

Web Chat and Mobile Chat Terms and Conditions

United Arab Emirates

Effective date: 13 September 2021

Version: WCTC0002

HSBC Bank Middle East Limited acting through its branches in the Country, and having its correspondence address as Post Office Box 66, Dubai, United Arab Emirates will be collectively referred to as "**HSBC, the Bank, Us or Our**".

"**Web Chat**" is a facility to chat with Us through Internet Banking, or,

"**Mobile Chat**", is a facility to chat with Us through Mobile Banking

both established and maintained by LivePerson, Inc. a company incorporated in The Netherlands "**LivePerson**" and references to Web Chat includes Unauthenticated Chat (described below) and Authenticated Chat (described below). References to Mobile Chat is limited to Authenticated Mobile Chat (described below)

1. What terms apply to me?

1.1 These Terms and Conditions and Section 7 of the Personal Banking General Terms and Conditions (UAE) (together the "Terms of Use") govern your access to and use of Web Chat and/or Mobile Chat which contain important information about how HSBC and LivePerson will access and use Personal Information about you for the purpose of providing this service. The Terms of Use shall apply when you use the facility or when you accept them at the start of the Web Chat and/or Mobile Chat and you may need to accept the terms every time you use the Web Chat and/or Mobile Chat. They are subject to change at our discretion, and where this is the case, you'll need to expressly accept the new Terms of Use at the start of your Web Chat and or Mobile Chat. As a result, we recommend that you read the Terms of Use every time you use Web Chat as the most recent version on our website will apply to you.

1.2 In addition, if you are an existing HSBC customer then, in addition to these Terms of Use, the Personal Banking General Terms and Conditions (UAE) and Online Banking Terms and Conditions continue to apply however these Terms will prevail if there is a conflict between any of them.

2. The use of Web Chat and/or Mobile Chat

2.1. There are 2 channels of chat we offer which will depend on the online platform you use. They are as follows:

شروط وأحكام خدمة الدردشة عبر الانترنت (Web Chat)

و عبر الهاتف المتحرك (Mobile Chat) الإمارات
العربية المتحدة (Chat) الإمارات العربية المتحدة

تاريخ السريان: 13 September 2021

الإصدار: WCTC0002

يشار إلى بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود الذي يعمل من خلال فروع في الدولة، وعنوان المراسلة الخاص به وهو ص.ب. ٦٦، دبي، الإمارات العربية المتحدة، ويعرف فيما بعد باسم "**HSBC، أو البنك أو نحن أو لنا**".

"**Web Chat**" هي خدمة ، للدردشة عبر الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت أو

"**Mobile Chat**" هي خدمة ، للدردشة عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك

يتم تزويد هذه الخدمة وصيانتها من قبل شركة LivePerson Inc.، وهي شركة مؤسسة في هولندا "**LivePerson**" وتتضمن الإشارة إلى Web Chat خدمة الدردشة غير الموثقة (الموضحة أدناه) وكذلك خدمة الدردشة الموثقة (الموضحة أدناه). الإشارة إلى Mobile Chat تنفصل على خدمة الدردشة الموثقة عبر الهاتف المتحرك (موضح أدناه)

١. ما هي الشروط التي تنطبق علي؟

١,١ تحكم هذه الشروط والأحكام و القسم ٧ من الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية (الإمارات العربية المتحدة) (يُشار إليها معاً باسم «شروط الاستخدام») إمكانية وصولك إلى خدمة Web Chat و/أو Mobile Chat واستخدامها وهي تحتوي على معلومات مهمة حول كيفية وصول HSBC و LivePerson إلى معلوماتك الشخصية واستخدامها لغرض توفير هذه الخدمة. كما تسري شروط الاستخدام عند استخدامك للخدمة أو عند قبولك لها في بداية الدردشة عبر الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت أو عبر تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتفو لربما يتعين عليك قبولها في كل مرة تستخدم فيها خدمة Web Chat و/أو Mobile Chat. تكون هذه الشروط والأحكام عرضةً للتغيير وفقاً لتقديرنا المطلق، وحينما تكون هذه هي الحال، سيتعين عليك الموافقة بشكل صريح على شروط الاستخدام الجديدة في بداية جلسة Web Chat و/أو Mobile Chat. ونتيجةً لذلك، نوصيك بقراءة شروط الاستخدام في كل مرة تستخدم فيها خدمة Web Chat و/أو Mobile Chat حيث ستنتطبق عليك أحدث نسخة متوفرة منها على موقعنا الإلكتروني.

