

---

# 汇丰中国企业微信服务常见问题解答

## (供外部使用)

1. 什么是『汇丰中国企业服务』？	1
2. 『汇丰中国企业服务』微信服务号目前有哪些功能？	1
3. 如何启用『汇丰中国企业服务』？	3
4. 微信服务号支持何种语言？	3
5. 绑定成功后的用户是否可以与微信服务号解除绑定？	3
6. 公司是否可以查到名下有哪些汇丰财资网用户绑定了微信服务号？	4
7. 一个汇丰财资网用户可以与多个微信用户绑定吗？	4
8. 如果汇丰财资网用户的权限被删除或不能正常登录，是否还能使用汇丰中国企业微信服务？	4
9. 微信服务号有最低系统配置要求吗？	4
10. 汇丰财资网用户绑定微信服务的步骤：	4
11. 如何在汇丰财资网上重置提示问题答案或密码？	7
12. 完成微信绑定后就可以收到交易提醒等提醒消息了吗？	8
13. 如何限制特定的汇丰财资网用户绑定微信？	14
14. 如何授权汇丰财资网用户通过微信提交银企对账电子回函？	17
15. 如何使用智能金融助手小汇？	20
16. 智能金融助手小汇可以解答的问题范围？	20
17. 智能金融助手小汇能够识别何种语言？	20

### 1. 什么是『汇丰中国企业服务』？

『汇丰中国企业服务』是汇丰银行中国推出的官方微信服务号，为银行的企业客户提供 7 x 24 在线服务，包括余额查询、交易提醒、银企对账电子回函以及智能金融服务助手等。

### 2. 『汇丰中国企业服务』微信服务号目前有哪些功能？

#### 1) 推送消息，包括：

- 市场资讯和活动信息
- 在汇丰财资网设置并触发的以下通知\*：
  - 付款状态通知（包括：付款授权提示、付款状态提示）

---

- 付款授权核查通知
- 账户变动提醒（包括：交易余额提醒、进账通知、出账通知）
- 贸易服务通知（包括：贸易服务提示、保函提示、备用信用证提示）
- 外汇交易状态通知
- 请求状态通知（包括：信息中心授权警告、信息中心状态提示）
- 文件处理状态通知（包括：文件级授权提示、文件状态提示）
- 授权管理通知
- 帐户资料变更通知（包括：档案变更、用户管理变更提示）
- 银企对账提醒\*
- 定向推送的服务消息\*

2) **菜单功能，包括：**

- 用户绑定（或解绑） - 用户输入汇丰财资网『用户名』，『安全码』，『密码』，『提示问题的答案』完成绑定；
- 余额查询\* - 用户可查询该用户的汇丰财资网项下的前 10 个活期账户余额信息，如希望查看全部账户信息，可以点击该消息 前往汇丰财资网移动端查看；
- 银企对账电子回函\* - 用户可以在线提交银企对账结果以确认相应月份的账单所列示的所有账户的交易记录和余额准确无误，如已通过微信确认对账结果，无需再以纸质回函或电话确认；
- 交易授权 - 用户点击菜单中该选项，跳转到汇丰财资网移动端，登录后进行后续交易授权操作；
- 联系客户经理\* - 用户可查看其公司的客户经理的电话，邮件地址，所属分行的地址，在微信中点击电话或邮件地址直接拨打电话和发邮件给客户经理；
- 手机银行下载 - 用户点击菜单中该选项，直接跳转到手机应用中心的下载页面；
- 智能客服（“问小汇”） - 用户直接在微信对话框中输入问题，智能客服实时回答；
- 营业网点 - 用户可以搜索我行工商金融业务的分支行网点，查看地址和地图定位；
- 最新资讯 - 用户点击菜单中该选项，查询我行发布的最新公告资讯和活动内容；

---

- 在线工具 - 用户点击菜单中该选项查看存款利率、外汇汇率和贸易文件追踪器；
- 汇丰营商汇 - 用户点击菜单中该选项，跳转到“汇丰营商汇”网站登录页面进行后续操作。

标注“\*”的功能为完成财资网用户绑定后可使用的功能

### 3. 如何启用『汇丰中国的企业服务』？

答：搜索微信公众号“汇丰中国的企业服务”，关注服务号后即可使用智能客服（“问小汇”），营业网点，最新资讯，在线工具，汇丰营商汇以及手机银行下载等基本服务功能。汇丰财资网用户完成绑定后即可进行余额查询，交易提醒，银企对账以及联系客户经理等服务。

