



## 恒生商業智能助理 BE RI WhatsApp 的條款及細則

請在使用商業智能助理 WhatsApp 帳號前細閱本條款及細則的全部內容。

恒生商業智能助理 (“BE RI”) WhatsApp 帳號為恒生銀行有限公司提供及營運的全自動化服務。閣下使用智能助理 WhatsApp 即表示同意本條款及細則（「本條款」）及其後可能作出之修訂。只有於聯絡人名稱旁附上經 WhatsApp 認證的綠色證章，才為恒生銀行之官方帳號。

智能助理為聊天機械人以 WhatsApp 為媒介提供全自動化虛擬助理服務。聊天機械人應用人工智能和大數據技術以回答閣下的問題，相關技術不斷發展的同時，聊天機械人回答的準確性、相關性和質素可能會有所變化，由智能助理所提供的資料僅供參考。資料並不構成任何產品或服務的要約、招攬或建議，亦無意提供專業投資或其他意見。閣下可致電專線或親臨分行以尋求更多協助。

所有對話內容會被傳送到及儲存於恒生銀行有限公司及獲授權的第三方，包括在海外處理。在提交資料前，請先參閱本行網頁 <https://www.hangseng.com/zh-hk/resources/important-message/> 上之私隱政策及收集個人資料聲明（又稱「致各客戶及其他個別人士關於個人資料（私隱）條例的通知」），兩者皆以引用之方式併入本條款。。

如你使用此智能助理，即表示你同意並接受本條款(包括上述的私隱政策及收集個人資料聲明)。此智能助理提及的所有優惠及服務皆受有關條款及細則約束，本行保留更改的權力而無須另行通知。因閣下透過 WhatsApp 使用智能助理，當閣下使用 WhatsApp 時須受 WhatsApp 訂定的私隱政策及服務條款約束（請參考 [www.whatsapp.com/legal/](http://www.whatsapp.com/legal/)，和/或 WhatsApp 不時訂定的適用條款和政策。

### 1. 定義

1.1. 本條款中使用的特定詞語具下列的意思：

「恒生銀行」、「我們」及「本行」指恒生銀行有限公司及其繼承人和受讓人。

「恒生 WhatsApp 訂閱服務」指根據客戶訂閱喜愛，不定時傳送金融服務資訊之電子訊息服務。

「香港」指中華人民共和國香港特別行政區。

「包括」指包括但不限於。

「智能助理」或「本服務」指通過 WhatsApp 平台讓閣下與本行溝通的全自動化虛擬助理服務，並包括一般查詢、尋找最近的分行服務、恒生 WhatsApp 訂閱服務。

## 2. “WhatsApp”及“WhatsApp Messenger”指由 WhatsApp Inc. 提供並由 Facebook, Inc. 持有的即時通訊軟件。條款修訂

2.1. 本行可不時全權酌情修改本條款，而無須對閣下承擔責任。本行會於智能助理上傳任何經修改後的本條款。如閣下於本條款作出修訂後，仍繼續使用智能助理，即視為閣下已接受有關修訂並同意受經修訂的本條款約束。如閣下不接受有關修訂，應停止使用智能助理及本服務。

## 3. 許可

3.1. 作為閣下同意遵守本條款的對價，本行授予閣下不可轉讓、非專有、可撤銷的許可使用智能助理，僅供閣下在香港境內於閣下的流動裝置上使用本服務。智能助理及本服務僅供閣下作個人使用。

## 4. 本行的知識產權

4.1. 閣下明白並同意，就智能助理、本服務及其內容（包括與其有關的所有商標、服務商標、商號及標誌，任何文稿、圖像、連結及音響，及與第三方連結可獲得的內容）的所有權利、所有權、權益及知識產權，均由本行或其第三方許可人獨享。閣下對智能助理、本服務或其內容並無權利、所有權或權益，除上述有限許可外亦無權作出使用。閣下不得為任何目的使用本行或其第三方許可人的任何商標、服務商標、商號或標誌，或任何其他知識產權。本條款中的條文均不得被詮釋為向閣下授予有關該等商標、服務商標、商號、標誌或知識產權的任何權利。