١,٢ وبالإضافة إلى ذلك، إذا كنت من عملاء HSBC الحاليين، فإلى جانب شروط الاستخدام هذه، يستمر تطبيق الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية (الإمارات العربية المتحدة) وشروط وأحكام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. على أن تعتبر هذه الشروط هي السائدة في حال كان هناك أي تعارض بين أي منها.

٢. استخدام خدمة الدردشة عبر الانترنت (Web Chat) و/أو (Mobile Chat)

٢,١ هناك قنواتان لخدمة الدردشة التي نقوم بتوفيرها والتي تعتمد على منصة الخدمات التي تستخدمها عبر. وهي على النحو التالي:

(a) Unauthenticated Chat:

Available for Web Chat only. This enables Us to interact with individual users through a Chat via a pop-up window on a screen hosted on HSBC's public website www.hsbc.ae ("Website") or any other digital channels as may be communicated by the Bank from time to time ("Digital Platforms"). This will be linked with either our call center agents or through an automated system. We call this an Unauthenticated Chat as we do not verify you or any of your information during the interaction. It is therefore important that you do not disclose any personal or sensitive information, including but not limited to passwords, usernames, your ID information or any other financial information. We will never ask you for these details during an Unauthenticated Chat.

HSBC provides this service for the purpose of interacting with you while visiting HSBC's Website or its Digital Platforms. We aim to provide you with help and support in navigating our Website and Digital Platforms and provide you with general information about HSBC's products and services.

(b) Authenticated Chat:

An Authenticated Web Chat is when you use Web Chat and/or Mobile Chat after you have successfully logged on to Online Banking (either through Personal Internet Banking or the Mobile Banking application). You will be contacting us via an authenticated channel and this will enable us to identify you as our customer, see your customer ID, details about your banking relationship with us (including your accounts and product you have with us), your current verification status online, the URL of our website when you start the chat and your IP address. During the Web Chat and/or Mobile Chat, we will have full access to the chat transcript, along with all other information we have about you stored on our systems.

We will not be able to see your computer screen or be able to access your Personal Internet Banking on your behalf.

2.2 We will not be able to provide you with specific advice relating to any of our products or services, apply for products or services on your behalf, accept payment and transfer orders via Web Chat and/or Mobile Chat. Instead, we will provide you with information and support to enable you complete these requests or journeys (as applicable) through your Personal Internet Banking and/or Mobile Banking. For Authenticated Chat we may be able to assist you to complete instructions in limited circumstances and details of when and how we can do this will be provided to you within the Authenticated Chat.

2.3 No Information provided through the Web Chat and/or Mobile Chat shall be regarded as an offer, solicitation, approval or agreement in relation to any of our products or services, nor is such information intended to offer (directly or indirectly) investment, legal, accounting, tax or financial advice to you or any party.

(أ) خدمة الدردشة غير الموثقة:

تتيح هذه القناة لبنك HSBC إمكانية التفاعل مع المستخدمين الأفراد من خلال الدردشة عبر نافذة منبثقة على شاشة ملحقه بالموقع الإلكتروني العام لبنك HSBC www.hsbc.ae ("الموقع الإلكتروني") أو أي قنوات رقمية أخرى قد يتم الإعلان عنها من قبل البنك من وقت لآخر ("المنصات الرقمية"). وسيكون هذا بالتواصل إما مع موظفينا في مركز الاتصال أو من خلال النظام الآلي. ونطلق على هذا النوع من الخدمة اسم الدردشة غير الموثقة حيث أننا لا نقوم بالتحقق من هويتك أو التحقق من أي معلومات متعلقة بك أثناء التفاعل. ولذا يعتبر من المهم ألا تفصح عن أي معلومات شخصية أو حساسة متعلقة بك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر كلمات المرور أو أسماء المستخدمين أو بيانات التعريف الشخصي الخاصة بك أو أي بيانات مالية أخرى، حيث أننا لن نطلب منك مثل هذه البيانات أثناء الدردشة غير الموثقة.

