

## H A R O WhatsApp 的條款及細則

H A R O WhatsApp 的條款及細則（「本條款」）是你和恒生之間所訂立具有法律約束力的合約。使用 H A R O WhatsApp 即表示你接受本條款。在本文件中：

- (a) 「恒生」或「我們」指的是恒生銀行有限公司（包括任何繼承人和受讓人）；及
- (b) 「你」指的是 H A R O WhatsApp 的使用者。

### 甚麼是 H A R O WhatsApp ？

H A R O WhatsApp 是恒生透過官方 WhatsApp 帳戶運作的聊天機器人。它運用人工智慧（AI）技術與你進行互動。由於 AI 技術不斷進步，H A R O WhatsApp 對你的回應的準確性、可靠性和質量可能會有所不同。

H A R O WhatsApp 主要是供在香港的客戶使用。

## 目錄

你可以點擊下面的連結直接查看不同部份的條文，也可以點擊右上角的「返回目錄」按鈕返回此目錄。

[我們在 H A R O WhatsApp 上的服務](#)

[我們如何使用你的數據](#)

[了解你的責任](#)

[第三方資料](#)

[其他重要資訊](#)

[本條款中的定義](#)

# 我們在 H A R O WhatsApp 上的服務

## 1. 我們的服務

1.1 你可以透過 H A R O WhatsApp 獲取以下服務：

- (a) 恒生銀行集團產品和服務的一般資訊；
- (b) 恒生分行和自動櫃員機的位置；
- (c) 財經資訊和評論，及你在 WhatsApp 訂閱服務下所訂閱的產品和優惠的相關資訊（詳見第 3 條）；
- (d) 恒生產品和服務的直接促銷資訊（如果你同意透過 H A R O WhatsApp 接收相關資訊）；
- (e) 有關你參與的恒生銀行集團活動的通知和履行詳情；
- (f) 根據交易 e-Advice 服務（詳見第 4 條），收取恒生分行交易的電子收據；
- (g) 恒生銀行集團指定產品和服務的通知；及
- (h) 任何由恒生在電子訊息上提供的其他資訊或服務。

1.2 H A R O WhatsApp 所提及的產品、優惠、資料和資訊可能受到相關的披露、免責聲明、風險警告和條款及細則的約束。詳情請查閱本 [H A R O WhatsApp 監管披露和重要資訊](#)。

1.3 在使用 H A R O WhatsApp 時，你可以切換到我們的「在線通訊」服務與客戶服務員對話。在線通訊是一項獨立的服務，受在線通訊的使用條款約束。

## 2. 服務更新

2.1 我們可以隨時更新、暫停或終止全部或部份服務，而無需事先通知。

## 3. 訂閱服務

3.1 我們會根據你在 H A R O WhatsApp 的訂閱喜好，向你發送相關訂閱資訊，包括一般財經資訊和評論，及有關我們的產品和優惠資訊。

3.2 訂閱內容可能包括第三方資料（見第 9 條所定義）。

3.3 請注意訂閱內容：

(a) 並不構成訂閱任何產品或服務的邀請或招攬；及

(b) 不是專業的投資建議或其他建議。

## 4. 交易 e-Advice 服務

### 使用交易 e-Advice 服務

4.1 於分行辦妥指定銀行交易後，你可以選擇使用 H A R O WhatsApp 接收電子收據（「交易電子通知書」）以代替紙本交易通知書（「交易 e-Advice 服務」）。

4.2 使用交易 e-Advice 服務需要：

- (a) 掃描我們在分行內提供的二維碼；及
- (b) 向 H A R O WhatsApp 發送已預填資料的訊息。

4.3 交易電子通知書所提供的資訊與紙本收據相同，包括戶口和交易詳情等個人資訊。你需妥善保管你的交易電子通知書和流動裝置，以防止任何人未經授權或以欺詐方式取得你的資料。

