

## 汇丰商业理财语音认证 – 常见问题

### 1) 汇丰商业理财语音认证如何运作？

利用语音生物识别技术，汇丰商业理财语音认证系统会以您独有的声音建立您个人的声纹档案以认证您的身分。声纹档案同时结合多项声音特徵，包括生理（例如声带、口形与大小、鼻腔）及行为（例如说话速度、发音与重音、口音）等特徵。

当您成功登记后，电话理财服务系统将自动运用您独有的声纹档案以认证您的身分，让您操作所有现时及将来已登记您名下的商业户口。

### 2) 使用汇丰商业理财语音认证对您有甚么好处？

汇丰商业理财语音认证为商业客户提供另一种认证方式。此项服务既方便又安全，让您随时随地透过您的声音轻松登入商业电话理财服务，无须再牢记您的电话理财密码。

### 3) 谁可申请汇丰商业理财语音认证服务？

现有商业电话理财服务的客户，并持有有效的商业电话理财私人密码及已于本行登记手机号码，均可致电登记热线 (852) 2748 8260 登记使用汇丰商业理财语音认证服务。

### 4) 如果我因病而影响了声线，汇丰商业理财语音认证系统仍能认证我的身分吗？语音认证在甚么情况下无法正常运作？

汇丰商业理财语音认证是建基于您的说话方式，而非单凭声音本身。所以即使您因病而影响了说话声线，我们仍能如常认证您的身分。

然而语音认证在某些情况下或未能正常运作，例如客户因病失声、背景过于嘈杂导致语音被打断或模糊不清等。假如您连续数次使用语音认证失败，您的语音认证服务将会被暂停。

### 5) 如果我未能成功使用语音认证，该怎么办？

在特殊情况下，如您因病严重影响声线甚至失声，又或背景太嘈杂，汇丰商业理财语音认证或未能确认您的身分。每次您致电汇丰商业理财客户电话服务热线，您会有数次机会使用语音认证语句进行认证。如系统在您作出连续数次尝试后仍无法确认您的身分，您便需以电话理财密码确认身分。而您的语音认证服务将会被暂停。

### 6) 如果我的汇丰商业理财语音认证服务被暂停了，我该怎么办？

如果您的语音认证服务被暂停，您可致电汇丰商业电话理财热线 (852) 2748 8288 寻求协助。我们的客户服务主任会找出您身分未能被确认的原因，并在适当情况下重置您的电话理财保安设定，协助您重新登记一个声纹档案。

### 7) 其他人有机会模仿我的声音或利用我的声音录音来登入我的户口吗？

要冒充您的声音骗过语音认证系统绝非易事。汇丰商业理财语音认证会量度超过 100 项构成您独特声线的生理及行为特徵来建立声纹档案，而非单凭声音本身。我们还实施加强保安措施，以减低欺诈风险，并确保符合香港金融管理局多重认证的规定。

### 8) 声纹档案的存储是否安全？

为全面保障您的私隐，我们遵从最新的行业标准，在受防火墙保护的安全数据库内存储客户的声纹档案。声纹档案被盗取的可能性极低，即使发生这种情况，由于进行语音认证时，系统会要求和声纹档案相符的实时语音，因此档案对黑客也没有任何价值，而黑客亦无法透过反向工程把声纹档案重建为原有通话语音。

**9) 汇丰商业理财语音认证用户是否需要定期更改语音认证语句？**

不需要，语音认证语句是标准划一的，您不需要定期更改。

**10) 如果我与其他地区/国家的汇丰银行有业务关系，我可以跨区使用语音认证服务吗？**

不可以，您不能跨区使用香港的汇丰商业理财语音认证服务。由于每个地区或国家可能采用不同的语音认证语句，如果您与其他地区或国家的汇丰银行有业务关系，您亦需要重新登记于当地的商业理财语音认证服务。

**11) 我可否使用已登记的汇丰商业理财语音认证操作我的个人理财户口？同样地，我可否使用我个人理财户口登记的汇丰语音认证操作我的商业理财户口？**

不可以，您透过汇丰商业理财热线登记的声纹档案只适用于商业理财服务。如果您需要利用语音认证服务登入个人理财户口，您必需致电个人理财客户服务热线另行登记。

**12) 我该怎样登记汇丰商业理财语音认证服务？**

现有商业电话理财服务的客户，并持有有效的商业电话理财私人密码及已于本行登记手机号码，均可致电登记热线，使用汇丰商业理财语音认证服务。我们建议您在宁静的地方进行登记，以提高录音质素。

