

## **常見問題**

### **1. 何谓创新电话理财？**

我们的电话理财具备语音识别技术，您只须在电话上说出所需协助，系统会识别及理解您的语音内容并将来电转驳至所需服务，助您轻松自在使用电话理财。

### **2. 电话理财提供哪几种语言？**

我们提供广东话、英文及普通话服务。

### **3. 为什么使用电话理财？**

我们的电话理财具备语音识别技术，系统会识别及理解您的语音内容并将来电转驳至所需的自助服务，或者转驳至客户服务主任，然后为您提供协助。换言之，您可以享受更快捷的服务，省时省力，也有多种语言供您选择。

### **4. 我是否需要在每次致电时说明致电目的？**

是。在您说明目的后，我们便能将您的来电转驳至所需服务，助您节省等候时间。

如果系统未能理解您的来电目的，您会被转驳至按键式的语音目录，然后选择所需协助。

### **5. 我是否能在所有热线使用语音识别服务？**

您可以在汇丰环球私人银行、汇丰卓越理财尊尚、汇丰卓越理财及汇丰个人理财服务热线使用此服务。

### **6. 如何知道热线是否提供语音识别服务？该何时说明致电目的？**

如果您所致电的热线提供语音识别服务，您会听到以下的录音，让您说明来电目的：

“现在请简单说出您致电的原因”

### **7. 汇丰会将我说明致电目的之录音保存多久？**

我们会将您说明来电目的之录音保存6个月，仅用于提升我们的服务质素。

### **8. 您们保存我说明致电目的之录音时，会如何保障我的个人资料？**

系统并不会将您的录音保存至客户记录，换言之，我们无法根据语音辨认出客户身份，而所有录音会像其他敏感资料一样被保存在安全的数据库，并受防火墙保护。

另外，说明致电目的时，请勿分享银行账户号码、电话理财密码等个人资料。