

WhatsApp Messenger:

our terms & conditions, privacy notice and safety tips



WhatsApp Messenger: our terms and conditions, privacy notice and safety tips

1. Terms & Conditions

These terms and conditions describe what you agree to by using WhatsApp Messenger to communicate with HSBC ('we' or 'us').

- 1.1 Your Chat Services may be supported by our chatbot or our staff.
- 1.2 Our chatbot is powered by BDAI (as defined in section 2) technology which add convenience for customers to get instant support on general enquires. The accuracy, relevance, adequacy, reliability and quality of the interaction may vary while such technology is constantly evolving.
- 1.3 You acknowledge that the types and scope of services that the chatbot can perform for you are limited and the chatbot will not provide you with any advice, opinion, solicitation or recommendation.
- 1.4 HSBC may analyse the records and our conversations, including processing of big data analytics and using artificial intelligence technology to improve the chatbot accuracy and performance, for the purpose of improving service quality.
- 1.5 You agree to avoid sharing confidential information (e.g. personal data) with us through third-party communication channels unless we have confirmed to you that the channel is secure enough to do so.
- 1.6 We are only able to accept text on most channels. Please do not send us any images, attachments, audio files or videos unless we confirm that we can receive them.
- 1.7 We cannot guarantee that third-party communication channels are timely, secure, error or virus-free.
- 1.8 We will not be responsible for any leaks or usage of information by any third-party communication channel, or by any errors, omissions or reasons outside of our control.
- 1.9 You agree to use the third-party communications channels we offer for the purposes described via the channel, and according to these terms and conditions.
- 1.10 You agree not to send us or our third-party service providers any offensive, defamatory, fraudulent or other unlawful information through these third-party communication channels.
- 1.11 If you receive a message from us by mistake, you are not to copy, forward, disclose or use any part of it. Instead, you agree to delete the message and all copies of it, and to notify us immediately by replying to us.
- 1.12 Your usage of third-party communication channels will be governed by separate direct agreements you have in place with them. It is your responsibility to comply with them and to check regularly for any updates to their terms and conditions, policies, service statements, business rules, announcement guidelines, etc. It is up to you to decide if you continue to find them acceptable.
- 1.13 We may suspend or terminate any third-party communication channels offered to you as a means of communication with us. We may also change the scope and features of a channel at any time. Where

由香港上海滙豐銀行有限公司刊發

Issued by The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited

possible, we will give you advance notice of material changes, or our plans to suspend or terminate a third-party communication channel.

1.14 We make information about our products and services available through these instant messaging services. However, they should not be taken as an offer, solicitation, recommendation or advice.

We shall not be considered as communicating any invitation, inducement, offer or solicitation to engage in banking, investment or insurance activity in any jurisdiction where such communication would be against the law or regulations. You should not consider or treat our communications as such either.

If you are a non-Hong Kong resident or you are located outside Hong Kong, the products and services made available to you through our instant messaging channels may not be registered or authorised by central bank, governmental or regulatory authority in your place of residence or location. As such, you may not be protected by the securities laws, banking laws, insurance laws or other relevant laws and regulations in your place of residence or location for such products and services.

1.15 Besides you and us, no other person will have any right under the Contracts (Rights of Third Party) Ordinance to enforce or enjoy the benefit of any provisions under these terms and conditions.

1.16 These terms and conditions are governed by and will be construed in accordance with the laws of the Hong Kong Special Administrative region of the People's Republic of China ('Hong Kong'). The parties agree to submit to the non-exclusive jurisdiction of the Hong Kong courts.

1.17 The Chinese version of these terms and conditions is for reference only. In the event of any discrepancies between the English and Chinese versions, the English version shall prevail.

2. Use of Big Data & Artificial Intelligence ("BDAI")

Big data technologies and artificial intelligence ("BDAI") enable companies to process and analyse a depth and breadth of data which has never been possible before. At HSBC, we are using big data and AI to, for example:

2.1 Bring benefits to our customers, for example, by improving customer service

2.2 Manage risks for ourselves and our customers

2.3 Better identify and offer relevant products and services to customers

2.4 Improve operational efficiencies.

Using these new technologies and opportunities come with new responsibilities: we must ensure that big data and AI are used ethically. That is why we have a set of principles to help us consider and address the ethical issues that may arise.

