

# 电话银行服务 一般条款

## 1. 重要提示

本《电话银行服务一般条款》适用于本行电话银行服务的使用。您在使用或继续使用本行电话银行服务之前，请仔细阅读、充分理解本《电话银行服务一般条款》所有条款（尤其是用粗体和/或下划线标注的条款）。如您有任何疑问及异议，请您不要进行后续操作并立即联系本行（客户服务热线：95366），以便本行对相关内容进行解释和说明。当您使用或继续使用本行电话银行服务，即表示您已阅读本《电话银行服务一般条款》并同意接受其约束。

## 2. 定义及释义

有关定义除非文义上另有所指，否则凡本条款提及：

“本条款”指本文件《电话银行服务一般条款》。

“本行”指汇丰银行（中国）有限公司，包括其继承人及受让人。

“账户”指客户在本行开立的所有个人客户账户、环球私人银行客户和小企业客户账户。

“授权代表”指获得客户（通常是本行小企业客户）的授权可以通过电话操作账户的人士。

“客户”指持有本行账户的人士，如此等人士超过一位，则客户一词将按照文义所指，视为其中的任何一位、全部或每位人士。

“私人密码”指本行为方便客户/授权代表在向本行发出电话指示时识别身份而设定的私人密码，包括本行给予客户/授权代表的任何密码及客户其后更改的任何密码。

“电话指示”指客户/授权代表以电话发出的指示。

“验证码”指本行为方便客户/授权代表在向本行发出电话指示时识别身份而对客户预留在本行的手机号码上发送的一次性验证码。

“个人信息”指以电子或其他方式记录的与已识别或者可识别的个人有关的信息，不包括匿名化处理后的信息。个人信息包括姓名、出生日期、身份证件信息（身份证、护照等）、个人生物识别信息、通信通讯联系方式、住址、账户信息、财产状况、位置信息等。

## 3. 客户的权利与义务

- a. 客户/授权代表应按照本行要求完成开通电话银行服务的申请，经本行审核通过后，可通过在本行官方网站（[www.hsbc.com.cn](http://www.hsbc.com.cn)）“联系汇丰”、借记卡或信用卡背面及手机银行端的“联系我们”上公布的客户服务热线享受电话银行服务。
- b. 为保障信息安全和账户安全，客户/授权代表无论何时均应妥善保管密码、验证码、银行账号等信息，并确保只在安全的环境中使用所有可能用于身份验证或与之相关的签名、印鉴、密码、验证码、信息、文件、设备或其他介质。客户/授权代表使用正确的电话银行密码或双方约定的其他方式进入本行电话银行系统使用电话服务的，均视为客户/授权代表本人操作，所产生的电子信息记录为该项交易的合法有效凭据。在任何

时候，客户/授权代表均不应向任何他人透露或允许任何他人使用该等信息。若因客户/授权代表的原因而导致上述信息泄露、丢失、被盗，或被他人以任何方式不当用于身份验证或向本行发出指示而造成损失，则由客户/授权代表承担该等损失。若发生这类情况，客户/授权代表应立即致电本行客户服务热线，并采取重置密码等措施以防止损失进一步扩大。

- c. 客户应确保账户内已有足够款项或预先安排的信用贷款以执行电话指示，如因款项及/或信用贷款不足以致无法执行该电话指示，从而产生资产损失的情况，由客户/授权代表承担相关责任；但若因本行过错或违规操作而造成的损失，则由本行承担责任。
- d. 客户/授权代表应确保收款账户信息正确，如因付款细节不正确以致无法执行该电话指示，从而产生资产损失的情况，由客户/授权代表承担相关责任；但若因本行过错或违规操作而造成的损失，则由本行承担责任。
- e. 凡本行根据电话指示而作出的任何汇率或利率报价，均属参考性质，除非本行确认该报价作为交易用途，否则本行毋须按该报价交易。
- f. 客户/授权代表对本行电话银行服务如有疑问、建议或意见时，可拨打本行客户服务热线 95366，或是登录本行官网（www.hsbc.com.cn）“联系汇丰”查看相关咨询和投诉的反馈途径。

