

## 「在線通訊」服務 - 常見問題

### 基本簡介

#### 1. 何謂「在線通訊」？

「在線通訊」服務讓您可在滙豐網站發送訊息，以便即時聯絡我們。無論您想就賬戶管理尋求協助、了解滙豐產品或查詢指定賬戶、交易或申請資料的問題，歡迎透過線上即時對話聯絡我們。

#### 2. 為何滙豐推出這項服務？

我們明白您在使用網上服務時可能遇到困難。「在線通訊」旨在為您解答疑問，在您需要協助的時候即時提供支援。

#### 3. 「在線通訊」功能設於什麼位置？

「在線通訊」功能設於一些客戶較常遇到困難的頁面。在頁面上，「在線通訊」圖示會顯示在瀏覽器右側。只需點擊圖示，對話視窗便會即時彈出。

#### 4. 如何使用「在線通訊」服務？

- 1) 點選瀏覽器右側的「在線通訊」圖示。對話視窗便會即時彈出。





- 2) 細閱免責聲明，然後輸入姓名和其他所需資料，再點選「提交」，即可開始對話。

- 3) 您會被連接至自動對話系統，或被接駁至客戶服務主任以開展對話。

## 5. 我可在哪裡使用「在線通訊」服務？

「在線通訊」服務適用於指定滙豐網頁及個人網上理財網頁。請注意，本行可能因應客戶需要不時更改有關服務網頁。

## 6. 我需等待多久才會獲得回覆？

一旦開始對話，客戶服務員便會隨即回答您的問題，但確實的回覆時間會因應上網速度等因素而有所不同。

## 7. 我可以怎麼儲存對話的文字紀錄，方便日後參考？

點擊對話視窗左下角的「+」鍵。



然後選擇「電郵對話內容」，並輸入您的電郵地址，就可以將目前的對話傳送至任何指定郵箱。



如果您正使用桌上電腦，您也可以選擇「列印對話內容」，作未來參考。

## 8. 如何結束對話？

點擊對話視窗右上角的「X」鍵，即可結束對話。

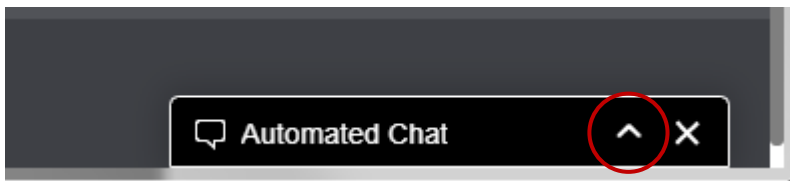


如果你只想暫時縮小對話視窗，則可點擊對話視窗狀態列的箭咀鍵。



## 9. 如何恢復對話？

如您已將對話視窗縮到最小，只需重新放大對話視窗，即可恢復對話。



如您點擊「X」鍵並結束對話，則要再次點擊在線通訊圖示，然後打開新的對話視窗。





**10. 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？**

本行希望了解您對「在線通訊」服務的意見，以便繼續改善服務質素。問卷會以匿名方式進行。



## **服務範圍**

### **1. 「在線通訊」提供什麼協助？**

「在線通訊」旨在為您解答關於本行網上服務的一般問題，並會回覆有關指定賬戶、交易或申請資料的查詢。

### **2. 「在線通訊」的服務時間是什麼？**

保險及投資服務：星期一至五上午 9 時至下午 10 時

其他服務：每星期 7 天，每天 24 小時

請注意，本行有權隨時更改服務時間而毋需作事先通知。

### **3. 「在線通訊」會否收費？**

不會。在線通訊是一項免費服務。

### **4. 為何「在線通訊」不會經常啟動？是不是設有使用限額？**

目前，「在線通訊」只會在客戶較常遇到困難的頁面上啟動，未必支援所有網上服務。

只要出現「在線通訊」圖示，歡迎客戶隨時使用有關服務。不設每月使用限制。



## 特殊情況

### 1. 如果我想結束對話並希望透過電話獲得協助，應該怎樣做？

如果希望透過電話獲得協助，只需點擊對話視窗右上角的「X」鍵以結束對話，然後致電聯絡我們：

滙豐尚玉客戶請致電 (852)2233 3033

滙豐卓越理財客戶請致電 (852)2233 3322

滙豐運籌理財客戶請致電 (852)2748 8333

其他個人理財客戶請致電 (852)2233 3000

### 2. 我能否終止這項服務？

這項服務不會影響您的網上理財體驗。如您不想使用「在線通訊」服務，只需關閉對話視窗或拒絕對話邀請。

### 3. 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「在線通訊」服務要求電話回覆，但如需更多協助，則可致電聯絡我們：

滙豐尚玉客戶請致電 (852)2233 3033

滙豐卓越理財客戶請致電 (852)2233 3322

滙豐運籌理財客戶請致電 (852)2748 8333

其他個人理財客戶請致電 (852)2233 3000



## 個人資料

### 1. 如果我在對話視窗中透露了個人資料，應該怎樣做？

毋需擔心。「在線通訊」服務會使用智能技術遮蓋對話視窗中的部分個人資料。

如欲了解更多保安資料，請按以下連結以參閱本行「網上及理財保安措施」：  
<https://www.hsbc.com.hk/zh-hk/help/online-and-banking-security/>

請留意，切勿於「在線通訊」的對話視窗中向我們透露任何個人安全資料。

### 2. 什麼數據會經海外處理？哪些第三方會處理這些數據？

本行的經授權海外服務供應商會依據滙豐「[在線通訊](#)」服務使用條款，保存客戶的一般用戶模式、行為和文字記錄，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客戶個人數據或資料。