若贵公司已是汇丰财资网的用户，并已同意开通汇丰中国的企业微信服务，则可直接进行绑定。若贵公司尚未同意开通汇丰中国的企业微信服务，可联系客户经理或环球资金管理部客户服务经理提交开通申请。

### 4. 微信服务号支持何种语言？

目前微信服务号支持中文服务。

### 5. 绑定成功后的用户是否可以与微信服务号解除绑定？

对于已经绑定成功的财资网用户，可以通过以下方式解除绑定：

- 1) 取消关注微信服务号
- 2) 在微信服务号的对话框中输入‘j cbd’
- 3) 联系公司汇丰财资网的系统管理员，管理员在微信服务号的对话框中输入‘j cbd+汇丰财资网用户名’，例如‘j cbd+user1’

---

## 6. 公司是否可以查到名下有哪些汇丰财资网用户绑定了微信服务号？

贵公司的汇丰财资网系统管理员可以在微信服务号的对话框中输入‘cxbd’进行查询，在对话框内会显示贵公司名下已经与微信服务号绑定的汇丰财资网用户。

## 7. 一个汇丰财资网用户可以与多个微信用户绑定吗？

一个汇丰财资网用户只能与一个微信用户绑定。当一个汇丰财资网用户与另一个微信用户重新绑定时，该财资网用户与之前的微信用户之间的绑定将会被自动解除。

## 8. 如果汇丰财资网用户的权限被删除或不能正常登录，是否还能使用汇丰中国企业微信服务？

微信服务号中不需要绑定汇丰财资网用户的服务可以继续使用，例如汇丰银行手机银行下载、查看最新资讯和营业网点、使用在线工具、与汇丰企业服务智能金融助手‘小汇’直接交流。

但是微信服务号中需要绑定财资网用户后方可使用的服务，例如余额查询、银企对账电子回函等将无法继续使用。

## 9. 微信服务号有最低系统配置要求吗？

有最低配置要求。使用 Android 系统的用户需更新至 Android 4.1 及以上版本，使用 iOS 操作系统的用户需更新至 iOS 8.0 及以上版本。

## 10. 汇丰财资网用户绑定微信服务的步骤：

### 1. 绑定所需信息

在开始绑定前，您需准备一下三项信息：

- 1) 您的汇丰财资网用户名
- 2) 安全密码器生成的安全码
- 3) 提示问题的答案和密码（如忘记，请用电脑登录汇丰财资网，在以下页面重置）

登入汇丰财资网后相关的操作步骤是：



## 2. 绑定所需信息

### 第一步：开始绑定并接受条款

1. 点击“微账户”

2. 点击“用户绑定/解绑”

3. 点击此图文消息

4. 阅读完条款后点击“接受”

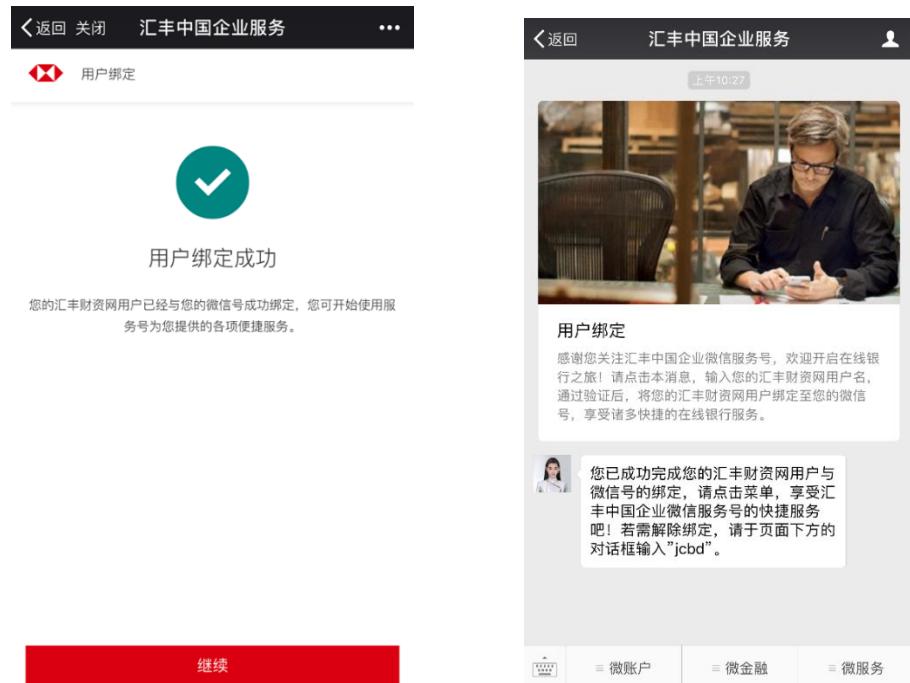
### 第二步：根据提示输入相关信息



① 连续三次错误输入将导致您的汇丰财资网用户被锁并一段时间后才会自动解锁。

6. 点击“继续”

