们的网站查询及申请有关恒生的产品及服务时按您的要求提供协助和支援。

为协助您使用我们的网站，恒生会透过在线通讯与您联系并回答有关指定帐户，交易或产品和服务申请的通用查询。在您使用在线通讯时，恒生绝不会向您提供意见或在您登录恒生商业e-Banking前（「认证对话」）执行您的指示。

在认证对话时并根据您的要求，恒生或会询问您提供客户或其户口资料及/或联络资料的部分格式，以便本行的客户服务员或代理人就您的查询及/或指示与您联系。所有在您使用在线通讯中我们的客户服务员或代理人所提及的产品及服务均受到相关的条款与细则约束，详情请参照(<https://www.hangseng.com/zh-cn/business/>)。所有於阁下使用在线通讯所提及的资讯只供参考之用。所有於阁下使用在线通讯所提及的资讯不构成任何产品或服务的要约，亦无意提供专业投资、保险或其他建议。

您只可以为本使用条款内列明的用途使用在线通讯，您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。

您确认如恒生合理地相信您违反本使用条款，恒生可以停止您使用在线通讯。

2. 私隐

您可以以匿名身分在恒生商业银行网站使用在线通讯，您不会被要求及应该避免在未登入恒生商业e-Banking使用此服务时提供任何个人资料（包括敏感资料）。但是，本行可能於您登入恒生商业e-Banking时直接或间接地透过您的登入资料辨认您的身份。就有关指定帐户、特定的交易、对产品及服务的申请之通用查询或以便本行的客户服务员或代理人就您的查询及/或指示与您联系，本行的恒生客户服务员或代理人可能要求您提供客户或其户口及/或联络资料的部分格式以作辨认身份，例如户口号码最後的三个数字。

如您提供了任何户口及/或个人资料予恒生，本行可根据恒生的[重要声明及互联网私隐政策声明和致各客户及其他个别人士关于个人资料（私隐）条例的通知](#)收集、使用、储存及透露该等资料。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（包括您使用在线通讯时向本行提供之任何户口及/或个人资料）予本行位於荷兰之服务供应商LivePerson而其伺服器位处於世界各地例如澳洲。恒生与LivePerson对于保护个人资料已有适当的合约安排。

为确保隐私性，本行将不会与您於在线通讯互动对话时披露或要求您披露任何完整的敏感个人资料或户口资料。如因为需要进一步的协助而有必要详细地透露您的个人或户口资料，恒生会使用其他方法联络您，例如透过电话。除非就查询指定帐户、交易或产品及服务的申请时本行要求您提供资料以作辨认，请避免透过在线通讯提供任何户口或个人资料。尽管如此，您只会被要求提供资料的部分格式。

3. 通讯纪录

为确保在线通讯服务质素及提供银行服务，恒生会保留与您於在线通讯上的所有通讯纪录，这些资料会由您在线通讯对话之日起计13个月内被保留在LivePerson的伺服器，之后再转送至本行存放由您在线通讯对话之日起计7年（或者其他本行认为恰当的期限）。如通讯纪录包含您的个人资料，您可根据[致各客户及其他个别人士关于个人资料（私隐）条例的通知](#)读取及更改资料或查询有关政策和程序及保留资料类别。

4. 保证 / 有限责任

在法律所容许之范围下，恒生摒除所有暗示之陈述，条件及保证，不论法定或其他。

恒生概不就任何因您使用或有关因您使用在线通讯而引致您蒙受的任何法律行动，诉讼，索偿，损失或损害或间接或相应损失、数据损失或错误、收入损失或溢利损失（不论基於合约、过失、法例或其他因您使用或有关因您使用在线通讯而引致的）向您或任何其他方负责。

5. 管辖法律及版本

本使用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。您同意服从香港法院的非专有管辖权。您亦同意本使用条款可在任何具司法管辖权的法院强制执行。

本使用条款的中英文本如有任何歧义，概以英文本为准。