You can find our Principles for the Ethical Use of Data and Artificial Intelligence [here](#).

3. Privacy Notice

3.1 We will collect, store, use and share your personal data in accordance with our [Data Privacy Notice](#).

3.2 We may record and monitor all communications with you for the purposes set out in that notice.

由香港上海滙豐銀行有限公司刊發

Issued by The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited

- 3.3 The third-party communication channels you use to communicate with us will collect, store, use and share your personal data in accordance with their own privacy policies.
- 3.4 We may share the message contents and other information about you with the third-party communication channels you use to communicate with us, as well as other third-parties. This is for the purpose of enabling, maintaining and supporting those communication channels.

4. Safety Tips

- 4.1 Please make sure you download third-party communication channel apps, software and updates from the official app stores. You should also keep your apps and software updated to the latest version.
- 4.2 Please refer to our [cyber security and fraud hub](#) for tips on online security, mobile security and safer online banking. You can also visit the websites of the relevant third-party communication channel for further security tips.

WhatsApp Messenger: 我們的條款及細則、私隱通知和保安建議

1. 條款及細則

此條款及細則描述了您同意使用WhatsApp Messenger與滙豐通訊（「我們」）。

- 1.1 線上對話是由我們的智能助理或員工提供支援。
- 1.2 智能助理是由大數據分析及人工智能（如第 2 部分中所定義）技術提供支援，讓客戶在一般查詢方面享有更便利的即時支援。隨着此技術不斷發展，對話的準確性、相關性、充分性、可靠性及質量可能會有所改變。
- 1.3 您知悉智能助理為您提供的銀行服務類型及範圍有限，智能助理亦不會為您提供任何建議、招攬或推薦。
- 1.4 滙豐可能會分析聊天紀錄及對話內容，包括處理大數據分析及人工智能以提高智能助理的準確性及性能，提升服務質素。
- 1.5 您同意避免透過第三方通訊渠道與我們分享隱私資料（如：個人數據），除非我們已確認並告知您於該渠道分享資料足夠安全。
- 1.6 我們只能於大多渠道中接受文字訊息。除非我們確認可以收到，否則請不要向我們發送任何圖片、附件、聲音檔案或影片。
- 1.7 我們未能保證第三方通訊渠道是及時的、安全的、無錯誤或無病毒的。
- 1.8 對於任何第三方通訊渠道或由超出我們控制範圍的任何失誤、省略或原因導致的任何資料泄露或使用，我們不承擔責任。
- 1.9 您同意根據渠道描述的目的和這些條款及細則使用我們提供的第三方通訊渠道。
- 1.10 您同意將不會透過此第三方通訊渠道，向我們或我們的第三方服務供應商傳送任何冒犯性的、煽動性的、詆譏性的、欺詐性的資訊或其他非法資訊。
- 1.11 如我們向您傳送了錯誤訊息，您不可複製、轉發、泄露或使用該訊息的任何一部分。您同意刪除該訊息及其所有副本，並即時回復以通知我們。
- 1.12 您使用第三方通訊渠道的服務，受到您與該平台簽訂協議的約束。您需遵從該協議並定期查閱相關更新。更新內容包括條款與細則、政策、服務聲明、商務規則、公告指南等。您可以自行決定是否繼續接受以上項目。
- 1.13 我們可能暫停或終止與任何第三方通訊渠道的合作，該渠道用於我們與您的通訊。我們也可能隨時更改本行於第三方渠道上的業務範圍及功能。我們會盡可能提前通知您有關該平台的資料變更、與其合作的暫停或終止。
- 1.14 透過此等即時通訊服務，我們提供產品及服務的資料。但該等資料不該被視為提議、教唆、推薦或建議。

