



## 在線通訊使用條款

在線通訊是由香港上海滙豐銀行有限公司（「滙豐」或「本行」）提供的一項服務，並採用 LivePerson, Inc.（「LivePerson」）建立並保養的工具，而置於在線通訊中的聊天機器人服務則由香港智臻智能網絡科技有限公司（Xiaoi Robot Technology (H.K.) Limited）（「Xiaoi」）提供。使用在線通訊代表您已接受本使用條款。

### 1. 使用在線通訊

在線通訊讓聊天機器人或滙豐電話中心客戶服務員能夠透過滙豐網站([www.hsbc.com.hk](http://www.hsbc.com.hk))及個人網上理財網站([www.personal.hsbc.com.hk](http://www.personal.hsbc.com.hk))（「本行網站」）上的即時對話視窗與滙豐之客戶或其他顧客互動對話，就您於瀏覽本行網站、使用網上理財服務，或對有關本行的產品及服務或您的指定戶口、交易或申請資料作出查詢或要求時提供協助和支援。滙豐絕不會使用在線通訊向您提供意見。

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) 對滙豐或 LivePerson/Xiaoi 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) 引致滙豐或 LivePerson/Xiaoi 困擾和不便

您確認如滙豐合理地相信您違反本使用條款，滙豐可以停止您使用在線通訊。

### 2. 私隱

您可以以匿名者身分使用在線通訊，您不會於使用本服務查詢網站的功能或瀏覽步驟時被要求提供任何個人資料（包括敏感資料）予滙豐。但是，至於查詢有關您的戶口、交易或申請資料，本行可能要求您提供部分個人資料以供核實方能作出回覆。

如您提供了個人資料予滙豐，本行可根據滙豐的私隱政策收集、使用、儲存及透露您的個人資料。為確保本服務的正常運行，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個人資料）予位於荷蘭之 LivePerson 而其伺服器位處於世界各地例如英國。

為確保隱私性，本行將不會與您於在線通訊時互動對話時披露或要求您披露任何敏感個人資料或完整的戶口資料。如因為需要進一步的協助而有必要透露您的更詳細個人或戶口資料，滙豐會使用其他方法聯絡您，例如透過電話或滙豐網上理財之保安訊息。除非於查詢



有關您的戶口、交易或申請資料時本行要求您提供部分個人資料以供核實，否則請避免透過在線通訊提供個人或戶口資料。

### 3. 通訊紀錄

為確保質素及作驗證用途，滙豐及 Live Person 會保留與您於在線通訊上的所有通訊紀錄。

### 4. 保證 / 有限責任

在法律所容許之範圍下，滙豐摒除所有暗示之陳述，條件及保證，不論法定或其他。

滙豐概不就任何因您使用或有關因您使用在線通訊而引致的法律行動、法律程序、索償、損害或損失（完全及直接由本行的嚴重疏忽或故意失責導致者除外）、間接或相應損失、數據損失或錯誤、收入損失或溢利損失向您或其他人士負責。

閣下在本使用條款下的追討權利可予累積。

### 5. 管轄法律及版本

本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。您服從香港法院的非專有管轄權。本條款可在任何具司法管轄權的法院強制執行。

中英文本如有任何歧義，概以英文本為準。