

# 汇丰银行电话银行服务速查卡

	客服热线号码	自助语音菜单服务时间	人工服务时间
汇丰中国客户服务热线	95366	24小时服务	24小时服务
汇丰中国信用卡热线	95366 / (+86)-21-2053 4333		24小时服务
环球银行服务热线	400-920-0828		周一至周五 8:30-17:30
汇融小企业服务热线	95366		周一至周五 9:00-18:00 周六 9:00-16:00
汇丰个人金融相关服务咨询	400-820-3090 (仅适用于未开立汇丰账户客户)		周一至周五 8:30-17:30 节假日除外

\* 挂失业务提供24小时服务

## 请选择语言

- 中文 1
- 英文 2
- 广东话 3

- **卡片及安全密码器挂失** \*
  - 信用卡挂失 \* • 1
  - 借记卡挂失 \* • 2
  - 安全密码器挂失 \* • 3

- **申请新账户/信用卡及个人消费贷款/投诉与查询** #
  - 信用卡及个人消费贷款 # • 1
  - 开立一个新账户 # • 2
  - 存款利率及汇率查询 # • 3
  - 投诉或建议 # • 4
  - 查询工商金融服务 # • 5
  - 获取账户服务 # • 9

## 汇丰中国现有客户通过相关身份验证/核实后可享受以下服务 (请见主菜单)

- **身份验证** #
  - PBN, 账号, 借记卡卡号或者身份证**
  - 说明 (以下任意一项均可)**
    - PBN: 10位数电话银行账号
    - 中国境内身份证号码: 18位
    - 汇丰中国个人银行账号: 12位
    - 汇丰中国借记卡卡号: 16位

- **身份核实** #
  - 电话银行密码 / 借记卡密码**
  - 说明 (以下任意一项均可)**
    - 电话银行密码: 6位电话银行密码
    - 借记卡密码: 6位借记卡密码

- **主菜单**
  - **网上银行协助、短信服务及密码重置服务** 1
    - 启用/申请/更换安全密码器 1 • 1
    - 短信提示服务 1 • 2
    - \*更改/重置借记卡密码或者更改电话银行密码 1 • 3
      - 更改电话银行密码 1 • 3 • 1
      - 更改借记卡密码 1 • 3 • 2
      - 重置借记卡密码 1 • 3 • 3
    - 网上银行 & 手机银行咨询 1 • 4
    - 重听以上目录 \*
    - 返回主菜单 9
    - 与客户服务代表通话 0
  - **存款账户服务** 2
    - 账户余额及定期交易记录查询 2 • 1
      - 特快结余查询 2 • 1 • 1
      - 查询账户余额 2 • 1 • 2
      - 查询出账 2 • 1 • 3
      - 查询进账 2 • 1 • 4
      - 查询账户待定项目 2 • 1 • 5
    - 转账交易 2 • 2
      - 本人汇丰中国账户之间的转账 2 • 2 • 1
      - 转账至其他本地银行的预设收款人账户 2 • 2 • 2
    - 定期存款 & 存款利率及汇率查询 2 • 3
      - 存款利率及汇率查询 2 • 3 • 1
      - 定期存款服务 2 • 3 • 2
        - 开立一笔新的定期存款 2 • 3 • 2 • 1
        - 查询现有的定期存款账户 2 • 3 • 2 • 2
        - 续存现有定期存款或更改到期指示 2 • 3 • 2 • 3
    - \*申请借记卡卡损换卡 2 • 4
      - 确认更换 2 • 4 • 1
      - 取消更换 2 • 4 • 2
    - 查询另一个账户余额 2 • 5
    - 重听以上目录 \*
    - 返回上一级目录 #
    - 与客户服务代表通话 0
  - **信用卡服务** 3
    - 如果您是现有的信用卡客户 3 • 1
    - 如果您有兴趣申请新的信用卡 3 • 2
    - 重听以上目录 \*
    - 返回上一级目录 #
  - **住房贷款服务或个人消费贷款服务** 4
    - 住房贷款查询 4 • 1
    - 个人消费贷款查询 4 • 2
    - 重听以上目录 \*
    - 返回上一级目录 #
  - **投资理财服务, 保险产品查询** 5
    - 查询名下投资理财产品 5 • 1
    - 查询新的投资理财产品 5 • 2
    - 查询已购买的保险产品信息 5 • 3
    - 了解更多保险产品服务 5 • 4
    - 重听以上目录 \*
    - 返回主菜单 9
    - 与客户服务代表通话 0

\* 对于某些风险较高的交易, 比如借记卡密码修改, 您需持有中国境内通信运营商 (中国电信, 中国联通, 中国移动) 所提供的实名制手机号码用以接受动态验证码完成操作流程。

\* 借记卡卡损换卡服务, 目前仅对定制芯片卡提供, 暂不支持预制芯片卡及磁条卡