我們不該被認為正在傳播任何邀請、引誘、提議或教唆，並以此於任何可能將該等傳播視為違反法律法規行為的管轄區域，參與銀行、投資或保險活動。您也不該認為或將我們的傳播當作以上行為。

如您非香港居民或本人不在香港，您居住地或所在地的中央銀行、政府部門或監管部門可能不會登記或授權您透過我們即時通訊渠道獲取的產品及服務。因此，您的該等產品及服務可能未能受到您居住地或所在地的證券法、銀行法、保險法或其他有關法律法規的保護。

- 1.15 除您與我們外，其他人士不可按照合約條例（第三方權利）賦予的權利，執行或享受該條款及細則中任何一條規定帶來的權益。
- 1.16 該條款及細則受中華人民共和國香港特別行政區（「香港」）法律管轄，並將按該等法律詮釋。條款及細則中任何一方都服從香港法院的非專有管轄權。
- 1.17 該條款及細則的中文版僅供參考。中英版本如有任何歧義，以英文版為準。

2. 運用大數據及人工智能

大數據分析及人工智能技術有助企業突破以往界限，進行深入而廣泛的數據處理和分析。我們亦運用大數據及人工智能，以：

- 2.1 透過改善客戶服務等方式，為客戶帶來裨益
- 2.2 管理滙豐及客戶的風險
- 2.3 更有效地識別客戶需求，並向客戶提供相關產品及服務
- 2.4 提升營運效益

運用新技術既為我們帶來了機遇，也產生了新的責任：確保在使用大數據及人工智能時合乎道德規範。因此，我們設立了一系列原則，以供考慮和解決可能出現的道德問題。

詳情請瀏覽我們的 [《運用數據及人工智能的道德原則》](#)，外部網站內容只提供英文版本。

3. 私隱通知

- 3.1. 我們將根據「[資料私隱通知](#)」收集、儲存、使用及披露您的個人資料。
- 3.2. 基於該通知所列之目的，我們可能記錄並監控與您的所有溝通。
- 3.3. 您與我們溝通所使用的第三方通訊渠道將根據其自身的私隱政策收集、儲存、使用及披露您的個人資料。
- 3.4. 我們可能將訊息內容和您的其他資料披露給您與我們溝通所使用的第三方通訊渠道及其他第三方。這是為了促成、維護和支援這些通訊渠道。

4. 保安建議

- 4.1. 請確保您從官方的應用程式商店下載第三方通訊渠道應用程式、軟件和更新。您亦應持續更新您的應用程式和軟件至最新版本。
- 4.2. 請參考本行的「[網絡安全及防詐騙資訊中心](#)」，以了解關於網上保安、流動裝置保安及更安全的網上理財的建議。您亦可瀏覽相關第三方通訊渠道的網頁，以了解更多保安建議。

