使用"线上对话"

1. **什么是"线上对话"?**

"线上对话"服务让您可以 24 小时通过汇丰网站、网上理财和流动应用程式发送信息，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卓越理财尊尚或卓越理财客户，请选择"联系汇丰卓越理财尊尚 / 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式，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式，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式，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。
在流动应用程式，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式，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:
汇丰卓越理财尊尚客户：+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:
汇丰卓越理财尊尚客户：+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. **汇丰卓越理财尊尚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"联系汇丰卓越理财尊尚或卓越理财"，再选择"与客户服务主任和团队聊天"。

19. **为什么我作为汇丰卓越理财尊尚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卓越理财尊尚和卓越理财客户。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。

汇丰流动理财认证服务

21. **为什么在使用汇丰网上理财的“线上对话”， 我会被提供汇丰流动理财认证服务？**
这是一种全新通过汇丰流动理财认证客户身份的认证方式。符合条件的客户可以会收到汇丰发送到流动理财应用程序的认证请求。客户只需完成生物识别/ 6 位数字流动理财 PIN 验证，然后审查与同意请求，身份认证便可完成。然后，您可继续~~将~~在“线上对话”享受范围更广的服务。

受条款及细则约束。

请参阅 HSBC HK App 常见问题 >汇丰流动理财认证服务。

备注：如果您沒有發出“线上对话”身份认证請求，请拒绝有关指示，请选择“举报可疑活动”并立即与我们联系。

22. **当我在使用汇丰网上理财的“线上对话”，何时会被要求進行香港汇丰流动理财应用程序认证服务？**
如果您使用密码登录网上理财，并要求提供更全面的银行服务，我们的客服可能会在资格检查后提供香港汇丰流动理财应用程序认证服务。您不需要登出现有的网上理财使用流动保安编码重新登录。