يقوم HSBC بتوفير هذه الخدمة بغرض التفاعل معك أثناء زيارتك لموقع HSBC الإلكتروني أو منصاته الرقمية. ونهدف من خلال ذلك إلى تزويدك بالمساعدة والدعم أثناء تصفح موقعنا الإلكتروني ومنصاتنا الرقمية وتزويدك بالمعلومات العامة المتعلقة بمنتجات وخدمات HSBC.

(ب) الدردشة الموثقة عبر:

تحدث الدردشة الموثقة عبر الانترنت عندما يتم استخدام خدمة Web Chat و/أو Mobile Chat بعد تسجيل الدخول بنجاح إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (إما عن طريق منصة الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت أو تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك). إذ تقوم بالتواصل معنا عبر قناة موثقة مما سيمكننا من تحديد هويتك كعميل لدينا، والاطلاع على البيانات التعريفية الخاصة بك كعميل، ومعلومات حول علاقتك المصرفية معنا (بما في ذلك حساباتك والمنتجات الموجودة لديك معنا). والتحقق من وضعك الحالي عبر الإنترنت والعنوان الإلكتروني لموقعنا عند بدء الدردشة وعنوان بروتوكول الانترنت الخاص بك. أثناء الدردشة عبر Web Chat و/أو Mobile Chat، سيكون لدينا نص الدردشة بشكل كامل، بالإضافة إلى جميع المعلومات الأخرى الموجودة لدينا المتعلقة بك والمخزنة على أنظمتنا.

ولن يكون بإمكاننا مشاهدة شاشة جهاز الكمبيوتر الخاص بك ولن يكون بإمكاننا الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الخاصة بك بالنيابة عنك.

٢,٢ لن يكون بإمكاننا تزويدك بنصائح محددة تتعلق بأي من منتجاتنا أو خدماتنا، أو التقدم بطلب للحصول على المنتجات أو الخدمات بالنيابة عنك، أو قبول طلبات الدفع وتحويل الأموال عبر خدمة الدردشة عبر Web Chat و/أو Mobile Chat. وبدلاً من ذلك، سنقوم بتزويدك بالمعلومات والدعم لتمكينك من إكمال هذه الطلبات أو الإجراءات (حسب الاقتضاء) من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت أو ن خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. وبالنسبة لخدمة الدردشة الموثقة، فإننا قد نتمكن من مساعدتك في إكمال التعليمات في ظروف محدودة، وسيتم تزويدك بتفاصيل حول موعد وكيفية قيامنا بذلك من خلال خدمة الدردشة الموثقة عبر.

٢,٣ لا تشكل المعلومات التي يتم تقديمها عن طريق خدمة الدردشة عبر Web Chat و/أو Mobile Chat أي عرض أو طلب أو موافقة أو اتفاق فيما يتعلق بأي من منتجاتنا أو خدماتنا، كما أنه لا يُقصد من هذه المعلومات عرض أي استثمار أو مشورة قانونية أو محاسبية أو ضريبية أو مالية يتم تقديمها إليك أو لأي طرف (سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر).

2.4 You must only use Web Chat and/or Mobile Chat for the purposes described in these Terms of Use. You must not use or attempt to use it to:

- jeopardize the reputation of HSBC or LivePerson;
- damage or interfere with Web Chat and/or Mobile Chat data, software, website or information technology systems;
- send any offensive, provocative, defamatory, fraudulent or otherwise unlawful information or communication; or
- cause annoyance or inconvenience to HSBC or LivePerson.
- You acknowledge that HSBC can terminate your use if HSBC reasonably believes that you have breached these Terms of Use.

