



HSBC Bank Middle East Limited

## HSBC UAE Offer Bot Privacy Policy

### Applicability of this Privacy Policy

This Privacy Policy applies to the "HSBC UAE Offer Bot", including the associated "HSBC UAE Offer Bot" Facebook Messenger applications (collectively, the "Services") and other interactions you may have with the "HSBC UAE Offer Bot". If you do not agree with the terms, do not access or use the Services, Websites or any other aspect of "HSBC UAE Offer Bot's" Services.

This Privacy Policy does not apply to any third party applications or software that integrate with the Services through the "HSBC UAE Offer Bot" tool ("Third Party Services"), or any other third party products, services or businesses. In addition, a separate agreement governs delivery, access and use of the Services (the "Customer Agreement"), including the processing of any messages or other content submitted through Facebook Messenger (collectively, "Conversation Data"). The User (e.g., HSBC customer or another entity or person) that entered into the Customer Agreement ("Customer") controls their instance of the Services (their "Offer Searching" or Other) and any associated Customer Data. In this privacy policy, references to "HSBC" or "We" means the members of the HSBC group that processes your information as listed below.

### Information We Collect And Receive

"HSBC UAE Offer Bot" may collect and receive Conversation Data, and other information and data ("Other Information") in a variety of ways:

- ▶ Conversational Data: Customers or individuals using "HSBC UAE Offer Bot" will submit conversational data to "HSBC UAE Offer Bot" when using the Services. Including Natural Language Conversation and Button Click.
- ▶ Other Information: "HSBC UAE Offer Bot" also collects, generates and/or receives Other Information:
  1. General dining preference data: Customer using the "HSBC UAE Offer Bot" services and its capabilities to find out HSBC dining offer. To submit searching criteria, customer supply the "HSBC UAE Offer Bot" with information that may include cuisine type, preferred location and other general information. Users should NOT provide any personal information in the conversation.
  2. Masked Facebook ID: "HSBC UAE Offer Bot" is primarily a Data Processor for Data provided by the Customer (Data Controller) via Facebook. We only collect Customer Masked Facebook ID in order to reply message. "HSBC UAE Offer Bot" does NOT access any of your Facebook information. You should not provide any Personal Data when using this service.
  3. Usage Information:
    - ▶ Services Metadata: When a User interacts with the Services, metadata is generated that provides additional context about the way Users interact with "HSBC UAE Offer Bot". For example, "HSBC UAE Offer Bot" may log the button click, message and links you interact with.
    - ▶ Log data: As with most websites and technology services delivered over the Internet, our servers automatically collect information when you access or use our "HSBC UAE Offer Bot" or Services and record it in log files. This log data may include the Masked Facebook ID, conversation data which have been processed.
    - ▶ Report data: When you or Customer interact with "HSBC UAE Offer Bot", it collects all supplied or relative information in view to produce/form a Report. Reports may be used for research, statistical purposes in order to improve "HSBC UAE Offer Bot" efficiency, update our service, as well as feedback in order to create and launch marketing campaigns.
    - ▶ Device information: "HSBC UAE Offer Bot" may collect information about devices accessing the Services, including type of device, what operating system is used. Whether we collect some or all of this Other Information often depends on the type of device used and its settings.
    - ▶ Location information: We may receive information from customer and other third-parties services that helps us approximate your location. This is for providing the search offer service needed.

## HSBC UAE Offer Bot Privacy Policy

4. Third Party Services: Typically, Third Party Services are software that integrates with our services, and customer can permit its Authorised Users to enable and disable certain integrations, while other (e.g. Facebook Messenger, Google Maps) are required for the operation of the "HSBC UAE Offer Bot" therefore customers or authorised users are required to use if they intend to use the "HSBC UAE Offer Bot". Once enabled, the provider of a Third Party Service may share certain information with the "HSBC UAE Offer Bot". Users should check the privacy settings and notices in these Third Party Services to understand what data may be disclosed to the "HSBC UAE Offer Bot". When a Third Party Service is enabled, "HSBC UAE Offer Bot" is authorised to connect and access Other Information made available to the "HSBC UAE Offer Bot". We do not, however, receive or store passwords for any of these Third Party Services when connecting them to the Services.
5. Third Party Data: "HSBC UAE Offer Bot" may receive data as stated in "4" above that we use to make our own service better or more useful. This data may be combined with 'Other Information' we collect.
6. Additional Information Provided to the "HSBC UAE Offer Bot": We receive 'Other Information' when communicating with the "HSBC UAE Offer Bot".  
Generally, no one is under a statutory or contractual obligation to provide any specific data or other information (collectively, "Information"). However, certain information is collected automatically and, if some information, such as offer preference, is not provided, we may be unable to provide the services.