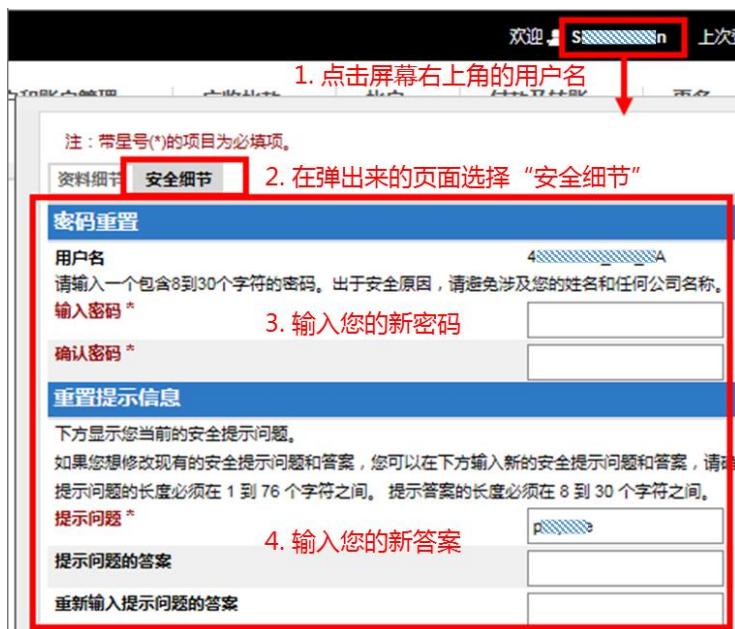
第三步：完成绑定，回到主页面



## 11. 如何在汇丰财资网上重置提示问题答案或密码？

答：用电脑登录汇丰财资网后根据以下操作步骤及示例图完成重置（重置后的密码和提示问题的答案即时生效）

1. 点击页面右上角您自己的用户名
2. 选择“安全细节”进入重置页面
3. 在该页面中完成密码重置
4. 在该页面中完成提示信息重置



## 12. 完成微信绑定后就可以收到交易提醒等提醒消息了吗？

如果想在微信上收到来自汇丰财资网的提醒消息，在完成微信绑定后还需回到汇丰财资网上设定“计划提示”。具体操作如下：

1) 建立计划提示 - 根据您使用的汇丰财资网版本，有以下不同的步骤。若找不到“客户提示”选项，请联系公司的汇丰财资网系统管理员 添加该选项，具体添加步骤可参照以下步骤“7) ”。

a) 如果您使用的是汇丰财资网（标准版），请登录后参照以下步骤操作：



b) 如果您使用的是汇丰财资网（商业版），请登录后参照以下步骤操作：



Customer Alerting

HSBCnet > Customer Alerting

**Scheduled Alerts**

警告 - 某些提示服务当前不可用。请稍后再试。如果问题仍然存在，请联系您当地的客户支持中心或银行代表，或将您的截屏发送到此邮箱hsbcnet.global.support@hsbc.com.(ANN1001)

服务	已计划的提示
账户信息	1
文件上传	0
付款	1
信息中心	0
设置	0

**Create Scheduled Alerts**

警告 - 某些提示服务当前不可用。请稍后再试。如果问题仍然存在，请联系您当地的客户支持中心或银行代表，或将您的截屏发送到此邮箱hsbcnet.global.support@hsbc.com.(ANN1001)

注：带星号(\*)的项目为必填项。

服务 *	请选择
活动 *	请选择
提示名称	在此输入文本...
<b>去</b>	

3. 选择相应的“服务”、“活动”及输入“提示名称”后点击“去”按钮

2) 设置提示：以设置账户交易提醒为例，如下：

**举例说明：**

**建立计划提示**

注：带星号(\*)的项目为必填项。

服务 *	账户信息
活动 *	交易
提示名称	账户进账提醒
<b>去</b>	

1. 选择“账户信息”  
2. 选择“交易”  
3. 填写提示名称

3) 按需求在以下页面设定提示明细：

客户提示 > 创建提示 > 创建提示明细

1. 定义提醒详情 > 2. 选择账户 > 3. 选择接收人 > 4. 确认 > 5. 收悉

**提示明细**

注：带星号(\*)的项目为必填项。

提示名 \*: 账户进账提醒

类型: 交易

服务: 帐户信息

交易金额币种 \*: CNY

交易金额 \*: 请选择

过期日 \*: 大于

交易类型: (List of transaction types: 汇款, BILL PAY, 批量, 现金, CC PURCH, CC PYMT, 费用, 退货, 存款, 基础)