#### 4. 本行的权利与义务

- a. 本行有权为了接受、执行客户/授权代表的电话指示及/或其他目的而验证客户/授权代表的身份。客户/授权代表应配合本行完成身份验证。本行可能就不同的客户/授权代表、不同的账户或服务、不同的服务渠道或电话指示接收方式，要求不同的身份验证方式。本行可能采用一种或多种方式验证客户/授权代表的身份。本行可能不时增加、删除或变更身份验证方式。客户/授权代表同意并确认所有通过身份验证所进行的操作或发出的指示。
- b. 按照客户/授权代表在本行设定的身份认证方式通过身份验证后进行操作或发出的指示，均视为客户/授权代表本人所为的操作和电话指示，该操作和电话指示所产生的相关信息记录均为本行处理电话指令和电话银行业务的有效凭据。本行按照客户/授权代表的电话指示提供服务。
- c. 本行应当保障电话银行系统设施设备的安全，对电话银行的重要设施设备和数据采取适当保护措施。在本行履行上述合理义务前提下，因设备故障、通讯线路故障及断电、停电或偶发因素产生的不可预测、不可控制等因素及不可抗力原因而造成客户/授权代表损失时，本行不承担责任。如本行系统发生故障而导致电话银行服务无法正常使用的，发现问题后，本行应尽快通知受影响客户/授权代表，并且本行应尽快解决故障以尽快恢复服务的正常使用。
- d. 在本行为客户/授权代表办理本协议项下的电话银行服务所必需的情形下，客户/授权代表同意并授权本行在遵守法律法规的前提下，对客户/授权代表在办理本业务过程中提供的或因使用服务而产生的个人信息进行收集、储存、使用等处理活动。本行根据其不时更新的《电子银行渠道专项个人信息及隐私保护政策》、《个人

信息及隐私保护政策（个人业务版）》以及《一般章则条款（个人账户适用）》和《个人账户一般条款》中的相关条款，来处理和保护相关个人信息。客户/授权代表可以向本行索阅或通过本行网站

（[www.hsbc.com.cn](http://www.hsbc.com.cn)）查阅上述文件，以便了解我行处理个人信息的目的、方式、范围和保护措施，并了其相关权益及维护权益的方式。

## 5. 收费及修订

在法律、法规及监管要求允许的范围内，本行对电话银行服务保留收取服务费及/或其他费用的权利，但相关费用将会按照法律、法规及监管要求的时间及方式进行提前公告，并列入本行的《财富管理及个人银行业务账户和服务费率》中。若客户/授权代表不接受上述调整、修改的，客户有权选择注销本行电话银行服务，如未在公告期结束前注销电话银行服务，则视为接受上述调整或修改，客户/授权代表办理电话银行业务按调整或修改后的收费项目、标准和周期等支付费用。

## 6. 管辖法律

本条款适用中华人民共和国（仅为本《电话银行服务一般条款》之目的，不包括中国的以下特定司法区域：香港特别行政区、澳门特别行政区以及台湾地区）法律并据其解释。客户同意接受本行所在地即上海市的有管辖权的人民法院的非排他性管辖权。

## 7. 其他

- a. 本行可随时修订本《电话银行服务一般条款》，且在本行官网（[www.hsbc.com.cn](http://www.hsbc.com.cn)）进行公告或向客户发出通知即生效。若客户/授权代表不接受相关修订的，客户有权注销本行电话银行服务；若客户/授权代表在本行修订本《电话银行服务一般条款》生效后继续使用本行电话银行服务的，即被视为客户已接受了修订后的条款。
- b. 本《电话银行服务一般条款》补充(但并不取代)客户与本行间的任何其他协议、条款或文件。就电话银行服务而言，如本《电话银行服务一般条款》与其他协议、条款或文件存在任何不一致，以本《电话银行服务一般条款》为准。
- c. 本条款以中文为准，英文仅供参考，中、英文版本若有冲突，以中文为准。