

## 使用“线上对话”

### 1. 什么是“线上对话”？

“线上对话”服务让您可以在 24 小时通过汇丰网站、网上理财和流动应用程序发送信息，与我们马上联系。无论您想在账户管理\*或处理交易请求\*\*方面寻求协助，还是想了解汇丰产品、查询指定账户、交易或申请的问题，欢迎通过“线上对话”联系我们。

\*只提供有限的账户服务

\*\*只处理有限的服务请求

### 2. 汇丰为什么会推出这项服务？

我们明白您在使用我们的网上和流动理财服务时可能会有疑问。“线上对话”可以帮您解答疑问，在您需要的时候提供即时的协助。

### 3. 如何使用“线上对话”服务？

如果您使用汇丰网站和网上理财，请按以下步骤操作：

1. 选择页面右下方的“线上对话”，对话框会立刻弹出
2. 阅读使用条款，然后输入您的查询，即可开始对话

如果您使用 HSBC HK App，请在登录后按以下步骤操作：

1. 进入“支援”，再选择“线上对话”
2. 指定服务页面上也有“线上对话”
3. 如果您是拥有指定客户经理的汇丰尚玉或卓越理财客户，请选择“联系汇丰尚玉 / 卓越理财”，然後选择“与客户经理和团队对话”
4. 阅读使用条款，然后输入您的查询，即可开始对话

如果您使用汇丰 Reward+，请按以下步骤操作：

1. 在页面右上角选择“设定”，再选择“线上对话”
2. 阅读使用条款，然后输入您的查询，即可开始对话

### 4. 我发出的信息多久才会得到回复？

对话一开始，我们的客服便会随即准备好回答您的问题，但实际的回复时间会受网速等因素影响而有所不同。

如果您已登入我们的流动应用程序，我们回复您时，会通过推播通知（信息通知）来通知您。请注意信息通知和推播通知提示是独立的服务。

### 5. 我可以怎么保存对话纪录，方便以后参考？

- 如果您已登入汇丰网上理财或流动应用程序，所有对话纪录将自动保存 13 个月。
- 如果您使用汇丰网站的“线上对话”服务：
  - i. 选择对话窗口左下角的“+”符号
  - ii. 选择“打印对话内容”
  - iii. 选择“储存到 PDF”或选择“打印对话内容”
- 如果您没登录汇丰网上理财或流动应用程序，您可将对话纪录截图保存。

6. **我怎样才能结束聊天？**

在我们的网页或网上理财，可选择聊天窗口右上角的“X”，或“+”选择“结束对话”，即可结束对话。

如果您只想暂时缩小聊天窗口，可选择对话视窗状态列的箭头图标。

在流动应用程序，选择对话窗口左上角的“X”键，即可结束对话。

当您结束对话后，我们希望您分享您宝贵的意见，以便我们提高服务质量。

7. **我可以怎样恢复通讯？**

不论您使用网上理财或流动应用程序，可在登录后，再次打开“线上对话”，即可继续聊天或查看纪录。

8. **聊天结束时的调查与什么相关？会如何使用反馈意见？**

我们想要知道您对于使用“线上对话”的看法，以便我们能够提高服务质量。调查会以匿名形式进行。

### 服务范围

9. **“线上对话”可以提供哪些帮助？**

“线上对话”可以为您解答关于我们网上服务的一般问题，并会就您有关指定户口\*、交易或申请资料的查询提供协助，或接受并处理交易请求\*\*。

\*只提供有限的户口服务

\*\*只提供有限的服务请求

10. **“线上对话”在哪些时段提供服务？**

“线上对话”提供全天 24 小时服务。

请注意，我们有权随时调整服务时间且不另作通知。

11. **“线上对话”服务收费吗？**

“线上对话”服务是免费的。

### 例外情况

12. **如果我想要结束聊天，想通过电话寻求帮助，该怎么办？**

如果您想通过电话获得协助，只需选择聊天窗口右上角的“X”结束聊天，然后致电联系我们：

汇丰尚玉客户：+852-2233-3033

汇丰卓越理财客户：+852-2233-3322

其他个人理财客户：+852-2233-3000

13. **我能否选择不使用这项服务？**

该服务不会影响您的银行服务。如您不想使用“线上对话”服务，只需关闭聊天窗口或拒绝对话邀请即可。

14. **我能否要求客户服务主任给我打电话？**  
您无法通过“线上对话”服务要求回电，但如果您想与我们的客服对话，可拨打以下热线：  
汇丰尚玉客户：+852-2233-3033  
汇丰卓越理财客户：+852-2233-3322  
其他个人理财客户：+852-2233-3000

## 个人信息

15. **如果我在聊天窗口中分享了一些个人信息，我该怎么办？**  
如非我们客服要求，请不要透露任何个人或账户信息。在实时聊天对话期间，我们的只能技术将掩盖您的个人信息（如身份证号）。  
如想了解更多与安全性相关的信息，请选择以下链接，查看我们的“网络安全及防诈骗资讯中心”：  
<https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/help/cybersecurity-and-fraud/>
16. **哪些数据会在海外处理？处理这些数据的第三方是谁？**  
我们的经授权海外服务供应商会根据汇丰“线上对话”服务使用条款和重要通告，保存您的一般用户模式、行为和文字纪录，以便利用这些数据改善服务质量。  
请放心，未征得您的同意前，汇丰绝不会与任何第三方分享您的个人数据或信息。
17. **我发现我以前的查询部分被掩盖了。但是我现在可以阅读整个描述吗？**  
我们定期审查了“线上对话”服务，就此改进了对话平台，为您提供更好的服务体验。  
为了保护您的个人信息，如非我们要求，请不要透露您的个人信息。

## 与客户服务主任和团队聊天

18. **汇丰尚玉和卓越理财客户如何进入“与客户服务主任和团队聊天”？**  
客户可在 HSBC HK App 中找到“支援”选项，选择“联系汇丰尚玉卓越理财”，再选择“与客户服务主任和团队聊天”。
19. **为什么我作为汇丰尚玉或汇丰卓越理财客户没有“与客户服务主任和团队聊天”？什么时候可以有这个功能？**  
“与客户服务主任和团队聊天”只适用于有指定客服的汇丰尚玉和卓越理财客户。如果您想享受该服务，请与我们联系，了解更多有关如何申请客户服务主任服务的信息。
20. **我可以在香港以外的地方使用汇丰在线通讯服务吗？**  
可以，您仍然可以使用我们的在线通讯服务。但是，由于跨境政策和法规，我们将未能处理产品相关的交易请求。