

## 在線通訊使用條款(「本使用條款」)

在線通訊(「在線通訊」或「此服務」)是 LivePerson, Inc.(「LivePerson」), 一間於荷蘭成立的公司, 所建立並保養的工具。開啟及使用在線通訊受本使用條款約束, 本使用條款亦載有有關恒生銀行有限公司(「恒生」或「本行」, 於中華人民共和國香港特別行政區(「香港」)成立的公司, 其登記地址位於香港德輔道中 83 號)及 LivePerson 可能於提供此服務中讀取及使用你的戶口及 / 或個人資料的重要資料。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 <https://www.hangseng.com/business> (「網站」)、恒生商業銀行及恒生商業 e-Banking 網站(「e-Banking」)及恒生商業流動理財服務應用程式(「流動理財服務應用程式」)上的即時對話視窗與恒生之客戶或其他顧客互動對話。

恒生提供此服務是為了可以讓本行於你在瀏覽恒生網站、e-Banking 或流動理財服務應用程式時能與你互動。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於本行網站、e-Banking 或商業流動理財服務應用程式查詢及申請有關恒生的產品及服務時按你的要求提供協助和支援。

恒生只會透過在線通訊與你對話從而協助你使用本行網站、e-Banking 或流動理財服務應用程式, 透過在線通訊回答有關指定帳戶, 交易或產品和服務申請的通用查詢, 並在得到你的同意下推廣恒生的產品和服務。在你登入恒生商業 e-Banking 網站或恒生商業流動理財服務應用程式使用「認證對話」前, 恒生絕不會提供任何建議或執行你的指示。

恒生或會要求你於認證對話中提供戶口資料及 / 或聯絡資料的部分格式, 及 / 或其他相關資料, 以便本行的客戶服務員回應你的查詢及 / 或指示。客戶服務員於在線通訊所提及的所有產品及服務均受到相關的條款與細則約束, 詳情請參照 <https://www.hangseng.com/business>。所有於你使用在線通訊所提及的資訊只供參考之用, 而你於在線通訊所提及的資訊不構成任何產品或服務的要約, 亦無意提供專業投資、保險或其他建議。

你只可以在香港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

你可以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 恒生商業 e-Banking 網站 之前提供任何個人資料(包括重要資料)。但是，本行可能於你登入 e-Banking 或流動理財服務應用程式時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通用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 / 或聯絡資料的部分格式以作辨認身份，例如戶口號碼中間的六個數字，及 / 或其他相關資料。

如你提供了任何戶口及 / 或個人資料予恒生，本行可根據恒生的[重要聲明及互聯網私隱政策聲明](#) (並包括[致各客戶及其他個別人士關於個人資料\(私隱\)條例的通知](#))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及 / 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例如澳洲。恒生與 LivePerson 對於保護個人資料已有適當的合約安排。

為確保隱私性，本行將不會與你於在線通訊時互動對話時披露或要求你披露任何完整的個人或戶口資料。如因為需要進一步的協助及 / 或指示而有必要透露你的個人或戶口資料，恒生會使用其他方法聯絡你，例如透過電話。除非就查詢指定帳戶、交易或產品及服務的申請時本行要求你提供資料以作辨認，請避免透過在線通訊提供任何戶口或個人資料，你只會被要求提供部分格式的戶口或個人資料。

### 3. 通訊紀錄

為確保質素及作驗證用途，恒生會保留你於在線通訊上的所有通訊紀錄，這些資料會由 LivePerson 保留首 13 個月及後由恒生保留由你在線通訊對話之日起計合共 7 年(或本行認為適當的其他期限)。如通訊紀錄包含你的個人資料，你可根據[致各客戶及其他個別人士關於個人資料\(私隱\)條例的通知](#)讀取及更改資料或查詢有關政策和程序及保留資料類別。

### 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服務(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

本條款受香港法律所管轄，並按該等法律詮釋。你服從香港法院的非專有管轄權。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。