

## 「同步瀏覽」服務 — 常見問題

### 1. 什麼是「同步瀏覽」服務？

「同步瀏覽」是一個嶄新並安全的同步技術，讓客戶服務主任於通話過程中同步看到您屏幕上的滙豐新網上理財頁面，即時解答您的疑問及解決問題，有效地協助您使用網上理財。

### 2. 為什麼滙豐會推出這項服務？

為提供更有效率的電話理財服務，滙豐引入「同步瀏覽」服務，在客戶服務主任能看到您屏幕上的滙豐新網上理財頁面的情況下，讓您能更清晰表達您的需要，而客戶服務主任可更快、更全面地提供指引。

### 3. 我可以怎樣使用此服務？

只有當客戶在通話期間要求或受到客戶服務主任的邀請時，才會啟用「同步瀏覽」。並需要客戶服務主任所提供的識別號碼以啟動「同步瀏覽」。

### 4. 我可在哪裡可享用「同步瀏覽」服務？

「同步瀏覽」現正於滙豐新網上理財提供服務。(只限於香港網上理財賬戶)

銀行會根據客戶需要不時更新服務範圍。

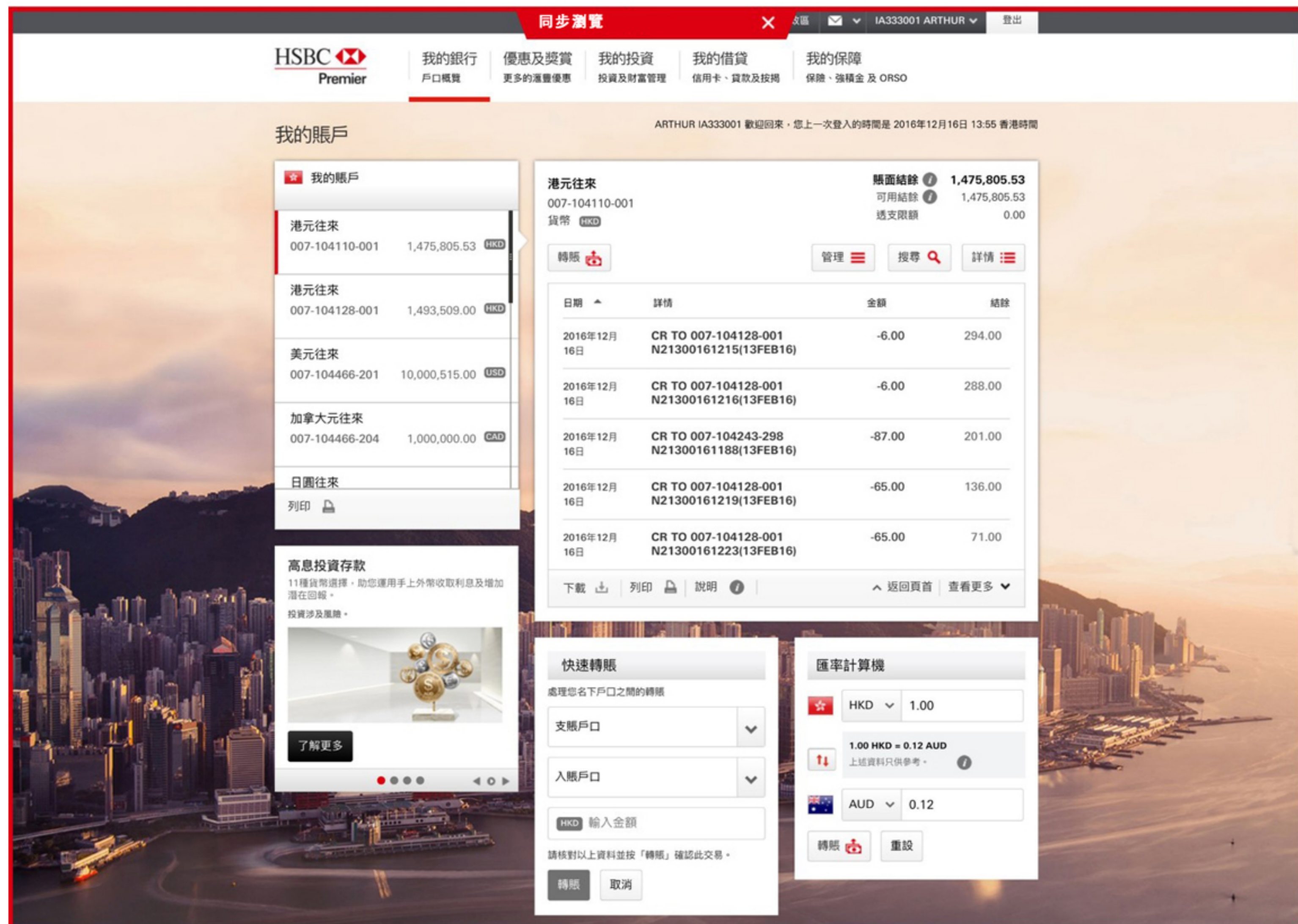
### 5. 在「同步瀏覽」服務期間，客戶服務主任能不能在屏幕上查看我的賬戶/ 個人資料？

在「同步瀏覽」服務期間，為保護客戶的個人資料，視窗中的個人資料於客戶服務主任的屏幕會被遮蓋。

在進行同步瀏覽期間，我們的客戶服務主任不可以在您的屏幕上執行任何輸入並點擊任何按鈕。他們只可以滾動您的屏幕向上和向下，向左和向右，用鼠標強調於屏幕上的重要資訊，及為您指向鼠標懸停目錄。

## 6. 我可以怎樣結束通訊？

如要結束同步瀏覽，請按紅色邊框頂部的“X”鍵。當同步瀏覽結束時，紅色邊框將會消失。



## 7. 這項服務適用於其他國家的滙豐網頁嗎？

只適用於香港滙豐新網上理財。

## 8. 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。流動／平板裝置暫不支援。
- 您不需要安裝任何軟件以享用本服務。

## 9. 「同步瀏覽」的服務時間是什麼？

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。

## 10. 這項服務需要收費嗎？

這項服務是免費的。