## 5. 隱私權

- 5.1. 使用智能助理時，我們將通過 WhatsApp 得到閣下的電話號碼，電話號碼會被收集、使用、存儲和披露，以提供、管理和改進服務之用途。
- 5.2. 智能助理並不是 e-banking 服務，您不需登入 e-banking 或提供任何銀行或個人資料。不論戶口查詢或轉賬均不能經智能助理執行。智能助理不會取得或記錄你於本行持有的 e-banking 用戶名稱及密碼。
- 5.3. 使用智能助理時，請避免透露任何個人資料包括任何帳戶資料、密碼或其他憑證。智能助理不會於對話時要求閣下透露任何個人資料或戶口資料。本行亦提醒閣下切勿外傳及請保密你的裝置、個人資料、戶口資料、密碼及其他憑證。
- 5.4. 如你在使用智能助理時提供了個人資料，本行可能會依據本行網頁 [www.hangseng.com/zh-hk/resources/important-message/](http://www.hangseng.com/zh-hk/resources/important-message/) 上之私隱政策及收集個人資料聲明以收集、使用、存儲和/或披露閣下的個人資料。
- 5.5. 因閣下透過 WhatsApp 使用智能助理，當閣下使用 WhatsApp 時須受 WhatsApp 訂定的私隱政策及服務條款約束（請參考 [www.whatsapp.com/legal/](http://www.whatsapp.com/legal/)）。閣下有責任於使用智能助理前自行了解及接受 WhatsApp 的條款及細則，和/或 WhatsApp 不時訂定的適用條款和政策，本行沒有義務另行通知閣下，閣下應自行了解及遵守該等條款和政策。就 WhatsApp 的任何行為或疏忽（包括 WhatsApp 如何收集、使用、轉移或處理閣下的個人資料或閣下內容），本行概不負責。

- 5.6. 閣下提供的所有資料和對話內容將會被收集、使用、存儲和被披露，用作機器學習和數據分析來提升此智能助理準確度及質素。該等對話內容及資料將會被本行及服務供應商保留十二個月。

由閣下分享的網路定位數據只會用於解答詢問。網路定位數據將會被屏蔽並視作對話內容並保留十二個月。

## 6. 閣下的義務

閣下同意：

- 6.1. 閣下須為違反本條款項下閣下的責任及為閣下的行動或遺漏自行負責，就該等事項本行對閣下或任何其他人士均無責任；
- 6.2. 閣下只會使用智能助理、本服務及其內容作本條款明確允許的用途；
- 6.3. 閣下不會拆解、解構或還原智能助理或本服務；
- 6.4. 閣下不會進行任何活動干擾或中斷智能助理或本服務，或提供智能助理的服務器及網絡；
- 6.5. 閣下不會複製、修改、再造、下載、重新發布、出售、分發或轉售智能助理、本服務或其內容（全部或部分），或從而製作衍生作品；
- 6.6. 閣下不會安裝、上載或傳送（或允許安裝、上載或傳輸）任何能夠中斷、癱瘓、損壞、關閉、監控或未經授權取用智能助理、本服務、或其他電訊或電腦系統或裝置或透過上述各項傳送或儲存的任何資料的任何病毒或指示、代碼、技術或裝置；
- 6.7. 閣下不會採取任何行動或允許任何其他人士採取任何行動，讓閣下或任何其他人士可未經授權取用、監控、干預或使用本行的任何電腦系統或網絡，或用以提供智能助理的電腦系統或網絡；
- 6.8. 閣下不會以任何非法，或違反任何適用法律，或促進非法活動的方式使用智能助理、本服務或其內容；
- 6.9. 閣下不會違反或侵犯任何其他人士的權利；
- 6.10. 閣下不會以任何方式使用智能助理、本服務或其內容發送、通訊或上載任何材料或內容，或作出任何行為或活動，而該等材料、內容、行為或活動的性質屬騷擾、破壞、侮辱、攻擊、威脅、不雅、誹謗、淫穢或恐嚇，亦不會發送非應邀的通訊、促銷、廣告或垃圾信息；及
- 6.11. 閣下不會使用智能助理、本服務或其內容冒充他人，或用其他方式就與其他人士或實體的聯繫作出失實表述意圖誤導、混淆或欺騙他人。

## 7. 恒生 WhatsApp 訂閱服務

- 7.1. 本行有權不時決定或規定恒生 WhatsApp 訂閱服務的服務範圍及功能，本行亦可能隨時取消、撤回、暫緩、更改、增加或減少恒生 WhatsApp 訂閱服務而無須給予通知或原因。
- 7.2. 為使用恒生 WhatsApp 訂閱服務，你應：
  - a) 持有 WhatsApp 帳戶；及
  - b) 依本行指示登記恒生 WhatsApp 訂閱服務
- 7.3. 完成登記後，本行會通過我們的 WhatsApp 官方帳戶向閣下傳送電子訊息。電子訊息的內容是由恒生公開網站生成。

