

## 滙豐商業理財語音認證 – 常見問題

### 1) 滙豐商業理財語音認證如何運作？

利用語音生物識別技術，滙豐商業理財語音認證系統會以您獨有的聲音建立您個人的聲紋檔案以認證您的身分。聲紋檔案同時結合多項聲音特徵，包括生理（例如聲帶、口形與大小、鼻腔）及行為（例如說話速度、發音與重音、口音）等特徵。

當您成功登記後，電話理財服務系統將自動運用您獨有的聲紋檔案以認證您的身分，讓您操作所有現時及將來已登記您名下的商業戶口。

### 2) 使用滙豐商業理財語音認證對您有甚麼好處？

滙豐商業理財語音認證為商業客戶提供另一種認證方式。此項服務既方便又安全，讓您隨時隨地透過您的聲音輕鬆登入商業電話理財服務，無須再牢記您的電話理財密碼。

### 3) 誰可申請滙豐商業理財語音認證服務？

現有商業電話理財服務的客戶，並持有有效的商業電話理財私人密碼及已於本行登記手提電話號碼，均可致電登記熱線(852) 2748 8260登記使用滙豐商業理財語音認證服務。

### 4) 如果我因病而影響了聲線，滙豐商業理財語音認證系統仍能認證我的身分嗎？語音認證在甚麼情況下無法正常運作？

滙豐商業理財語音認證是建基於您的說話方式，而非單憑聲音本身。所以即使您因病而影響了說話聲線，我們仍能如常認證您的身分。

然而語音認證在某些情況下或未能正常運作，例如客戶因病失聲、背景過於嘈雜導致語音被打斷或模糊不清等。假如您連續數次使用語音認證失敗，您的語音認證服務將會被暫停。

### 5) 如果我未能成功使用語音認證，該怎麼辦？

在特殊情況下，如您因病嚴重影響聲線甚至失聲，又或背景太嘈雜，滙豐商業理財語音認證或未能確認您的身分。每次您致電滙豐商業理財客戶電話服務熱線，您會有數次機會使用語音認證語句進行認證。如系統在您作出連續數次嘗試後仍無法確認您的身分，您便需以電話理財密碼確認身分。而您的語音認證服務將會被暫停。

### 6) 如果我的滙豐商業理財語音認證服務被暫停了，我該怎麼辦？

如果您的語音認證服務被暫停，您可致電滙豐商業電話理財熱線(852) 2748 8288尋求協助。我們的客戶服務主任會找出您身分未能被確認的原因，並在適當情況下重置您的電話理財保安設定，協助您重新登記一個聲紋檔案。

### 7) 其他人有機會模仿我的聲音或利用我的聲音錄音來登入我的戶口嗎？

要冒充您的聲音騙過語音認證系統絕非易事。滙豐商業理財語音認證會量度超過100項構成您獨特聲線的生理及行為特徵來建立聲紋檔案，而非單憑聲音本身。我們還實施加強保安措施，以減低欺詐風險，並確保符合香港金融管理局多重認證的規定。

### 8) 聲紋檔案的存儲是否安全？

為全面保障您的私隱，我們遵從最新的行業標準，在受防火牆保護的安全數據庫內存儲客戶的聲紋檔案。聲紋檔案被盜取的可能性極低，即使發生這種情況，由於進行語音認證時，系統會要求和聲紋檔案相符的實時語音，因此檔案對黑客也沒有任何價值，而黑客亦無法透過反向工程把聲紋檔案重建為原有通話語音。

**9) 滙豐商業理財語音認證用戶是否需要定期更改語音認證語句？**

不需要，語音認證語句是標準劃一的，您不需要定期更改。

**10) 如果我與其他地區/國家的滙豐銀行有業務關係，我可以跨區使用語音認證服務嗎？**

不可以，您不能跨區使用香港的滙豐商業理財語音認證服務。由於每個地區或國家可能採用不同的語音認證語句，如果您與其他地區或國家的滙豐銀行有業務關係，您亦需要重新登記於當地的商業理財語音認證服務。

**11) 我可否使用已登記的滙豐商業理財語音認證操作我的個人理財戶口？同樣地，我可否使用我個人理財戶口登記的滙豐語音認證操作我的商業理財戶口？**

不可以，您透過滙豐商業理財熱線登記的聲紋檔案只適用於商業理財服務。如果您需要利用語音認證服務登入個人理財戶口，您必需致電個人理財客戶服務熱線另行登記。

**12) 我該怎樣登記滙豐商業理財語音認證服務？**

現有商業電話理財服務的客戶，並持有有效的商業電話理財私人密碼及已於本行登記手提電話號碼，均可致電登記熱線，使用滙豐商業理財語音認證服務。我們建議您在寧靜的地方進行登記，以提高錄音質素。

