

「在線通訊」服務 - 常見問題

開始使用服務

1. 什麼是「在線通訊」服務？

「在線通訊」服務是於滙豐網頁及個人網上理財上提供的線上對話服務。您只需在畫面上輕鬆點擊，便可透過線上對話與客戶服務主任聯絡。客戶服務主任會從而協助您使用本行網站服務及提供若干指定賬戶、交易或申請資料的一般查詢服務。

2. 為什麼滙豐會推出這項服務？

我們明白您於使用本行網站服務遇到問題時，希望獲得協助。因此，我們推出「在線通訊」這項新的線上對話服務，從而協助您使用本行網站服務及提供若干指定賬戶、交易或申請資料的一般查詢服務。

3. 我可以怎樣使用此服務？

當系統預測到您於滙豐網頁或個人網上理財上使用指定網上服務遇到問題時才會啟動。

4. 這項服務是怎樣使用的？

客戶可透過以下步驟體驗「在線通訊」：

- 1) 「在線通訊」的按鈕將會顯示於瀏覽器視窗右側。

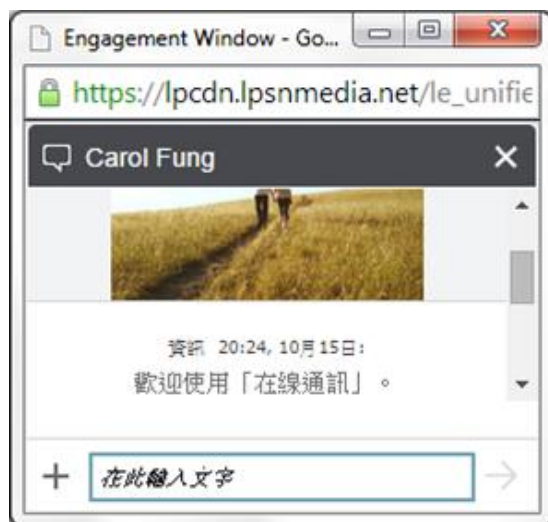


「在線通訊」將會於您按下「在線通訊」的按鈕後即時開始。

2) 輸入您的名字，再按「提交」以開始通訊。



3) 通訊會即時開始，讓您與我們的客戶服務主任線上對話。



5. 我可在哪裡可享用「在線通訊」服務？

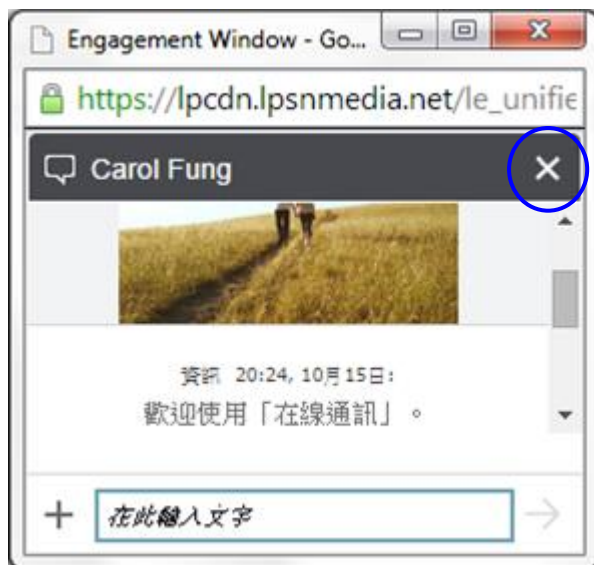
「在線通訊」現於指定滙豐網頁或個人網上理財網頁提供服務。請注意，銀行會根據客戶需要不時更改服務。

6. 銀行會多久才回覆我？

服務被啟動後，我們的客戶服務主任將會準備好隨時回答客戶的問題，但確實的回覆時間會因應不同因素例如上網速度而有所影響。

7. 我可以怎樣結束通訊？

如要結束通訊，請按右上角的「X」鍵。



8. 我可以怎樣恢復通訊？

即使您已結束通訊，「在線通訊」的按鈕仍會在瀏覽器視窗中顯示，您可以於有問題時再次開始對話。





9. 這服務支援什麼裝置？我需要安裝軟件以使用本服務嗎？

- 本服務適用於已連接到互聯網的 Windows 及 Mac OSX 的桌上 / 手提電腦。「在線通訊」只支援少量透過流動 / 平板裝置途徑使用的網上服務。
- 您不需要安裝任何軟件以享用本服務。

10. 銀行會如何使用在結束服務時的問卷調查結果？

問卷會以匿名方式搜集您對線上通訊的意見，作為改善服務的參考。



服務範圍

1. 客戶服務主任會提供什麼協助？

透過這服務，客戶服務主任會為您提供使用本行網站服務協助及提供若干指定賬戶、交易或申請資料的查詢服務。

2. 「在線通訊」的服務時間是什麼？

「在線通訊」服務於滙豐網頁和個人網上理財服務時間如下：

服務時間為每星期七天，每天二十四小時。請注意，銀行有權隨時更改服務時間而無需作事先通知。

3. 這項服務需要收費嗎？

這項服務是免費的。

4. 為什麼「在線通訊」不會經常啟動？是不是使用有限額？

「在線通訊」只會當系統預測到您可能於滙豐網頁或個人網上理財使用指定網上服務遇到疑難時才會啟動。「在線通訊」不一定支援所有網上服務。



特殊情況

1. 如果我不希望繼續這項通訊服務並希望透過電話獲得協助，我應該怎樣做？

如果希望透過電話查詢，您可隨時按右上的關閉通訊鍵終止線上對話，並致電聯絡我們：

滙豐卓越理財客戶請致電 (852)2233 3322

滙豐運籌理財客戶請致電 (852)2748 8333

其他個人理財客戶請致電 (852)2233 3000

2. 我能否終止不再使用這項服務？

這項服務不會影響您使用網上理財的體驗，您亦不需主動終止服務。如您不想使用這項服務，您只需不接受對話的邀請或於對話時關閉對話視窗。

3. 我可否要求客戶服務主任改為以電話方式聯絡我？

如果您需要更多協助，更可致電聯絡我們：

滙豐卓越理財客戶請致電 (852)2233 3322

滙豐運籌理財客戶請致電 (852)2748 8333

其他個人理財客戶請致電 (852)2233 3000



個人資料

1. 如果我於通訊內透露了我的個人資料，我應該怎樣做？

「在線通訊」服務會自動遮蓋於通訊輸入格中的部分個人資料。

如欲了解更多保安資料，請按以下連結到「保安及詐騙資訊中心」了解更多：

<https://www.personal.hsbc.com.hk/1/2/chinese/hk/personal/sfc>

2. 什麼數據會被海外處理？哪些第三方會處理這些數據？

如您要查詢有關帳戶、交易或申請資料，我們將會需要您提供部分個人資料以供核實，而對話內容有機會共享予我們已授權的海外服務供應商。我們的服務供應商可能會為提升服務而收集一般的模式和行為，例如：通訊時間和通訊種類。