- 7.4. 任何以恒生 WhatsApp 訂閱服務向閣下所傳送的電子訊息資料或對話不應被理解為任何產品或服務的要約或招攬（包括投資、存款、保險及借貸）。
- 7.5. 請閣下於下方細閱「市場資訊免責聲明」的段落，以取得更多有關恒生 WhatsApp 訂閱服務之電子訊息內容的資訊、免責聲明及風險聲明。

## 8. 法律責任限制

- 8.1. 除第 8.2 段列明的條款外，閣下因下列情況或與之有關而可能招致或蒙受的任何種類的損失、損害或開支，本行無須向閣下負責：
- a) 閣下使用或未能使用智能助理、本服務、智能助理登載的任何內容或第三方資訊；
  - b) 本服務因任何原因發生的任何故障、中斷或延遲（包括任何因電腦、電子系統或設備的故障或錯誤）；
  - c) 閣下向本行傳送或本行向閣下發出之訊息的任何延誤、丟失、轉向、被攔截、改動或訛誤；
  - d) 因或有關閣下使用本服務而引致閣下的數據、軟件、流動設備或其他設備有任何損失或損害；
- 8.2. 通過智能助理提供的任何信息或內容的準確性、相關性、完整性和質素。若經證實於條款 8.1 列明之事件是由 (a) 本行 (b) 本行的代理 (c) 本行或其代理的職員或員工的疏忽或故意失責所引致，就該疏忽或故意失責而使閣下蒙受的任何直接及合理可預見之損失及損害，本行會向閣下負責。
- 8.3. 本行向閣下提供的本服務出現任何中斷、延遲或故障（不論屬全面或局部），如屬於本行或本行的代理的合理控制以外的原因或情況造成，則本行無須對閣下因而招致或蒙受的任何種類的任何損失、成本或損害負責。
- 8.4. 就閣下或其他人士因或有關本條款的損失、成本及損害，本行須承擔的總賠償金額將不會超過港幣 800 元。

## 9. 保安

- 9.1. 閣下同意本服務僅供閣下個人使用，並須採取一切合理的預防措施，防止任何未經授權或帶欺詐意圖而取用閣下的 WhatsApp 帳戶或本服務提供閣下的訊息。
- 9.2. 閣下須自行負責確保閣下的流動設備有足夠保護及製作資料及／或儀器的備份，包括採取合理及適當的預防措施。

## 10. 一般事項免責聲明

- 10.1. 智能助理及本服務僅提供有關恒生產品及服務的一般公開資料。恒生公開網站、分行及顧客服務熱線亦可提供相同資訊。
- 10.2. 智能助理主要旨在提供予任何人士於香港境內使用。恒生銀行集團祇將智能助理提及的產品及服務提供予當時在法律上合法容許的地區。本集團不擬將此等資料提供予置身或居住於該等在法律上限制本集團發放此等資料之地區的人士使用。閣下必須自行了解及遵守有關限制。
- 10.3. 如在任何地區向任何人士作出買賣投資產品或接受存款的要約、招攬或建議屬於違法，則智能助理所包含的資料不是亦不應視為在該等地區作出該等要約、招攬或建議。該等資料並非亦無意提供專業投資或其他意見。閣下在需要時應尋求適當之專業意見。

- 10.4. 本行可酌情提供或拒絕提供智能助理內提述的任何資料、產品或服務予任何人士。本行可酌情決定隨時撤回或修改智能助理內提述的任何資料、產品或服務，而無須事先通知。
- 10.5. 閣下同意自行承擔閣下使用智能助理、本服務及智能助理內容的風險，而智能助理、本服務及智能助理內容均是按「現況」及「現有」的基礎而提供。
- 10.6. 在適用法律允許的最大範圍內，本行明確表示不會就智能助理、本服務、智能助理內容，作出任何陳述及保證（不論任何性質或種類，亦不論是明示或默示），包括關於質量及對特定用途的適用性的任何默示陳述及保證。
- 10.7. 本行對於下述各項均不會作出任何陳述或保證：智能助理、本服務、智能助理內容或第三方材料的準確性、質量、完整性、及時性、充分性、安全性、可靠性或有效性；閣下對智能助理、本服務、智能助理內容或第三方材料的使用將不會中斷，並將會及時、安全、不帶任何錯誤或缺陷，亦不帶能夠中斷、癱瘓、損壞、關閉、監控或未經授權取用任何電訊或電腦系統或設備或透過上述電腦系統或設備傳送或儲存的任何資料的病毒、指示、代碼、技術或裝置；及智能助理、本服務、智能助理內容或第三方材料的運作或功能方面的缺陷將會被改正。
- 10.8. 智能助理官方帳戶透過 WhatsApp 與閣下互動，本行無法就 WhatsApp 的功能、品質、安全性或適用性做出任何類型的陳述、保證、擔保或約定。本行無法擔保對智能助理的瀏覽不會發生中斷、延遲或故障，或者 WhatsApp 平台、用戶端等的問題不會導致閣下個人資訊洩露、交易失敗、資料錯誤等事故。
- 10.9. 如由於本行合理控制範圍以外的因素，包括任何設備故障或失靈或任何第三方的行為或疏忽、電力中斷或設備、安裝或設施不足，而導致閣下無法瀏覽智能助理所載之內容，或導致閣下蒙受任何種類的損失、損害或開支，本行概不負責。