### How We Use Information

Customer data will be used by the "HSBC UAE Offer Bot" in accordance with customer's instructions, including any applicable terms in the Customer Agreement and customer's use of services functionality, and as required by applicable law. "HSBC UAE Offer Bot" is a processor of Customer Data and Customer is the controller.

The information collected is NOT "personally identifiable information" and hence will not be used for any user-specific services.

"HSBC UAE Offer Bot" uses 'Conversational data' and 'Other Information' as mentioned in previous section, in furtherance of our legitimate interests in operating our services, business. More specifically, "HSBC UAE Offer Bot" uses other information:

- ▶ To provide, update, maintain and protect our services and business. This includes use of 'Other Information' to support delivery of the Services under a Customer Agreement, prevent or address service errors, security or technical issues, analyse and monitor usage, trends and other activities or at a user's request.
- ▶ As required by applicable law, legal process or regulation.
- ▶ To communicate with you by responding to your requests, comments and questions.
- ▶ To develop, provide and improve search, offers and additional features. For example, identify searching trends and insights, improve machine learning model so that the "HSBC UAE Offer Bot" understands customer queries better.
- ▶ To investigate and help prevent security issues and abuse.
- ▶ To generate "HSBC UAE Offer Bot" Reports.

### Data Retention

"HSBC UAE Offer Bot" may retain "Non-Personal Data" Information pertaining to you for as long as necessary for the purposes described in this Privacy Policy. This may include keeping your "Non-Personal Data" information after you have deleted your conversation with "HSBC UAE Offer Bot" for the period of time needed for "HSBC UAE Offer Bot" to pursue legitimate business interests, conduct audits, comply with (and demonstrate compliance with) legal obligations, resolve disputes, enforce our agreements, archiving, statistical or research purposes.

### Changes to this Privacy Policy

"HSBC UAE Offer Bot" may change this Privacy Policy:

- (i) Immediately if required under Laws or applicable regulation, or where required for safety enhancement purposes;
- (ii) By providing you with 60 days' notice in advance to reflect:
  - 1) a change in industry code or market practice;
  - 2) a change to our way of doing business including the introduction of new technology or changes to our existing technology or any of the platforms on which the Services are provided;
  - 3) changes to the product or Services features (including how we operate them) or internal policies;
  - (4) changes for your benefit; or
  - (5) to make them clearer to you.

## HSBC UAE Offer Bot Privacy Policy

We will post the changes to our website and “HSBC UAE Offer Bot” may also provide additional notice, such as the Services. You agree that your non-objection or continued use of the Service constitutes your acceptance of such changes. If you disagree with the changes to this Privacy Policy, this may impact our ability to continue to provide you with the Service. At any time, if you are unhappy with the changes, you should deactivate your usage of the Services.

### Your Rights

We will not keep any of your personal information or any other information that can identify a specific person, and a user should not provide these information in the conversation with the “HSBC UAE Offer Bot”

### Glossary of Definitions

**Authorities** has the same definition as set out in the Personal Banking General Terms and Conditions (UAE).

**HSBC Group** has the same definition as set out in the Personal Banking General Terms and Conditions (UAE).

**Laws** has the same definition as set out in the Personal Banking General Terms and Conditions (UAE).

## سياسة الخصوصية لـ «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT»

### قابلية تطبيق سياسة الخصوصية

تطبق سياسة الخصوصية هذه على «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT»، بما في ذلك تطبيقات فيسبوك ماسنجر «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» المرتبطة (يشار إليها معاً باسم «الخدمات») والتفاعل الذي قد تقوم به مع «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT». إذا كنت لا توافق على الشروط، يرجى عدم دخول أو استخدام الخدمات أو المواقع الإلكترونية أو أي جانب آخر من خدمات «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT».