3. Privacy

3.1 You may choose to use the Unauthenticated Chat on an anonymous basis and you are not required to provide HSBC with any personal information (including sensitive information) while using this service to enquire about functionality of or navigation around the Website or the Digital Platforms. If you choose to provide your personal information to us, we may collect, use, store and disclose your personal information in accordance with section 7 of our Personal Banking General Terms and Conditions (UAE) and our website Terms of Use, each of which can be found on our Website. Please ensure you read these provisions to ensure you are comfortable with how we will treat the information you choose to share with us. For the purpose of ensuring the smooth running of the system, we may disclose the contents of the Web Chat and/or Mobile Chat communication to our service provider LivePerson (who is located in The Netherlands and who has servers located globally in countries such as the UK). We have appropriate controls in place with LivePerson to ensure that any information we share with them is protected and this includes ensuring any personal information you choose to share is encrypted before it is shared with LivePerson.

3.2 To preserve confidentiality, we will not disclose or ask you to disclose any sensitive personal or account information in its full form while we interact with you via Web Chat and/or Mobile Chat. During Authenticated Chat, if the disclosure of more detailed personal or account information is required to assist you with your enquiry, we will contact you via other means, such as over the telephone or via HSBC's Internet Banking secure message. Please avoid disclosing any personal or account information when using Web Chat and/or Mobile Chat.

4. Transcripts and records

For quality and verification purposes, we will retain a transcript of all communications with you via Web Chat and/or Mobile Chat. This information will be retained by us for a period of 10 years (or such other period as considered appropriate by HSBC) from the day upon

٢,٤ يجب عليك استخدام خدمة الدردشة عبر Web Chat و/أو Mobile Chat فقط للأغراض الموضحة في شروط الاستخدام هذه. ويجب عليك عدم استخدام أو محاولة استخدامهم من أجل:

- تعرض سمعة بنك HSBC أو شركة LivePerson للإساءة؛
- إتلاف أو التدخل في بيانات الدردشة عبر (Web Chat) و/أو (Mobile Chat) أو البرامج أو مواقع الإنترنت أو أنظمة تقنية المعلومات؛
- إرسال أي معلومات أو مراسلات مسيئة أو استفزازية أو افتراءية أو احتيالية أو غير قانونية بأي شكل آخر ؛ أو
- التسبب في أي إزعاج أو إشكاليات لبنك HSBC أو شركة LivePerson.
- تقر بأنه يمكن لبنك HSBC إنهاء استخدامك إذا اعتقد HSBC بشكل معقول أنك قد انتهكت شروط الاستخدام هذه.

٣. الخصوصية

٣,١ يمكنك اختيار استخدام خدمة الدردشة غير

الموثقة بدون تحديد هويتك ولن تكون ملزماً بتزويد HSBC بأي معلومات شخصية (بما في ذلك المعلومات الحساسة) أثناء استخدام هذه الخدمة للاستعلام عن خصائص أو التنقل عبر الموقع الإلكتروني أو المنصات الرقمية. وإذا اخترت تزويدنا بمعلوماتك الشخصية، فإنه يجوز لنا جمع معلوماتك الشخصية واستخدامها وتخزينها والكشف عنها وفقاً للقسمة ٧ من الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية (الإمارات العربية المتحدة) وشروط استخدام موقعنا الإلكتروني، ويمكن العثور عليها على موقعنا. لذا يرجى التأكد من قراءة هذه الأحكام للتأكد من أنك مرتاح

لكيفية تعاملنا مع المعلومات التي تختار مشاركتها معنا. ولغرض ضمان التشغيل السلس للنظام، قد نقوم بالكشف عن مضمون التواصل عبر خدمة الدردشة عبر Web Chat و/أو Mobile Chat إلى شركة LivePerson المزودة للخدمة (الموجودة في هولندا والتي يوجد لديها مخدّمات في جميع أنحاء

العالم في دول مثل المملكة المتحدة). علماً أن لدينا ضوابط رقابية مناسبة مع شركة LivePerson لضمان حماية أي معلومات نقوم بمشاركتها معهم وهذا يشمل ضمان تشفير أي معلومات شخصية تختار مشاركتها قبل مشاركتها مع شركة LivePerson.