## 11. 市場資訊免責聲明（適用於恒生 WhatsApp 訂閱服務所提供的資訊）

- 11.1. 免費即時基本報價是免費提供。數據內容包括外幣匯率。
- 11.2. 智能助理內載有及/或提供之資料僅供一般資料及參考之用，並不構成，亦無意作為，也不應被詮釋為專業意見、要約、招攬或建議投資於此資料內所述之任何證券或投資項目。投資者須注意，所有投資涉及風險（包括可能會損失投資本金），外匯之價格可升亦可跌，而所呈列的過往表現資料並不表示將來亦會有類似的表現。投資者在作出任何投資決定前，應詳細閱讀相關之銷售文件及條款細則（包括當中所載之風險因素之全文）以及風險披露聲明。
- 11.3. （適用於恒生銀行有限公司或其附屬公司製作之資料）恒生銀行有限公司或其附屬公司（「恒生」）在此提供的資料僅供一般資料及參考之用，並不構成，亦無意作為，也不應被詮釋為專業意見、要約、招攬或建議投資於此資料內所述之任何投資項目。所載資料乃根據恒生認為可靠的資料來源而編製，惟該等資料來源未經獨立核證。此資料所表達的預測及意見只作為一般的市場評論，並不構成招攬、建議、投資意見或保證回報。該等預測及意見為恒生或（一位或多位）分析員於本資料發放時的意見，可作修改而毋須另行通知。恒生並未就智能助理內中所載任何一般金融及市場資訊、新聞服務和市場分析、預測及/或意見（「市場資訊」）的公平性、準確性、時限性、完整性或正確性，以及該等市場資訊所依據的基準作出任何明文或暗示的保證、陳述、擔保或承諾，亦不會就使用及/或依賴智能助理內所載任何市場資訊而負責或承擔任何法律責任。投資者須自行評估智能助理內之相關資料的相關性、準確性及充足性，並作出彼等

為該等評估而認為必要或恰當的獨立調查。恒生並無就其中所述任何投資是否適合或切合任何個別人士的情況作出任何聲明或推薦，亦不會就此承擔任何責任。投資者須基於本身的財政狀況、投資經驗、投資目標及特定需要而作出投資決定；在有需要的情況下，應於作出任何投資前諮詢獨立專業顧問。

所有投資涉及風險。投資者須注意，外匯之價格可升亦可跌，而所呈列的過往表現資料並不表示將來亦會有類似的表現。投資者在作出任何投資決定前，應詳細閱讀相關之銷售文件及條款細則（包括當中所載之風險因素之全文）以及風險披露聲明。

本資訊並未經香港證券及期貨事務監察委員會或任何監管機構審核。

發表資料的研究分析員證實，在此表達的意見準確反映彼（彼等）研究分析員的個人意見，而彼（彼等）的薪酬的任何部分過往不曾、現在及將來亦不會與此信息所載的特定推薦或意見直接或間接掛勾。