لا تطبق سياسة الخصوصية هذه على أي من التطبيقات أو البرمجيات الخاصة بالأطراف الأخرى التي تتكامل مع الخدمات من خلال أداة «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» («خدمات الطرف الآخر»)، أو أية منتجات أو خدمات أو أعمال خاصة بالأطراف الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، يخضع تنفيذ الخدمات والوصول إليها واستخدامها («اتفاقية العميل») إلى اتفاقية منفصلة، بما في ذلك معالجة أية رسائل أو محتوى آخر يتم تقديمه من خلال فيسبوك ماسنجر (يشار إليها جميعاً باسم «بيانات المحادثة»). ويتحكم المستخدم (على سبيل المثال عميل HSBC أو أي كيان أو شخص آخر) الذي أبرم اتفاقية العميل («العميل») بطلب خدماته («البحث عن العرض» لديه أو غير ذلك) وأي بيانات أخرى مرتبطة بالعميل. وأي إشارات في سياسة الخصوصية هذه إلى «HSBC» أو «صيفة المتكلم» تعني أعضاء مجموعة HSBC التي تقوم بمعالجة معلوماتك وبياناتك كما هو مذكور أدناه.

### المعلومات التي نقوم بجمعها واستلامها

يجوز لـ «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» جمع واستلام بيانات المحادثة وغيرها من المعلومات والبيانات («المعلومات الأخرى») من خلال العديد من الطرق:

◀ بيانات المحادثة: سيقوم العملاء والأفراد الذين يستخدمون «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» بتقديم البيانات إلى «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» عند استخدام الخدمات. بما في ذلك محادثة اللغة الطبيعية والنقر على الزر.

◀ المعلومات الأخرى: كما يقوم «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» بجمع و/أو إصدار و/أو استلام المعلومات الأخرى:

1- البيانات العاملة المتعلقة بخيارات الطعام المفضلة: يقوم العميل باستخدام خدمات «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» وإمكاناته للبحث عن عروض الطعام المقدمة من HSBC. ولتقديم معايير البحث، يقوم العميل بتزويد «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» بالمعلومات التي قد تشمل الأطباق والمواقع المفضلة وغيرها من المعلومات العامة. **يجب على المستخدمين عدم تزويد أية معلومات شخصية في المحادثة.**

2- اسم مستخدم فيسبوك المخفي: يعتبر «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» معالج البيانات الأساسي للبيانات المقدمة من قبل العميل (مراقب البيانات) عن طريق فيسبوك. ونحن نقوم فقط بجمع اسم مستخدم فيسبوك المخفي للتعامل من أجل رسالة الرد. ولا يقوم «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» بالوصول إلى أي من معلومات فيسبوك الخاصة بك. **يجب عليك عدم تقديم أية بيانات شخصية عند استخدام هذه الخدمة.**

3- استخدام المعلومات:

◀ البيانات الوصفية للخدمات: عندما يتفاعل أي مستخدم مع الخدمات، يتم إصدار بيانات وصفية توفر سياق إضافي حول طريقة تفاعل المستخدمين مع «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT». على سبيل المثال، قد يقوم «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» بالنقر على الزر والرسالة والروابط على تفاعلت معها.

◀ بيانات تسجيل الدخول: كما هو الحال مع معظم المواقع الإلكترونية وخدمات التكنولوجيا المقدمة عبر الإنترنت، تقوم مخدماتنا بتجميع المعلومات بشكل تلقائي عند قيامك بتسجيل الدخول أو استخدام «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» أو الخدمات، وتقوم بتسجيلها في ملفات تسجيل الدخول. وقد تشمل بيانات تسجيل الدخول هذه اسم مستخدم فيسبوك الخفي، وبيانات المحادثة التي تمت معالجتها.

◀ بيانات التقارير: عندما تقوم أنت أو أحد العملاء بالتفاعل مع «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT»، فإنه يقوم بجمع كافة المعلومات المقدمة أو ذات الصلة من أجل إصدار صيغة تقرير. وقد تستخدم التقارير للبحث أو لأغراض إحصائية من أجل تحسين كفاءة «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» وتحديث خدماتنا بالإضافة إلى الآراء والانطباعات من أجل إنشاء وإطلاق الحملات التسويقية.