**步骤：**

- 1) 致电登记热线 **(852) 2748 8260**。
- 2) 选择您的语音认证语句的录音语言(英文、粤语、普通话)。
- 3) 输入任何汇丰商业银行户口号码及6位数字的电话理财密码。  
如果您的商业银行账户已登记多于一个用户，请同时输入用户号码。
- 4) 收到短讯后，输入六位数字的一次性密码，然后按「#」。
- 5) 聆听及选择「同意」汇丰商业理财语音认证的条款及细则。
- 6) 请重复读出三次语音认证语句(最多尝试五次)以建立您的个人声纹档案。
- 7) 完成登记后，您会收到确认短讯。

请注意，您透过汇丰商业理财热线登记的声纹档案只适用于商业理财服务。如果您需要利用语音认证服务登入个人理财户口，您必需致电个人理财客户服务热线另行登记。

**13) 我是否必须透过致电登记热线进行汇丰语音认证登记？电话理财客户服务主任能否为我讲解，然后为我转驳？**

您可随时致电登记热线(852) 2748 8260，登记汇丰商业理财语音认证服务。汇丰商业电话理财客户服务主任亦能为您转驳至登记热线。

**14) 我可以使用已登记的汇丰商业理财语音认证来登入银行流动理财应用程序或其他服务热线吗？**

不可以，汇丰商业理财语音认证服务目前仅适用于汇丰商业电话理财服务。

**15) 我可以选择自己的语音认证语句吗？**

我们为香港商业理财客户设定了一个标准划一的语音认证语句。这是一个最佳做法，能够尽量降低客户忘记自己语音认证语句的风险。在您成功登记汇丰商业理财语音认证服务后，每当您使用汇丰商业电话理财服务，我们便会自动以您的声纹作为识别您身分的预设认证方法，并自动提示客户以登记时选择的语言及重复读出语音认证语句。

语音认证语句：粤语：我有件事想搵你帮下手

普通话：我有事情需要你们帮忙

**16) 如果我使用合成语音仪器或流动应用程序发声，或有言语障碍该怎么办？**

在这种情况下，语音认证或未能正常运作。请如常继续使用汇丰商业电话理财密码进行汇丰商业电话理财服务的身份认证。

**17) 如果我忘记了电话理财密码该怎么办？**

您可按正常程序重设您的汇丰商业电话理财密码。

**18) 我在登记汇丰商业理财语音认证服务之前是否需要拥有电话理财密码？**

需要。在登记汇丰商业理财语音认证服务前您必须拥有汇丰商业电话理财密码。如您没有汇丰商业电话理财密码，请先登记汇丰商业电话理财服务。

**19) 我能否选择在哪些时候以电话理财密码或汇丰商业理财语音认证作身份认证？**

在您成功登记汇丰商业理财语音认证服务后，每当您使用汇丰商业电话理财服务时，我们便会自动以您的声纹作为识别您身份的预设认证方法。若您选择不登记汇丰商业理财语音认证服务，您仍然能如常使用电话理财密码作为身份认证。

**20) 为何当我说出与语音认证语句不完全相同的句子，汇丰商业理财语音认证仍能成功认证我的身分？**

汇丰商业理财语音认证会以您的说话方式，而非您所说的语句确认您的身分。我们的语音认证能够接受及识别与语音认证语句有轻微分别的语句，考虑到拥有不同口音的人就同一个字可能会有不同的发音，这做法可确保所有汇丰客户都能够享受语音认证服务。

**21) 客户服务主任会否提示汇丰商业电话理财客户在登记汇丰语音认证时选择了哪种语言录音？**

不能，客户服务主任无法查看您在登记时选择了哪种语言。然而，当您使用电话理财服务，在输入户口号码后，互动语音系统会提示您以登记时选择的语言重复读出语音认证语句。

**22) 我在登记汇丰商业理财语音认证之后将可享用什么服务？**

无论您是使用电话理财密码还是语音认证进行身份认证，您均能享用划一的汇丰商业电话理财服务。

**23) 我可以于登记后选择取消汇丰商业理财语音认证服务吗？**

您可以随时选择取消此项服务。如要取消服务，可致电汇丰商业理财热线 (852) 2748 8288，联络商业理财客户服务主任办理相关手续。