**步驟：**

- 1) 致電登記熱線 **(852) 2748 8260**。
- 2) 選擇您的語音認證語句的錄音語言(英文、粵語、普通話)。
- 3) 輸入任何滙豐商業銀行戶口號碼及6位數字的電話理財密碼。  
如果您的商業銀行戶口已登記多於一個用戶，請同時輸入用戶號碼。
- 4) 收到短訊後，輸入六位數字的一次性密碼，然後按「#」。
- 5) 聆聽及選擇「同意」滙豐商業理財語音認證的條款及細則。
- 6) 請重複讀出三次語音認證語句(最多嘗試五次)以建立您的個人聲紋檔案。
- 7) 完成登記後，您會收到確認短訊。

請注意，您透過滙豐商業理財熱線登記的聲紋檔案只適用於商業理財服務。如果您需要利用語音認證服務登入個人理財戶口，您必需致電個人理財客戶服務熱線另行登記。

**13) 我是否必須透過致電登記熱線進行滙豐語音認證登記？電話理財客戶服務主任能否為我講解，然後為我轉駁？**

您可隨時致電登記熱線(852) 2748 8260，登記滙豐商業理財語音認證服務。滙豐商業電話理財客戶服務主任亦能為您轉駁至登記熱線。

**14) 我可以使用已登記的滙豐商業理財語音認證來登入銀行流動理財應用程式或其他服務熱線嗎？**

不可以，滙豐商業理財語音認證服務目前僅適用於滙豐商業電話理財服務。

**15) 我可以選擇自己的語音認證語句嗎？**

我們為香港商業理財客戶設定了一個標準劃一的語音認證語句。這是一個最佳做法，能夠盡量降低客戶忘記自己語音認證語句的風險。在您成功登記滙豐商業理財語音認證服務後，每當您使用滙豐商業電話理財服務，我們便會自動以您的聲紋作為識別您身分的預設認證方法，並自動提示客戶以登記時選擇的語言及重複讀出語音認證語句。

語音認證語句：粵語：我有件事想搵你幫下手

普通話：我有事情需要你們幫忙

**16) 如果我使用合成語音儀器或流動應用程式發聲，或有言語障礙該怎麼辦？**

在這情況下，語音認證或未能正常運作。請如常繼續使用滙豐商業電話理財密碼進行滙豐商業電話理財服務的身分認證。

**17) 如果我忘記了電話理財密碼該怎麼辦？**

您可按正常程序重設您的滙豐商業電話理財密碼。

**18) 我在登記滙豐商業理財語音認證服務之前是否需要擁有電話理財密碼？**

需要。在登記滙豐商業理財語音認證服務前您必須擁有滙豐商業電話理財密碼。如您沒有滙豐商業電話理財密碼，請先登記滙豐商業電話理財服務。

**19) 我能否選擇在哪些時候以電話理財密碼或滙豐商業理財語音認證作身分認證？**

在您成功登記滙豐商業理財語音認證服務後，每當您使用滙豐商業電話理財服務時，我們便會自動以您的聲紋作為識別您身分的預設認證方法。若您選擇不登記滙豐商業理財語音認證服務，您仍然能如常使用電話理財密碼作為身分認證。

**20) 為何當我說出與語音認證語句不完全相同的句子，滙豐商業理財語音認證仍能成功認證我的身分？**

滙豐商業理財語音認證會以您的說話方式，而非您所說的語句確認您的身分。我們的語音認證能夠接受及識別與語音認證語句有輕微分別的語句，考慮到擁有不同口音的人就同一個字可能會有不同的發音，這做法可確保所有滙豐客戶都能夠享受語音認證服務。

**21) 客戶服務主任會否提示滙豐商業電話理財客戶在登記滙豐語音認證時選擇了哪種語言錄音？**

不能，客戶服務主任無法查看您在登記時選擇了哪種語言。然而，當您使用電話理財服務，在輸入戶口號碼後，互動語音系統會提示您以登記時選擇的語言重複讀出語音認證語句。

**22) 我在登記滙豐商業理財語音認證之後將可享用什麼服務？**

無論您是使用電話理財密碼還是語音認證進行身分認證，您均能享用劃一的滙豐商業電話理財服務。

**23) 我可以於登記後選擇取消滙豐商業理財語音認證服務嗎？**

您可以隨時選擇取消此項服務。如要取消服務，可致電滙豐商業理財熱線(852) 2748 8288，聯絡商業理財客戶服務主任辦理相關手續。