4.4 我們建議你保存交易電子通知書的副本，因為在某些情況下，我們可能無法重新發出交易電子通知書。

#### **使用交易 e-Advice 服務後**

4.5 你有責任確保你收到準確完整的交易電子通知書。如有任何問題，請立即通知我們。

4.6 當我們向你發送交易電子通知書，即代表：

- (a) 你已經收到交易電子通知書；及
- (b) 我們已履行向你提供交易收據的義務。

- 4.7 如果你未收到交易電子通知書或有任何不準確之處，請在進行相關交易後盡早通知我們。我們可能會重新發出、或以紙本或其他形式提供收據。

## 我們如何使用你的數據

### 5. 我們如何使用你的數據

- 5.1 我們可能會根據恒生的私隱聲明收集、使用、儲存和披露你透過 H A R O WhatsApp 提供的個人資訊，包括使用 AI 改進 H A R O WhatsApp 的準確性和性能。所有通訊都將由我們及我們授權的第三方傳輸和儲存，並可能包括於海外處理這些資訊。
- 5.2 當你使用 H A R O WhatsApp 時，我們將透過 WhatsApp 記錄你的手機號碼。
- 5.3 你可以選擇與我們分享你的地理位置數據，例如查詢我們的分行或自動櫃員機的位置時，我們只會使用你的地理位置數據來回答你。
- 5.4 H A R O WhatsApp 絕不會要求你提供你的戶口資料、密碼或其他憑證。請不要向 H A R O WhatsApp 透露這些資料。

## 了解你的責任

### 6. 使用 H A R O WhatsApp 的責任

- 6.1 你只能按照本條款中規定的目的和方式使用此服務。
- 6.2 我們和我們授權的第三方擁有此服務的所有權利、擁有權、權益和知識產權。這包括相關的所有商標、商號和標誌、任何文字、圖案、連結和聲音，及經由連結前往網站的內容。
- 6.3 你不可複製、修改或分發此服務的全部或部分或創建此服務的任何衍生產品。
- 6.4 你不可以非法、濫用或不當的方式使用此服務。

### 7. 安全性

- 7.1 本服務只供你使用，請勿與他人分享。這表示你必須採取合理的預防措施，以防止任何人未經授權或以欺詐方式取得你的資料。當中包括：
  - (a) 你的流動裝置；
  - (b) 你的 WhatsApp 帳戶；及
  - (c) 透過本服務發送給你的訊息，包括交易電子通知書。

## 8. 你受 **WhatsApp** 條款約束

8.1 由於你將透過你的 WhatsApp 帳戶與 H A R O WhatsApp 互動，因此你受 WhatsApp 的條款及細則以及其私隱政策（「WhatsApp 條款」）約束。WhatsApp 條款規定了你使用 WhatsApp 的條件。

8.2 我們對你因使用 WhatsApp 而遭受的損失概不負責，包括數據洩露或因任何原因而導致延遲或無法使用。

# 第三方資料

## 9. 第三方資料

9.1 我們可能在 H A R O WhatsApp 及其內容中使用第三方資料。使用或依賴這些資料需自行承擔風險。

9.2 我們：

- (a) 不對第三方資料或你可能因使用它們而遭受的任何損失、損壞或開支負責；
- (b) 不主動監控或控制任何第三方資料；及
- (c) 不確認、核實或就任何第三方資料提供保證或作出聲明。

9.3 在本條款中，「第三方資料」是指來自第三方的資料或資訊，包括透過連結到第三方網站提供的資料並包括任何文本、數據、圖像、照片、圖案、視頻、標誌、標識。這些內容可能包括一般財經和市場資訊、新聞服務、市場分析，或者是由其他人發布的產品資訊和促銷資料。這些資訊可能會於 H A R O WhatsApp 的報告、訊息或訊息內容連結中的第三方網站提供。

## 其他重要資訊

### 10. 本條款的修改

10.1 世界瞬息萬變，因此我們也可能需要不時更新本條款。我們可以在合理的情況下修改本條款，而不對你承擔責任。我們將與你分享任何修改後的條款。如果你不接受在條款上的更改，請停止使用 H A R O WhatsApp 和服務。如果在修改生效後繼續使用 H A R O WhatsApp，你將會受到新條款約束。