WhatsApp Messenger: 我们的条款及细则、隐私通知和安全建议

1. 条款及细则

此条款及细则描述了您同意使用WhatsApp Messenger与汇丰通讯（“我们”）。

- 1.1 线上对话是由我们的智能助理或员工提供支持。
- 1.2 智能助理是由大数据分析和人工智能（如第 2 部分中所定义）技术提供支持，让客人在一般查询方面享有更便利的即时支持。随着此技术不断发展，对话的准确性、相关性、充分性、可靠性和质量可能会有所改变。
- 1.3 您知悉智能助理为您提供的银行服务类型和范围有限，智能助理也不会为您提供任何建议、招揽或推荐。
- 1.4 汇丰可能会分析聊天纪录及对话内容，包括处理大数据分析和人工智能以提高智能助理的准确性和性能，提升服务质量。
- 1.5 您同意避免通过第三方通讯渠道与我们分享隐私信息（如：个人数据），除非我们已确认并告知您在该渠道分享信息足够安全。
- 1.6 我们只能在大多渠道中接受文字信息。除非我们确认可以收到，否则请不要向我们发送任何图片、附件、音频文件或视频。
- 1.7 我们无法保证第三方通讯渠道是及时的、安全的、无错误或无病毒的。
- 1.8 对于任何第三方通讯渠道或由超出我们控制范围的任何失误、省略或原因导致的任何信息泄露或使用，我们不承担责任。
- 1.9 您同意根据渠道描述的目的和这些条款及细则使用我们提供的第三方通讯渠道。
- 1.10 您同意将不会通过此第三方通讯渠道，向我们或我们的第三方服务供应商发送任何冒犯性的、煽动性的、诋毁性的、欺诈性的信息或其他非法信息。
- 1.11 如我们向您发送了错误信息，您不可复制、转发、泄露或使用该信息的任何一部分。您同意删除该信息和其所有副本，并立即回复以通知我们。
- 1.12 您使用第三方通讯渠道的服务，收到您与该平台签订协议的约束。您需遵从该协议定期查看相关更新。更新内容包括条款与细则、政策、服务声明、商务规则、公告指南等。您可以自行决定是否继续接受以上项目。
- 1.13 我们可能暂停或终止与任何第三方通讯渠道的合作，该渠道用于我们与您的通讯。我们也可能随时更改本行在第三方渠道上的业务范围和功能。我们会尽可能提前通知您有关该平台的资料变更、与其合作的暂停或终止。
- 1.14 我们通过此等即时通讯服务，提供我们产品和服务的信息。但该等信息不该被视为提议、教唆、推荐或建议。

我们不该被认为正在传播任何邀请、引诱、提议或教唆，并以此在任何可能将该等传播视为违反法律法规行为的管辖区域，参与银行、投资或保险活动。您也不该认为或将我们的传播当作以上行为。

如您非香港居民或本人不在香港，您居住地或所在地的中央银行、政府部门或监管部门可能不会登记或授权

您通过我们即时通讯渠道获取的产品和服务。因此，您的该等产品和服务可能无法受到您居住地或所在地的证券法、银行法、保险法或其他相关法律法规的保护。

- 1.15 除您与我们外，其他人士不可按照合约条例（第三方权利）赋予的权利，执行或享受该条款及细则中任何一条规定带来的权益。
- 1.16 该条款及细则受中华人民共和国香港特别行政区（“香港”）法律管辖，并将按该等法律诠释。条款及细则中任何一方都服从香港法院的非专有管辖权。
- 1.17 该条款及细则的中文版仅供参考。中英版本如有任何歧义，以英文版为准。

2. 运用大数据和人工智能

大数据分析和人工智能技术有助企业突破以往界限，进行深入而广泛的数据处理和分析。我们也运用大数据及人工智能，以：

- 2.1 通过改善客户服务等方式，为客户带来利益
- 2.2 管理汇丰及客户的风险
- 2.3 更有效地识别客户的需求并向客户提供相关产品和服务
- 2.4 提升经营效率

运用新技术既为我们带来了机遇，也产生了新的责任：确保在使用大数据和人工智能时符合道德规范。因此，我们设立了一系列原则，以供考虑和解决可能出现的道德问题。

详情请浏览我们的 [《运用数据和人工智能的道德原则》](#)，外部网站内容只提供英文版本。

3. 隐私通知

- 3.1 我们将根据 [“资料私隐通知”](#) 收集、储存、使用及披露您的个人信息。
- 3.2 基于该通知所列的目的，我们可能记录并监控与您的所有沟通。
- 3.3 您与我们沟通所使用的第三方通讯渠道将根据其自身的隐私政策收集、储存、使用及披露您的个人信息。
- 3.4 我们可能将信息内容和您的其他信息披露给您与我们沟通所使用的第三方通讯渠道及其他第三方。这是为了促成、维护和支持这些通讯渠道。

4. 安全建议

- 4.1 请确保您从官方的应用程序商店下载第三方通讯渠道应用程序、软件和更新。您也应持续更新您的应用程序和软件至最新版本。
- 4.2 请参考本行的 [“网络安全及防诈骗资讯中心”](#)，解关于网上安全、移动设备安全及更安全的网上理财的建议。您也可以浏览相关第三方渠道的网页，了解更多安全建议。