

Live Chat 服務條款及細則

Live Chat 服務（「Live Chat」或「本服務」）是東亞銀行有限公司（「東亞銀行」或「本行」）所建立。透過使用東亞銀行之 Live Chat 服務，閣下茲同意以下條款及細則（本行可不時修訂）（「本條款」）對閣下具有約束力。

1. 使用本服務

1.1 本行提供本服務是為了解答閣下的一般疑問。本行有獨有及絕對酌情權不時更改相關服務範圍而毋須事先通知閣下。

1.2 本行職員不會透過本服務提供任何建議，亦不會協助閣下執行任何交易。

1.3 閣下只能將本服務用於本條款中所述的目的。若閣下使用或試圖使用本服務來（a）對本行聲譽造成不利影響；（b）傳遞任何冒犯性、煽動性、侮辱性、不合法、詆毀性、欺騙性或其他非法的資訊或資料；（c）引起本行的煩擾或不便；或（d）造成任何對 Live Chat 的軟件、數據或信息系統造成的損失、損害或干擾，本行有權終止閣下使用本服務而毋須事先通知。

1.4 本服務不涉及任何銷售流程、財務或非財務交易。

2. 個人資料

2.1 閣下不需要登入使用本服務，並可使用匿名身分進行對話。

2.2 當閣下使用本服務時，不需要及不應該提供任何個人資料（例如身份證明文件號碼、帳戶號碼、電話號碼，或任何敏感資料），唯本行於處理關於帳戶、交易、申請或後續處理（如有）時需閣下提供個人資料以進行後續跟進。

2.3 本行會對閣下經本服務提供的資料保密，不會於提供服務時要求閣下披露任何敏感的個人或帳戶資料。請不要在使用本服務時披露任何個人或帳戶資料，唯本行於處理關於帳戶、交易、申請或後續處理（如有）時需閣下提供個人資料以作進行後續跟進除外。本行將會通過其他方式聯絡閣下，如透過電話處理閣下的查詢或所要求的後續跟進（如有）。

2.4 閣下同意本行收集、使用、存儲和披露本服務的對話內容（包括閣下在使用本服務時提供的任何個人資料），以確保服務的順利進行，並根據本行的“私隱聲明”和“個人資料收集（客戶）聲明”（<https://www.hkbea.com/html/tc/bea-priacy-statement.html>）（統稱為“私隱聲明”）執行。如閣下希望查閱或修正個人資料，請參閱私隱聲明中本行集團資料保障主任的聯絡方式。

3. 對話記錄

閣下同意本行有權保留閣下的 Live Chat 對話記錄用於與本行職能或活動直接相關的目的，確保本服務的順利進行，同時符合本行的“私隱聲明”和“個人資料收集（客戶）聲明”。在帳戶關閉或服務終止後，這些資料將保存 7 年或根據有關法例規定的保存期限。

4. 免責條款

在法律允許的範圍下，本行排除所有暗示的陳述、條件及保證，不論法定或其他。在任何情況下，如閣下或任何一方因使用 Live Chat 而引起或與之相關的任何損失、申索、要求、法律行動、訴訟或損害，或因使用 Live Chat 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（不論基於合約、過失、法例或其他情況下），本行概不負責。

5. 修訂

本行可隨時及不時修訂本條款中的任何條文及/或引入額外條文，而毋需事先通知。如有任何爭議，本行的決定對閣下而言應為最終及決定性的。

6. 法律及司法管轄

本條款受中華人民共和國香港特別行政區（「香港」）法律管轄及詮釋。閣下茲不可撤銷地接受香港法院對因本服務而產生及與之有關的所有爭議及申索之決定。

7. 有效文本

若本條款的英文版本和中文版本之間存在差異時，應以英文版本為準。