**4. 按需求设定提示明细**

**确定并下一步**

4) 选择要设定提醒的账号：

客户提示 > 创建提示 > 选择账户

1. 定义提醒详情 > 2. 选择账户 > 3. 选择接收人 > 4. 确认 > 5. 收悉

**输入筛选条件**

地区: 所有地区

机构: 所有机构

币种: 所有货币

账号: (Input field)

**5. 选择要设定提醒的账号**

注意：当在单选按钮间切换时，先前选择的特殊账号可能会丢失。

可选账号: (List of accounts: CN1, CN2, CN3, CN4, CN5, CN6, CN7, CN8, CN9, CN10, CN11, CN12, CN13, CN14, CN15, CN16, CN17, CN18, CN19, CN20, CN21, CN22, CN23, CN24, CN25, CN26, CN27, CN28, CN29, CN30, CN31, CN32, CN33, CN34, CN35, CN36, CN37, CN38, CN39, CN40, CN41, CN42, CN43, CN44, CN45, CN46, CN47, CN48, CN49, CN50, CN51, CN52, CN53, CN54, CN55, CN56, CN57, CN58, CN59, CN60, CN61, CN62, CN63, CN64, CN65, CN66, CN67, CN68, CN69, CN70, CN71, CN72, CN73, CN74, CN75, CN76, CN77, CN78, CN79, CN80, CN81, CN82, CN83, CN84, CN85, CN86, CN87, CN88, CN89, CN90, CN91, CN92, CN93, CN94, CN95, CN96, CN97, CN98, CN99, CN100, S/A/C)

**5. 选择要设定提醒的账号**

**确定并下一步** **返回到创建提示明细**

5) 选择接收人和通知方式，用户如勾选“电子邮件”为通知方式，则将会收到电子邮件提醒，同时也开启了微信服务号中的提醒服务。用户如勾选“短信”为通知方式，则将会收到短信提醒，同时也开启了微信服务号中的提醒服务。

创建提示

客户提示 > 创建提示 > 选择接收人

步骤：1. 定义提醒详情 > 2. 选择账户 > 3. 选择接收人 > 4. 确认 > 5. 收悉

**快速筛选**

名:   
姓:

搜索  清除

提交  返回到账户选择

**注意：**  
提示信息可以最多设置6个收件人。  
高亮显示的收件人可以对提示信息进行操作。  
所有的提示信息均可通过HSBCnet 我的提示功能接收。通过Email或SMS接收请在下边选择。

**接收人名单**

接收人
<input type="checkbox"/> A
<input type="checkbox"/> B
<input type="checkbox"/> C
<input type="checkbox"/> D
<input type="checkbox"/> E
<input type="checkbox"/> F
<input type="checkbox"/> G
<input type="checkbox"/> H
<input type="checkbox"/> I
<input type="checkbox"/> J
<input type="checkbox"/> K
<input type="checkbox"/> L

接收人
<input type="checkbox"/> M
<input checked="" type="checkbox"/> N
<input type="checkbox"/> O
<input type="checkbox"/> P
<input checked="" type="checkbox"/> Q
<input type="checkbox"/> R
<input type="checkbox"/> S
<input checked="" type="checkbox"/> T
<input type="checkbox"/> U
<input type="checkbox"/> V
<input type="checkbox"/> W
<input type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> Y
<input type="checkbox"/> Z

**6. 选择接收人** (箭头指向接收人名单)

**7. 选择通知方式** (箭头指向通知方式设置)

**所选接收人**

接收人	通知方式	联络号
M	<input type="checkbox"/> 电子邮件 <input checked="" type="checkbox"/> 短信	****-****-****1003
N	<input checked="" type="checkbox"/> 电子邮件	****@hsbc.com.cn

将会收到短信提醒，同时也开启了微信服务号中的提醒服务

将会收到电子邮件提醒，同时也开启了微信服务号中的提醒服务

提交  返回到账户选择

6) 确认设置：



7) 若用户登录财资网后没有『客户提示』选项，公司的财资网管理员可通过以下步骤为用户添加：

i. 登录汇丰财资网后找到『用户管理』功能：

(使用汇丰财资网（标准版）的用户请看下图)



