

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 LivePerson, Inc.(「LivePerson」), 一间于荷兰成立的公司, 所建立并保养的工具。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」, 于中华人民共和国香港特别行政区(「香港」)成立的公司, 其登记地址位于香港德辅道中 83 号)及 LivePerson 可能于提供此服务中读取及使用你的户口及 / 或个人资料的重要资料。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 <https://www.hangseng.com/business> (「网站」)、恒生商业银行及恒生商业 e-Banking 网站(「e-Banking」)及恒生商业流动理财服务应用程序(「流动理财服务应用程序」)上的即时对话视窗与恒生之客户或其他顾客互动对话。

恒生提供此服务是为了可以让本行于你在浏览恒生网站、e-Banking 或流动理财服务应用程序时能与你互动。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于本行网站、e-Banking 或流动理财服务应用程序查询及申请有关恒生的产品及服务时按你的要求提供协助和支援。

恒生只会透过在线通讯与你对话从而协助你使用本行网站、e-Banking 或流动理财服务应用程序, 透过在线通讯回答有关指定帐户, 交易或产品和服务申请的通用查询, 并在得到你的同意下推广恒生的产品和服务。在你登入恒生商业 e-Banking 网站或恒生商业流动理财服务应用程序使用「认证对话」前, 恒生绝不会提供任何建议或执行你的指示。

恒生或会要求你于认证对话中提供户口资料及 / 或联络资料的部分格式, 及 / 或其他相关资料, 以便本行的客户服务员回应你的查询及 / 或指示。客户服务员于在线通讯所提及的所有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/business>。所有于你使用在线通讯所提及的资讯只供参考之用, 而你于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。

你只可以在香港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. 私隱

你可以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 恒生商业 e-Banking 网站之前提供任何个人资料(包括重要资料)。但是，本行可能于你登入 e-Banking 或流动理财服务应用程序时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通用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 / 或联络资料的部分格式以作辨认身份，例如户口号码中间的六个数字，及 / 或其他相关资料。

如你提供了任何户口及 / 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隱政策声明](#) (並包括[致各客户及其他个别人士关于个人资料\(私隱\)条例的通知](#)) 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及 / 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，本行将不会与你于在线通讯时互动对话时披露或要求你披露任何完整的个人或户口资料。如因为需要进一步的协助及 / 或指示而有必要透露你的个人或户口资料，恒生会使用其他方法联络你，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你提供资料以作辨认，请避免透过在线通讯提供任何户口或个人资料，你只会被要求提供部分格式的户口或个人资料。

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，这些资料会由 LivePerson 保留首 13 个月及后由恒生保留由你在线通讯对话之日起计合共 7 年(或本行认为适当的其他期限)。如通讯纪录包含你的个人资料，你可根据[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服务(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

本条款受香港法律所管辖，并按该等法律诠释。你服从香港法院的非专有管辖权。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。