

## 「同步浏览」服务 — 常见问题

### 1. 什么是「同步浏览」服务？

「同步浏览」是一个崭新并安全的同步技术，让客户服务主任于通话过程中同步看到您屏幕上的汇丰新网上理财页面，即时解答您的疑问及解决问题，有效地协助您使用网上理财。

### 2. 为什么汇丰会推出这项服务？

为提供更有效率的电话理财服务，汇丰引入「同步浏览」服务，在客户服务主任能看到您屏幕上的汇丰新网上理财页面的情况下，让您能更清晰表达您的需要，而客户服务主任可更快、更全面地提供指引。

### 3. 我可以怎样使用此服务？

只有当客户在通话期间要求或受到客户服务主任的邀请时，才会启用「同步浏览」。并需要客户服务主任所提供的识别号码以启动「同步浏览」。

### 4. 我可以在哪里享用「同步浏览」服务？

「同步浏览」现正于汇丰新网上理财提供服务。（只限于香港网上理财账户）

银行会根据客户需要不时更新服务范围。

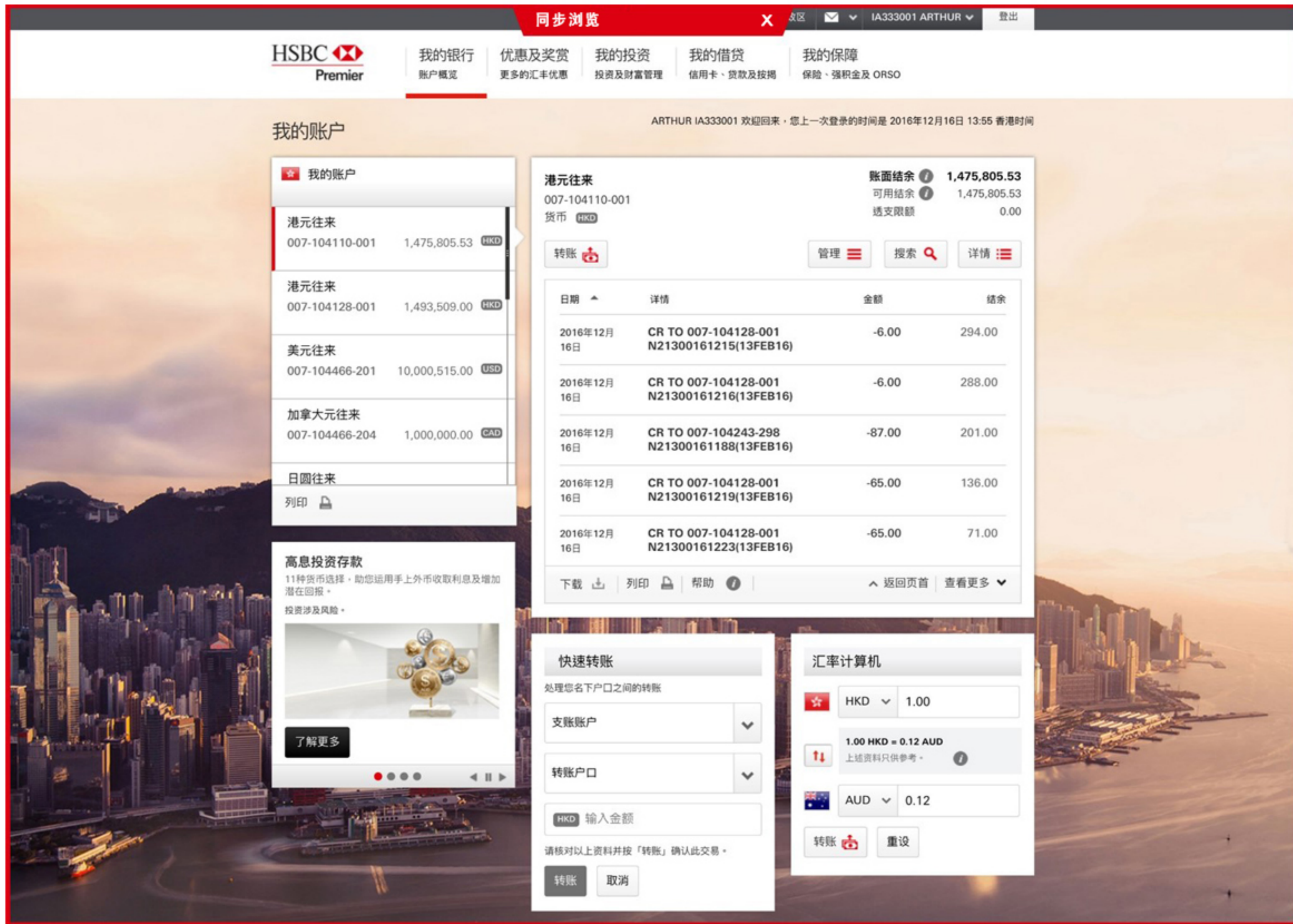
### 5. 在「同步浏览」服务期间，客户服务主任能不能在屏幕上查看我的账户/个人资料？

在「同步浏览」服务期间，为保护客户的个人资料，视窗中的个人资料于客户服务主任的屏幕会被遮盖。

在进行同步浏览期间，我们的客户服务主任不可以在您的屏幕上执行任何输入并点击任何按钮。他们只可以滚动您的屏幕向上和向下，向左和向右，用鼠标强调于屏幕上的重要资讯，及为您指向鼠标悬停菜单。

## 6. 我可以怎样结束通讯？

如要结束同步浏览，请按红色边框顶部的“X”键。当同步浏览结束时，红色边框将会消失。



## 7. 这项服务适用于其他国家的汇丰网页吗？

只适用于香港汇丰新网上理财。

## 8. 这服务支援什么装置？我需要安装软件以使用本服务吗？

- 本服务适用于已连接到互联网的 Windows 及 Mac OSX 的桌上／手提电脑。流动／平板装置暂不支援。
- 您不需要安装任何软件以享用本服务。

## 9. 「同步浏览」的服务时间是什么？

服务时间为每星期七天，每天二十四小时。请注意，银行有权随时更改服务时间而无需作事先通知。

## 10. 这项服务需要收费吗？

这项服务是免费的。