(使用汇丰财资网（商业版）的用户请看下图)



i.i. 选择『修改用户访问级别』：



iii. 搜索用户名：



iv. 在『普通服务』部分找到『用户提示』并点开：



v. 勾选『提示工具』复选框并确认，如需另一个管理员批复的话，请联系相应的管理员进行批复：



### 13. 如何限制特定的汇丰财资网用户绑定微信？

该项操作需由汇丰财资网系统管理员完成。管理员可通过汇丰财资网的『修改用户访问级别』功能来设定汇丰财资网用户与微信绑定的权限，具体操作如下：

1. 登录汇丰财资网后找到『用户管理』功能

(使用汇丰财资网（标准版）的用户请看下图)



(使用汇丰财资网（商业版）的用户请看下图)



2. 选择『修改用户访问级别』：



3. 搜索用户名：



4. 在『普通服务』部分找到『微信』并点开：



5. 在『微信服务权限』里，『限制微信绑定』复选框默认选项为“未勾选”，表示该汇丰财资网用户可以与微信服务号进行绑定。如要限制该用户绑定微信，则勾选该复选框，如需另一个管理员批复的话，请联系相应的管理员进行批复：



#### 14. 如何授权汇丰财资网用户通过微信提交银企对账电子回函?

该项操作需由汇丰财资网系统管理员完成。管理员可通过汇丰财资网的『修改用户访问级别』功能来设定某个汇丰财资网用户可通过微信服务号提交银企对账电子回函，具体操作如下：

- 1) 登录汇丰财资网后找到『用户管理』功能  
(使用汇丰财资网（标准版）的用户请看下图)



(使用汇丰财资网（商业版）的用户请看下图)



2) 选择『修改用户访问级别』：



3) 搜索用户名：



4) 在『账户服务』部分找到『银企对账电子回函』并选择『指定账户』：

账户服务	
服务	操作
ACH Credit	▶
Message Centre - Investigate Transaction	▶
付款账户签名组	▶
信息中心 - 付款修改	▶
信息中心 - 付款取消/撤销	▶
信息中心 - 其他请求类型	▶
出口账户	▶
定期存款	▶
应收帐款管理	▶
票据支付	▶
账户信息	▶
贸易通知 - 出口	▶
贸易通知 - 进口	▶
贸易额度	▶
转帐	▶
进口账户	▶
进口账户 - 进口融资	▶
进口账户 - 保函	▶
进口账户 - 备用信用证	▶
银企对账电子回函	▶ <b>4. 点击“指定账户”</b>
限定模板-付款	▶

5) 在『银企对账电子回函授权详情』里，该用户所有的有访问权限的账户都会被列举出来，如需授权该用户可以对某一个特定的公司通过微信提交银企对账电子回函，则只需选择该公司名下的一个或多个账户（请留意阅读页面上的“重要事项”），如需另一个管理员批复的话，请联系相应的管理员进行批复：

银企对账电子回函授权详情		
账号	账户名	允许的
选择列*		<input type="checkbox"/>
China HBAP		<input type="checkbox"/>
8888888888888888	NET	<input type="checkbox"/>
8888888888888888	NET	<input type="checkbox"/>
8888888888888888	NET	<input type="checkbox"/>
0000000000000000	NET	<input type="checkbox"/>

---

## 15. 如何使用智能金融助手小汇？

直接在微信服务号对话框中输入问题，或者点击菜单“微服务”→“问小汇”，然后在对话框界面中输入问题。

## 16. 智能金融助手小汇可以解答的问题范围？

智能金融助手小汇可以解答的问题主要针对工商金融服务相关业务标准，目前已涵盖以下业务或产品相关的专业知识点，可以解答的知识点数量超过 500 条。其中部分解答仅适用于汇丰银行工商金融业务（已在解答中注明）。

- 开户
- 转账付款交易
- 贸易和外汇
- 电子渠道：汇丰财资网/汇丰财资网手机银行/企业微信服务号
- 客户经理相关包括商业运筹账户（新尊贵版）
- 账户和产品的操作运营
- 电子账单和回函

## 17. 智能金融助手小汇能够识别何种语言？

智能金融助手小汇能够识别简体中文和繁体中文。

更新日期：[2018 年 9 月 29 日]

### 声明：

以上常见问题汇总解答基于截止上述更新日期的汇丰中国企业微信服务项下的服务内容、范围、对象和方式制作。汇丰中国企业微信服务可能不时更新，请以最新的服务介绍和相关服务条款为准。