



在线通讯使用条款

在线通讯是由香港上海汇丰银行有限公司（「汇丰」或「本行」）提供的一项服务，并采用 LivePerson, Inc.（「LivePerson」）建立并保养的工具，而置于在线通讯中的聊天机器人服务则由香港智臻智能网络科技有限公司（Xiaoi Robot Technology (H.K.) Limited）（「Xiaoi」）提供。使用在线通讯代表您已接受本使用条款。

1. 使用在线通讯

在线通讯让聊天机器人或汇丰电话中心客户服务员能够透过汇丰网站(www.hsbc.com.hk) 及个人网上理财网站(www.personal.hsbc.com.hk)（「本行网站」）上的即时对话视窗与汇丰之客户或其他顾客互动对话，就您于浏览本行网站、使用网上理财服务，或对有关本行的产品及服务或您的指定账户、交易或申请资料作出查询或要求时提供协助和支援。汇丰绝不会使用在线通讯向您提供意见。

您只可以为本使用条款内列明的用途使用在线通讯，您绝不可利用或尝试利用在线通讯：

- (a) 对汇丰或 LivePerson/Xiaoi 之声誉作不利的影响；
- (b) 损耗或干扰在线通讯之数据、软件、网站或资讯科技系统；
- (c) 传送任何冒犯性的、煽动性的、诋毁性的、欺诈性的资讯或其他非法资讯；或
- (d) 引致汇丰或 LivePerson/Xiaoi 困扰和不便

您确认如汇丰合理地相信您违反本使用条款，汇丰可以停止您使用在线通讯。

2. 私隐

您可以以匿名者身分使用在线通讯，您不会于使用本服务查询网站的功能或浏览步骤时被要求提供任何个人资料（包括敏感资料）予汇丰。但是，至于查询有关您的账户、交易或申请资料，本行可能要求您提供部分个人资料以供核实方能作出回复。

如您提供了个人资料予汇丰，本行可根据汇丰的私隐政策收集、使用、储存及透露您的个人资料。为确保本服务的正常运行，本行可能会披露在线通讯时互动对话的内容（包括您使用在线通讯时向本行提供之任何个人资料）予位于荷兰之 LivePerson 而其伺服器位处于世界各地例如英国。

为确保隐私性，本行将不会与您于在线通讯时互动对话时披露或要求您披露任何敏感个人资料或完整的账户资料。如因为需要进一步的协助而有必要透露您的更详细个人或账户资料，汇丰会使用其他方法联络您，例如透过电话或汇丰网上理财之保安讯息。除非于查询



有关您的账户、交易或申请资料时本行要求您提供部分个人资料以供核实，否则请避免透过在线通讯提供个人或账户资料。

3. 通讯纪录

为确保质素及作验证用途，汇丰及 LivePerson 会保留与您于在线通讯上的所有通讯纪录。

4. 保证 / 有限责任

在法律所容许之范围下，汇丰摒除所有暗示之陈述，条件及保证，不论法定或其他。

汇丰概不就任何因您使用或有关因您使用在线通讯而引致的法律行动、法律程序、索偿、损害或损失（完全及直接由本行的严重疏忽或故意失责导致者除外）、间接或相应损失、数据损失或错误、收入损失或溢利损失向您或其他人士负责。

阁下在本使用条款下的追讨权利可予累积。

5. 管辖法律及版本

本条款受香港特别行政区（「香港」）法律所管辖，并按该等法律诠释。您服从香港法院的非专有管辖权。本条款可在任何具司法管辖权的法院强制执行。

中英文本如有任何歧义，概以英文本为准。