

## 使用「線上對話」

### 1. 甚麼是「線上對話」？

「線上對話」服務讓您可以小時透過滙豐網頁、網上理財及流動應用程式發送訊息，與我們即時聯絡。無論您想就戶口管理\*或處理交易請求\*\*尋求協助，還是想了解滙豐產品、查詢指定戶口、交易或申請的問題，歡迎透過「線上對話」聯絡我們。

\*只提供有限的戶口服務

\*\*只處理有限的服務請求

### 2. 為甚麼滙豐推出這項服務？

我們明白您在使用網上及流動理財服務時可能會遇到疑問。「線上對話」可以幫您解答疑問，在您需要的時候提供即時的支援。

### 3. 如何使用「線上對話」服務？

如果您使用滙豐網頁及網上理財，請按以下步驟操作：

1. 選擇頁面右下方的「線上對話」，對話視窗會即時彈出
2. 閱讀使用條款，然後輸入您的查詢，即可開始對話

如果您使用 HSBC HK App，請在登入後按以下步驟操作：

1. 進入首頁底部對話欄，開始對話。或透過點擊右上角的選單圖示，然後選擇「線上對話」。
2. 如果您是擁有指定客戶經理的滙豐卓越理財尊尚或卓越理財客戶，請在點擊右上角的選單圖示後選擇「聯絡滙豐卓越理財尊尚」或「聯絡卓越理財」> “與客戶經理及團隊對話”。
3. 閱讀使用條款，然後輸入您的查詢，即可開始對話

如果您使用滙豐 Reward+，請按以下步驟操作：

1. 在頁面右上角選擇「設定」，再選擇「線上對話」
2. 閱讀使用條款，然後輸入您的查詢，即可開始對話

### 4. 我需等待多久才會獲得回覆？

對話一開始，我們的客戶服務主任便會隨即準備好回答您的問題，但實際的回覆時間會受上網速度等因素而有所不同。

如果您已登入我們的流動應用程式，我們回覆您，會透過推播通知（訊息通知）去通知您。請留意訊息通知和推播通知提示是獨立的服務。

**5. 我可以怎麼儲存對話紀錄，方便日後參考？**

- 如果您已登入滙豐網上理財或流動應用程式，所有對話紀錄會自動儲存 13 個月。
- 如果您使用滙豐網頁的「線上對話」服務：
  - i. 選擇對話視窗左下角的「+」符號
  - ii. 選擇「列印對話內容」
  - iii. 選擇「儲存到 PDF」或選擇「列印對話內容」
- 如果您未登入網上理財或流動應用程式，您可將對話紀錄截圖儲存。

