

使用「線上對話」

1. 甚麼是「線上對話」？

「線上對話」服務讓您可以 24 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「支援」，再選擇「線上對話」
2. 指定服務頁面上亦有「線上對話」
3. 如果您是擁有指定客戶經理的滙豐尚玉或卓越理財客戶，請選擇「聯繫滙豐尚玉 / 卓越理財」，然後選擇「與客戶經理及團隊對話」
4. 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：

滙豐尚玉客戶：+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：
滙豐尚玉客戶：+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. **滙豐尚玉及卓越理財客戶如何進入「與客戶服務主任和團隊聊天」？**
客戶可在 HSBC HK App 中找到「支援」選項，選擇「聯繫滙豐尚玉」或「聯繫滙豐卓越理財」，再選擇「與客戶服務主任和團隊聊天」。
19. **為什麼我作為滙豐尚玉或滙豐卓越理財客戶沒有「與客戶服務主任和團隊聊天」？什麼時候可以有這個功能？**
「與客戶服務主任和團隊聊天」只適用於有指定客戶服務主任的滙豐尚玉及卓越理財客戶。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。