### 11. 「現狀」和「可用情況」

11.1 此服務是基於「現狀」和「可用情況」向你提供。

11.2 我們不會明示或暗示地為 H A R O WhatsApp 或它的任何功能提供保證。我們尤其不保證此服務或其任何功能是否：

(a) 適合任何特定目的；

- (b) 可以及時提供服務或任何功能；
- (c) 不侵犯第三方權利；
- (d) 安全無誤；
- (e) 可以不受影響地運作；或
- (f) 不含電腦病毒或其他污染性或破壞性數據。

## 12. 責任限制

12.1 除非證明是由我們的疏忽或故意違約所造成，我們不承擔以下情形的任何損失：

- (a) 本服務的使用；
- (b) 無法使用本服務；或
- (c) 終止使用本服務。

12.2 我們在任何情況下均不承擔任何間接、附帶、特殊、相應而生或懲罰性損失。

12.3 所有於本條款內的責任限制需依適用法律的許可範圍內執行。

## 13. 終止

13.1 我們保留在任何時候在無需提前通知或說明原因的情況下暫停或終止提供

H A R O WhatsApp 的全部或部份功能，例如：

- (a) 你違反本條款；

- (b) 我們知道或有合理理由懷疑你已經或將要犯下欺詐或任何其他非法或不當行為；
- (c) 出於任何原因，你不符合使用 H A R O WhatsApp 的資格或權利；或
- (d) 如果 WhatsApp 出於任何原因撤回了 H A R O WhatsApp 官方帳戶或你的帳戶。

13.2 你可以隨時停止使用 H A R O WhatsApp。你可以透過管理你的訂閱喜好以取消 WhatsApp 訂閱服務。

## 14. 獨立性

14.1 即使本條款的任何條文不合法、無效或不可執行，也不會影響其他條文的合法性、有效性或可強制執行性。

## 15. 豁免和補償措施

15.1 如果你違反本條款，我們可能不會立即強制執行我們的權利。我們可以決定何時採取行動。任何延遲不代表我們豁免向你追究的權利。

15.2 如果我們豁免本條款內的任何條文，該豁免將：

- (a) 在我們書面通知時生效；及
- (b) 只適用於書面通知中明確說明的部份。

恒生在本條款中的權利和補償措施是累積而成的，不排除法定或其他方式提供的權利或補償措施。

## 16. 轉讓

16.1 未經我們的書面同意，你不能轉讓本條款下的任何權利或義務。

16.2 我們可以将權利或義務轉讓給他人，而無需獲得你的同意。

## 17. 第三方權利

17.1 除你和恒生外，其他人士沒有權根據《合約(第三方權利)條例》(香港特別行政區法律第 623 章)強制執行本條款的任何條文，或享有它們的權益。

## 18. 資訊

18.1 若 H A R O WhatsApp 與恒生網站資訊有任何不同，應以網站資訊為準。

## 19. 管轄法律

19.1 本條款受香港特別行政區法律管轄。香港法院擁有非專屬管轄權，並且可以在任何有管轄權的法院中強制執行。

## 20. 語言

20.1 若本條款的英文版本和中文版本有任何不同，應以英文版本為準。

## 本條款中的定義

「H A R O WhatsApp」 指的是由恒生提供並透過 WhatsApp 運營的智能助理自動化服務。

「恒生銀行集團」 指的是恒生及其關聯公司。

「香港」 指的是中華人民共和國香港特別行政區。

「包括」 指的是包含但不限於此。

「服務」 指的是 H A R O WhatsApp，其內容及由恒生透過 H A R O WhatsApp 提供的任何服務，詳情請參考第 1 條。

「交易電子通知書」 的定義可在第 4.1 條找到。

「交易 e-Advice 服務」 的定義可在第 4.1 條找到。

「第三方資料」 的定義可在第 9.3 條找到。

「WhatsApp 訂閱服務」 指的是 H A R O 的 WhatsApp 訂閱服務，詳情請參考第 3.1 條。

---

「**WhatsApp**」或 指的是 WhatsApp Inc 提供的即時通訊應用程式，由  
「**WhatsApp Messenger**」 Meta Platforms, Inc 擁有。