

HSBC



現在、日本人が香港で開設した銀行口座のうち、約80%がHSBC香港の口座とされています。なんとなく勧められてHSBC香港の口座を開設したけれど、うまく活用できていない、という方は多いのではないのでしょうか。HSBC香港の口座は、12種類の通貨で資産を管理でき、最先端のインターネットバンキングシステムが使える、世界中のATMから現地通貨を引き出せる、とても便利な口座ですが、うまく使いこなすには少し慣れが必要です。

そこで今回は、お客様から頻繁に寄せられるHSBC香港にまつわるトラブルTOP3とその解決方法についてご紹介します。ほとんどのトラブルは、香港に渡航することなく、日本にいながら解決することができます。悩む前に知っておきたい解決方法として、ご参考までにご覧ください。

トラブル第1位

インターネットバンキングにログインできない

HSBC香港にまつわる最も多いトラブルは「インターネットバンキングにログインできない」というトラブルです。

原因

インターネットバンキングに半年以上ログインしていないため、ネットバンキングがロックされ、ログインできなくなる

口座を最大限に活用するためには、ネットバンキングの登録は欠かせません。お客様には、月に1回、ログインすることをすすめています。忙しくて、どうしても忘れてしまうことがあるようです。中には、定期的にログインしているにもかかわらず、ログインできないケースも見受けられます。

解決方法

申請用紙を銀行に提出する or 銀行に電話をする

ネットバンキングのロックを解除するためには、申請用紙を銀行に提出するか、ご自身で銀行に電話をして、ネットバンキングを一度取り消して、再登録する必要があります。ご自身でロックを解除しようにも、言葉の壁などがあり、なかなかうまくいかなく、途中で断念してしまう方も多いようです。

解決サポート

再登録に必要な申請用紙の書き方をご案内します。お客様に代わり、申請用紙を銀行に提出します。

再登録には、最低5営業日かかります。取り消しが完了すると、以前使用していたユーザーIDや暗証番号は使えないので、新たに設定する必要があります。再設定の方法がわからない場合は、電話やSkypeにて手順をご案内しています。

トラブル第2位

セキュリティデバイスが使えない

2番目に多いトラブルは「セキュリティデバイスが使えない」というトラブルです。使い方がわからない、暗証番号の設定方法がわからない、故障した（電池が切れた）、という問題が挙げられます。

セキュリティ保護のため、送金や送金先の登録、個人情報を変更など、ネットバンキングで特定の手続きを行う際には、デバイスを操作して、デバイスに表示された6桁の数字を入力しなければ手続きは完了しません。デバイスの使い方に慣れていきましょう。

トラブル① 使い方がわからない、暗証番号の設定方法がわからない

セキュリティデバイスは、日本ではあまり普及していないため、馴染みがありません。最低限の使い方を、使いながら覚えていきましょう。

定期的にデバイスの更新があり、現在のデバイスは第3世代にあたります。第3世代のデバイスを操作するには、まず暗証番号を入力して、デバイスのロックを解除しなければなりません。第3世代のデバイスになってから、暗証番号を設定できない、というお問い合わせが増えています。

解決サポート

デバイスの使い方や暗証番号の設定方法を無料でご案内しています。

トラブル② 故障した（電池が切れた）

セキュリティデバイスが故障した、電池が切れた際には、新しいデバイスを取り寄

せる必要があります。

解決サポート

新しいデバイスを取り寄せるために必要な申請用紙の書き方をご案内します。お客様に代わり、申請用紙を銀行に提出します。

申請後、新しいデバイスが届くまで2~3週間かかります。新しいデバイスが届いたら、必ずアクティベーションをしましょう。場合によっては、申請用紙を銀行に提出、または銀行に電話をしてアクティベーションする必要があります。

トラブル第3位

ATMカードが使えない

3番目に多いトラブルは「ATMカードが使えない」というトラブルです。口座にお金が入っているのに出金できない、海外のATMから出金できない、という問題が挙げられます。

原因

ATMカードを半年以上使っていないため、カードがロックされ、使えなくなる

口座にお金が入っていれば、カードは使わなくても大丈夫と思っている方が少なくありません。HSBC香港の口座やネットバンキング、カードはそれぞれ別々に管理されています。ネットバンキング同様、お客様には、月に1回、カードをATMに通して使用することをすすめています。

解決方法

申請用紙を提出して、ATMカードを再発行する

ネットバンキングの再登録と同様、カードを再発行するためには、申請用紙を銀行に提出する必要があります。申請用紙を提出後、新しいカードがお手元に届くまで約2～3週間かかります。カードを受け取ったら、ATMに通して、必ずアクティベーションしてください。再発行されたカードの暗証番号は以前のもと同じです。再発行後、3ヶ月以内にアクティベーションしないと、カードは再びロックされてしまうので、ご注意ください。

解決サポート

再発行に必要な申請用紙の書き方をご案内します。お客様に代わり、申請用紙を銀行に提出します。

もう一つ、ATMカードにまつわるトラブルが多いのが、「海外のATMから出金できない」というトラブルです。HSBC香港のATMカードは、UnionPay（銀聯）に対応している世界中のATMから現地通貨を出金することができます。ところが、海外のATMから出金するためには、事前に香港のATM、またはネットバンキングから設定する必要があります。ネットバンキングでの設定方法がわからない場合は、電話やSkypeにて手順をご案内しています。

まとめ

HSBC香港にまつわるトラブルは、大きく分けてインターネットバンキング、セキュリティデバイス、そしてATMカードに関する3つのトラブルが挙げられます。そして、それらのトラブルのほとんどは、香港に渡航することなく、日本にいながら解決することができます。ところが、ご自身で解決するには、英語で書かれた申請用紙に記入して、国際郵便で銀行に送らなければなりません。記入ミスや言葉の壁など、慣れない手続きはなかなか思うように進まず、断念してしまう方も少なくありません。

そんな方々の悩みを解決するために、弊社は無料相談や申請書の代理提出などアフターサポートに力を入れています。HSBC香港にまつわるトラブルの解決は弊社にお任せください。世界トップクラスの使い勝手を誇る、HSBC香港の口座をもっと効果的に活用していきましょう。