

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」）是由一間於荷蘭成立的公司 LivePerson, Inc.（「LivePerson」）建立並維持運作的設施。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」），成立於香港特別行政區（「香港」），其登記地址位於香港德輔道中83號及LivePerson將如何為提供此服務過程中可能讀取及使用客戶的戶口及/或個人資料的重要資料。使用在線通訊代表您已接受本使用條款。

1. 使用在線通訊

在線通訊能讓恒生客戶服務員或代理人能夠透過[恒生商業銀行網站](#)及[恒生商業 e-Banking](#)（我們的「網站」）上彈出的在線通訊視窗與恒生之客戶通過客戶代表或其他用戶互動。

恒生提供此服務是為了讓閣下在瀏覽我們的網站時能與您互動。本行旨在就您於瀏覽我們的網站，使用恒生商業e-Banking服務和於我們的網站查詢及申請有關恒生的產品及服務時按您的要求提供協助和支援。

為協助您使用我們的網站，恒生會透過在線通訊與您聯繫並回答有關指定帳戶，交易或產品和服務申請的通用查詢。在您使用在線通訊時，恒生絕不會向對您提供意見或在您登錄恒生商業e-Banking前（「認證對話」）執行您的指示。

在認證對話時並根據您的要求，恒生或會詢問您提供客戶或其戶口資料及/或聯絡資料的部分格式，以便本行的客戶服務員或代理人就您的查詢及/或指示與您聯繫。所有在您使用在線通訊中我們的客戶服務員或代理人所提及的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/zh-hk/business/>)。所有於閣下使用在線通訊所提及的資訊只供參考之用。所有於閣下使用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。

您只可以為本使用條款內列明的用途使用在線通訊，您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。

您確認如恒生合理地相信您違反本使用條款，恒生可以停止您使用在線通訊。

2. 私隱

您可以以匿名身分在恒生商業銀行網站使用在線通訊，您不會被要求及應該避免在未登入恒生商業e-Banking使用此服務時提供任何個人資料（包括敏感資料）。但是，本行可能於您登入恒生商業e-Banking時直接或間接地透過您的登入資料辨認您的身份。就有關指定帳戶、特定的交易、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或代理人就您的查詢及/或指示與您聯繫，本行的恒生客戶服務員或代理人可能要求您提供客戶或其戶口及/或聯絡資料的部分格式以作辨認身份，例如戶口號碼最後的三個數字。

如您提供了任何戶口及/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](#)和[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、儲存及透露該等資料。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（包括您使用在線通訊時向本行提供之任何戶口及/或個人資料）予本行位於荷蘭之服務供應商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，本行將不會與您於在線通訊互動對話時披露或要求您披露任何完整的敏感個人資料或戶口資料。如因為需要進一步的協助而有必要詳細地透露您的個人或戶口資料，恒生會使用其他方法聯絡您，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您提供資料以作辨認，請避免透過在線通訊提供任何戶口或個人資料。儘管如此，您只會被要求提供資料的部分格式。

3. 通訊紀錄

為確保在線通訊服務質素及提供銀行服務，恒生會保留與您於在線通訊上的所有通訊紀錄，這些資料會由您在线通訊對話之日起計13個月內被保留在LivePerson的伺服器，之後再轉送至本行存放由您在线通訊對話之日起計7年（或者其他本行認為恰當的期限）。如通訊紀錄包含您的個人資料，您可根據[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，恒生摒除所有暗示之陳述，條件及保證，不論法定或其他。

恒生概不就任何因您使用或有關因您使用在線通訊而引致您蒙受的任何法律行動，訴訟，索償，損失或損害或間接或相應損失、數據損失或錯誤、收入損失或溢利損失（不論基於合約、過失、法例或其他因您使用或有關因您使用在線通訊而引致的）向您或任何其他方負責。

5. 管轄法律及版本

本使用條款受香港特別行政區（「香港」）法律所管轄，並按該等法律詮釋。您同意服從香港法院的非專有管轄權。您亦同意本使用條款可在任何具司法管轄權的法院強制執行。

本使用條款的中英文本如有任何歧義，概以英文本為準。