٣,٢ للحفاظ على السرية، لن نقوم بالكشف عن أو نطلب منك الكشف عن أي معلومات شخصية أو معلومات حساسة بشكلها الكامل أثناء تفاعلنا معك عبر Web Chat و/أو Mobile Chat وإذا كان الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو معلومات أكثر تفصيلاً عن الحساب مطلوباً أثناء الدردشة الموثقة لمساعدتك في استفسارك، فسنعقد بالتواصل معك عبر وسائل أخرى، مثل الهاتف أو عبر رسالة آمنة عن طريق خدمات HSBC المصرفية عبر الإنترنت. لذا يرجى تجنب الكشف عن أي معلومات شخصية أو معلومات خاصة بالحساب عند استخدام خدمة Web Chat و/أو Mobile Chat.

٤. النصوص والسجلات

لأغراض الجودة والتحقق، سنحتفظ بنسخة من جميع الاتصالات التي نجريها معك عبر Web Chat و/أو Mobile Chat فإننا سنحتفظ بهذه المعلومات لمدة ١٠ سنوات (أو أي فترة أخرى

which Web Chat and/or Mobile Chat communication took place.

يراهها HSBC مناسبة) من اليوم الذي تم فيه الاتصال عبر خدمة الدردشة عبر الانترنت أو عبر الهاتف المتحرك.

5. Warranties and limited liability

HSBC will not be liable to you or any other party for any actions, proceedings, claims, losses or damages suffered by you arising from or connected with your use of Web Chat and/or Mobile Chat or indirect or consequential loss or for loss or corruption of data, loss of revenue or loss of profits, whether in contract, tort or under statute or otherwise arising from or connected with your use of Web Chat and/or Mobile Chat. Additional provisions on our responsibility and liability to you for the purposes of any product or service requests communicated to us via Authenticated Chat can be found in the Personal Banking General Terms and Conditions (UAE) and Online Banking Terms and Conditions.

6. Governing Law

These Terms and Conditions, HSBC's provision of, and your use of the Web Chat and/or Mobile Chat service are governed by the Federal laws of the United Arab Emirates and any local applicable Emirates laws. In the event of a dispute between us, we both agree to settle the dispute in the exclusive jurisdiction of the non-DIFC courts of the United Arab Emirates.

٥. الضمانات والمسؤولية المحدودة

لن يكون HSBC مسؤولاً تجاهك أو تجاه أي طرف آخر عن أي تصرفات أو إجراءات أو مطالبات أو خسائر أو أضرار قد تتكبدها نتيجة لاستخدامك لخدمة Web Chat و/أو Mobile Chat أو فيما يتعلق باستخدامك لها أو أي خسارة غير مباشرة أو لاحقة أو فقدان البيانات أو تلفها، أو فقدان العائدات أو خسارة الأرباح، سواءً في العقد أو المسؤولية التقصيرية أو بموجب القانون أو الناشئة عن أو المرتبطة باستخدامك لخدمة الدردشة عبر الانترنت أو الدردشة عبر الهاتف المتحرك، وبالنسبة للأحكام الإضافية المتعلقة بمسؤوليتنا والتزامنا تجاهك لأغراض أي طلبات متعلقة بأي منتج أو خدمة يتم إرسالها إلينا عبر خدمة الدردشة الموثقة فيمكن العثور عليها في الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية (الإمارات العربية المتحدة) وشروط وأحكام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

٦. القانون المطبق

تخضع هذه الشروط والأحكام، وقيام HSBC بتوفير خدمة Web Chat و/أو Mobile Chat واستخدامك لها، إلى القوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وأي قوانين محلية سارية في الإمارات العربية المتحدة. وفي حالة وجود أي نزاع بيننا، فإننا نتفق كلانا على تسوية النزاع لدى الاختصاص القضائي الحصري للمحاكم غير التابعة لمركز دبي المالي العالمي في الإمارات العربية المتحدة.