**6. 如何結束對話？**

在我們的網頁或網上理財，可選擇對話視窗右上角的「X」鍵，或「+」選擇「結束對話」，即可結束對話。

如果您只想暫時縮小對話視窗，則可選擇對話視窗狀態列的箭咀鍵。

在流動應用程式，選擇對話視窗左上角的「X」鍵，即可結束對話。

當您結束對話後，我們希望您分享您寶貴的意見，以便我們提高服務質素。

**7. 如何恢復對話？**

無論您使用網上理財或流動應用程式，可在登入後，再次打開「線上對話」功能，便可繼續對話或查閱紀錄。

**8. 在對話結束後的問卷調查有何目的？滙豐如何使用調查結果？**

我們希望了解您對「線上對話」服務的意見，以便我們改善服務質素。問卷會以匿名方式進行。

## **服務範圍**

**9. 「線上對話」提供甚麼協助？**

「線上對話」可為您解答關於我們網上服務的一般問題，並會就您有關指定戶口\*、交易或申請資料的查詢提供協助，或接受並處理交易請求\*\*。

\*只提供有限的戶口服務

\*\*只提供有限的服務請求

**10. 「線上對話」在哪些時段提供服務？**

「線上對話」提供全天 24 時服務。

請留意，我們有權隨時更改服務時間而無需作事先通知。

**11. 「線上對話」會否收費？**

「線上對話」服務是免費的。

## 特殊情況

**12. 如果我想結束對話並希望透過電話獲得協助，應該怎樣做？**

如果您希望透過電話獲得協助，只需選擇對話視窗右上角的「X」結束對話，然後致電聯絡我們：

滙豐卓越理財尊尚客戶：+852-2233-3033

滙豐卓越理財客戶：+852-2233-3322

其他個人理財客戶：+852-2233-3000

**13. 我能否終止這項服務？**

該服務不會影響您的銀行服務。如您不想使用「線上對話」服務，只需關閉對話視窗或拒絕對話邀請即可。

**14. 我可否要求客戶服務主任改以電話方式聯絡我？**

您無法透過「線上對話」服務要求電話回覆，但如果您想與我們的客戶服務主任對話，可致電以下熱線：

滙豐卓越理財尊尚客戶：+852-2233-3033

滙豐卓越理財客戶：+852-2233-3322

其他個人理財客戶：+852-2233-3000

## 個人資料

**15. 如果我在對話視窗中透露了個人資料，應該怎樣做？**

如非我們客戶服務主任要求，請不要透露任何個人或賬戶信息。在實時聊天對話期間，我們的智能技術將掩蓋您的個人信息（如身分證號碼）。

如想了解更多保安資料，請選擇以下連結，查看我們的「網絡安全及防詐騙資訊中心」：

<https://www.hsbc.com.hk/zh-hk/help/cybersecurity-and-fraud/>

**16. 什麼數據會經海外處理？哪些第三方會處理這些數據？**

我們的經授權海外服務供應商會依據滙豐「線上對話」服務使用條款及重要通告，保存客戶的一般用戶模式、行為和文字紀錄，以便利用這些數據改善服務質素。請放心，在沒有得到您同意前，滙豐不會與任何第三方分享您的個人數據或資料。

**17. 我發現我以前的查詢部分被掩蓋了。但是我現在可以閱讀整個描述嗎？**

我們定期審查了「線上對話」服務，就此改進了對話平台，為您提供更好的服務體驗。

為了保護您的個人信息，如非我們要求，請不要透露您的個人信息。

## 與客戶服務主任和團隊聊天

- 18. 滙豐卓越理財尊尚及卓越理財客戶如何進入「與客戶經理及團隊對話」？**  
如果您使用 HSBC HK App，請在點擊右上角的選單圖示後選擇「聯絡滙豐卓越理財尊尚」或「聯絡卓越理財」>“與客戶經理及團隊對話”。
- 19. 為什麼我作為滙豐卓越理財尊尚或滙豐卓越理財客戶沒有「與客戶經理及團隊對話」？什麼時候可以有這個功能？**  
「與客戶經理及團隊對話」只適用於有指定客戶服務主任的滙豐卓越理財尊尚及卓越理財客戶。如果您想享受該服務，請與我們聯絡，了解更多有關如何申請客戶服務主任服務的信息。
- 20. 我可以在香港以外的地方使用滙豐在線通訊服務嗎？**  
可以，您仍然可以使用我們的在線通訊服務。但是，由於跨境政策和法規，我們將未能處理產品相關的交易要求。

## 滙豐流動理財認證服務

- 21. 為甚麼在使用滙豐網上理財的「線上對話」，我會被提供滙豐流動理財認證服務？**  
這是一種全新透過滙豐流動認證客戶身分的認證方式。符合條件的客戶會收到滙豐發送到流動理財應用程式的認證請求。客戶只需完成生物識別/ 6 位數字流動理財 PIN 驗證，然後審查與同意請求，身分認證便可完成。然後，您將可繼續在「線上對話」享受範圍更廣的服務。  
受條款及細則約束。  
請參閱 HSBC HK App [常見問題](#) >滙豐流動理財認證服務)。
- 備註: 如果您沒有發出「線上對話」身分認證請求，請拒絕有關指示，請選擇「舉報可疑活動」並立即與我們聯絡。
- 22. 當我使用滙豐網上理財的「線上對話」，何時會被要求進行香港滙豐流動理財應用程式認證服務？**  
如果您使用密碼登入網上理財，並要求提供更全面的銀行服務，我們的客戶服務主任可能會在資格檢查後提供香港滙豐流動理財應用程式認證服務。您無需登出現有的網上理財使用流動保安編碼重新登入。