- 11.4. （適用於由第三者製作之資料）對於智能助理所載資料的準確度或可靠性，恒生銀行有限公司及其附屬公司（「恒生」）並無作出保證或承擔任何責任。在任何情況下，恒生概不就由第三者製作及提供之資料的任何建議、意見或陳述而引至的任何損失或破壞承擔任何責任。智能助理所載資料僅供一般資料及參考，並不構成，亦無意作為，也不應被詮釋為專業意見、要約、招攬或建議投資於此資料內所述之任何投資項目。此資料所表達的預測及意見只作為一般的市場評論，並不構成招攬、建議、投資意見或保證回報。資料內容所發表的意見為有關講者的意見，並不代表恒生觀點。有關意見亦可予修改而毋須另行通知。有關意見不可視為對個人持有或市場策略的招攬、建議或意見。恒生並未就智能助理所載任何第三方資料、預測及／或意見的公平性、準確性、時限性、完整性或正確性，以及任何該等第三方預測及／或意見所依據的基準作出任何明文或暗示的保證、陳述、擔保或承諾，亦不會就使用及／或依賴智能助理內之第三方資料而負責或承擔任何法律責任。投資者須自行評估智能助理內的資料及相關資料的相關性、準確性及充足性，並作出彼等為該等評估而認為必要或恰當的獨立調查。恒生並無就其中所述任何投資是否適合或切合任何個別人士的情況作出任何聲明、招攬或推薦，亦不會就此承擔任何責任。投資者須基於本身的財政狀況、投資經驗、投資目標及特定需要而作出投資決定；在有需要的情況下，應於作出任何投資前諮詢獨立專業顧問。
- 11.5. 有投資涉及風險。投資者須注意，外匯之價格可升亦可跌，而所呈列的過往表現資料並不表示將來亦會有類似的表現。投資者在作出任何投資決定前，應詳細閱讀相關之銷售文件及條款細則(包括當中所載之風險因素之全文)以及風險披露聲明。

本資訊並未經香港證券及期貨事務監察委員會或任何監管機構審核。

- 11.6. 透過任何途徑或以任何方式複製、儲存或傳送智能助理內之資料或其中任何部分，均在嚴禁之列。智能助理只供個人作非商業用途及僅供一般資料及參考之用，客戶不得以任何方式將任何資料發放予他人。

## 12. 終止

- 12.1. 本行有權隨時酌情決定暫停或終止閣下取用及使用智能助理，而無須給予通知或原因。
- 12.2. 如有以下情形，本行有權立即終止閣下瀏覽及使用智能助理及其所載之內容的許可而無須給予閣下通知或原因：
- 閣下嚴重或屢次違反本條款中的任何條款；或

- b) 本行得悉或合理懷疑閣下進行或有意進行欺詐行為或任何非法或不當行為；或
  - c) 閣下因任何原因無權或不符合資格使用智能助理；或
  - d) WhatsApp 因任何原因撤銷智能助理官方帳號或閣下的帳號。
- 12.3. 閣下可藉停止使用智能助理而隨時終止瀏覽及使用本服務及內容。閣下可藉更改訂閱選項而終止訂閱恒生 WhatsApp 訂閱服務。

### 13. 可分割性

- 13.1. 如本條款中任何條文屬於或變成不合法、無效或不能強制執行，其他條文保持全面有效，不受該等不合法性、無效性或不能強制執行性影響。

### 14. 整體協議

- 14.1. 本條款包含閣下與本行就相關事宜的整體協議。

### 15. 放棄及採取補救方法的權利

- 15.1. 本行對本條款任何條文的放棄須以書面形式作出，並只限於放棄本行書面通知內明確規定的任何該等條文。本行未有或延遲行使任何權利、權力或採取補救方法的權利，並不會構成本行放棄行使該等權利、權力或採取補救方法的權利。而本行行使任何一項或部分的權利、權力或採取補救方法的權利，亦不會排除本行行使任何其他或進一步地行使權利、權力或採取補救方法的權利。本條款下的任何權利、權力或採取補救方法的權利應被視為除法律授予本行外，本行可享有的累積及額外的權利、權力或採取補救方法的權利。

### 16. 轉讓

- 16.1. 在未經本行事先書面同意的情况下，閣下不得轉讓本條款下的任何權利或責任。本行可無須閣下同意轉讓本行的權利或責任予任何其他人士。

### 17. 第三者權利

- 17.1. 除閣下及本行以外，並無其他人士有權按《合約（第三者權利）條例》強制執行本條款的任何條文，或享有本條款的任何條文下的利益。

### 18. 資訊

- 18.1. 若恒生官方網站和智能助理之間所提供的資訊有任何抵觸或歧義，應以恒生官方網站為準。

### 19. 管轄法律及司法管轄權

- 19.1. 本條款受香港法律管轄，並按此詮釋。閣下接受香港法院的非專屬司法管轄權管轄。本條款可在任何具司法管轄權的法院強制執行。

### 20. 有效文本

- 20.1. 若英文版本和中文版本之間有任何抵觸，應以英文版本為準。