◀ بيانات الجهاز: قد يقوم «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» بجمع البيانات المتعلقة بأجهزتك التي تصل من خلالها إلى الخدمات، بما في ذلك نوع الجهاز، ونظام التشغيل المستخدم. وبصرف النظر عما إذا قمنا بجمع بعض من هذه البيانات الأخرى، فإنها عادة ما تعتمد على نوع الجهاز المستخدم وإعداداته.

◀ بيانات الموقع: قد تتلقى معلومات من العميل وخدمات الأطراف الأخرى من شأنها أن تساعدنا على تحديد موقعك تقريباً. وهذا لتقديم خدمة عرض البحث.

٤- خدمات الطرف الآخر: عادة ما تكون خدمات الطرف الآخر هي البرمجيات التي تتكامل مع خدماتنا، ويمكن للعميل السماح للمستخدمين المصرح لهم بتمكين وتعطيل بعض عمليات التكامل، في حين أن بعض الخدمات الأخرى (على سبيل المثال، فيسبوك ماسنجر، خرائط جوجل) مطلوبة لتشغيل «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» ولذلك، يُطلب من العملاء أو المستخدمين المصرح لهم استخدامهم إذا كانوا يرغبون باستخدام «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT». وبمجرد تمكينها، قد يقوم مزود خدمة الطرف الآخر بمشاركة معلومات معينة مع «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT». ويجب على المستخدمين التحقق من إعدادات الخصوصية والإشعارات في خدمات الطرف الآخر هذه لفهم ما هي البيانات التي يمكن الإفصاح عنها إلى «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT». وعندما يتم تمكين خدمه الطرف الآخر، يكون «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» مصرحاً له بالاتصال والوصول إلى المعلومات الأخرى التي تم توفيرها لـ «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT». ومع ذلك، فإننا لا نتلقى أو نقوم بتخزين كلمات السر لأي من خدمات الأطراف الأخرى هذه عند اتصالها بالخدمات.

٥- بيانات الطرف الآخر: يجوز لـ «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» تلقي البيانات كما هي مذكورة في البند ٤ أعلاه التي نستخدمها لجعل خدماتنا أفضل أو أكثر فائدة. وقد يتم توحيد هذه البيانات مع المعلومات الأخرى التي نقوم بجمعها.

٦- المعلومات الإضافية المقدمة إلى «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT»: نتلقى المعلومات الأخرى عند التواصل مع «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT».

وعموماً، لا يوجد أي التزام قانوني أو تعاقدية بتقديم أي بيانات محددة أو معلومات أخرى (يشار إليها معاً باسم «المعلومات»). ومع ذلك، فإنه قد يتم جمع بعض المعلومات بشكل تلقائي، وإذا لم يتم توفير بعض المعلومات، مثل خيارات العروض المفضلة، فقد لا تتمكن من تقديم الخدمات.

### طريقة استخدام المعلومات

يقوم «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» باستخدام بيانات العميل وفقاً لتعليمات العميل، بما في ذلك أية شروط في اتفاقية العميل واستخدام العميل للخدمات بكفاءة، وكما هو مطلوب بموجب القانون المعمول به. يعتبر «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» معالجا لبيانات العميل والعميل هو المراقب.

المعلومات التي يتم جمعها ليست «معلومات شخصية» وبالتالي لن يتم استخدامها لأي خدمات خاصة بالمستخدم.

يقوم «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» باستخدام «البيانات التقليدية» و «المعلومات الأخرى» كما هي مذكورة في القسم السابق، لتعزيز مصالحتنا القانونية في تشغيل الخدمات والأعمال الخاصة بنا. وبشكل خاص أكثر، يستخدم «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» المعلومات الأخرى:

- ◀ لتقديم خدماتنا وأعمالنا وتحديثها والمحافظة عليها وحمايتها. وهذا يشمل استخدام المعلومات الأخرى لدعم تقديم الخدمات بموجب اتفاقية عميل، والجيلولة دون حصول أخطاء بالخدمة ومعالجتها والمشاكل الأمنية والتقنية واستخدام التحليل والمراقبة والاتجاهات والأنشطة الأخرى أو بناءً على طلب المستخدم.
- ◀ كما هو مطلوب بموجب القانون المعمول به أو الإجراءات القانونية أو اللوائح التنظيمية.
- ◀ للتواصل معكم بالرد على طلباتكم وملاحظاتكم وأسئلتكم.
- ◀ لتطوير وتقديم وتحسين البحث والعروض والمزايا الإضافية. على سبيل المثال، توجهات ووجهات نظر البحث عن الهوية وتحسين نموذج التدريب الآلي بحيث يفهم «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» خطاب استفسارات العميل.
- ◀ للتحقيق والمساعدة في الجيلولة دون حصول مشاكل أمنية وسوء استخدام.
- ◀ لإصدار تقارير «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT»

### الاحتفاظ بالبيانات

يجوز لـ «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» الاحتفاظ بمعلومات «البيانات غير الشخصية» المتعلقة بك طالما أنها ضرورية للأغراض المبينة في سياسة الخصوصية. وقد يشمل ذلك الاحتفاظ «بالبيانات غير الشخصية» الخاصة بك بعد قيامك بحذف محادثتك مع «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» طوال الفترة الزمنية التي يحتاجها «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» لمتابعة المصالح التجارية الشرعية ومراجعات السلوك والامتثال (وإثبات الامتثال ل) للالتزامات القانونية وحل النزاعات وفرض إنفاذ اتفاقياتنا ولأغراض الأرشيف أو الإحصاء أو البحث.

### التغييرات على سياسة الخصوصية

قد يتم تغيير قسم «HSBC UAE Offer Bot» في سياسة الخصوصية:

(أ) على الفور إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القوانين أو اللوائح التنظيمية المعمول بها، أو عند الاقتضاء لأغراض تعزيز السلامة؛

(ب) من خلال تزويدك بإشعار بذلك قبل ٦٠ يوماً تبين فيه:

(١) حدوث تغيير في قانون قطاع الأعمال أو ممارسة السوق؛

(٢) حدوث تغيير في طريق ممارستنا للأعمال بما في ذلك إدخال تقنية جديدة أو تغييرات على تقنياتنا الحالية أو أي من المنصات التي يتم تقديم الخدمات من خلالها؛

(٣) حدوث تغييرات على مزايا المنتج أو الخدمات (بما في ذلك كيفية تشغيلها لها) أو السياسات واللوائح الداخلية؛

(٤) إذا كانت التغييرات لصالحك؛ أو

(٥) لتوضيحها لك.

## سياسة الخصوصية لـ «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT»

يسنشر التغييرات على موقعنا الإلكتروني وقد يقدم أيضًا «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT» إشعارًا إضافيًا، مثل الخدمات. توافق على أن عدم اعتراضك أو استمرار استخدامك للخدمة يشكل موافقتك على هذه التغييرات. إذا كنت لا توافق على التغييرات لسياسة الخصوصية ، فقد يؤثر ذلك على قدرتنا على الاستمرار في تزويدك بالخدمة. في أي وقت ، إذا كنت غير راض عن التغييرات ، يجب عليك إلغاء تنشيط استخدامك للخدمات.

### حقوقك

لن نحتفظ بأي من معلوماتك وبياناتك الشخصية أو أي معلومات أو بيانات أخرى يمكن أن تحدد شخص معين، ويجب على المستخدم عدم تقديم هذه المعلومات في المحادثة مع «برنامج العرض الآلي من HSBC BOT».

### مسرد التعاريف

**السلطات** سيكون لها نفس التعريف على النحو المبين في الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية (الإمارات العربية المتحدة).

**مجموعة HSBC** سيكون لها نفس التعريف على النحو المبين في الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية (الإمارات العربية المتحدة).

**القوانين** سيكون لها نفس التعريف على النحو المبين في الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية (الإمارات العربية المتحدة).

© بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود ٢٠٢٢ جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز نسخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي جهاز لتخزين المعلومات أو تحويله، في أي شكل أو وسيلة إلكترونية، آلية، أو تصويره، أو تسجيله، أو غير ذلك، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود.

صدر عن HSBC الشرق الأوسط المحدود، فرع الإمارات العربية المتحدة، ص.ب: ٦٦، دبي، الإمارات العربية المتحدة، يخضع لقوانين مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، ويخضع بشكل أساسي للوائح سلطة دبي للخدمات المالية. CRN: LET032722. تاريخ سريان المفعول: ٣ يونيو ٢٠٢٢.