

# Customer Video: Zoom FAQs for customers

## A- Thông tin chung

### Q1: Làm cách nào để tôi đặt cuộc hẹn video với HSBC qua Zoom

A: Sau khi tải hồ sơ lên hệ thống, nếu hồ sơ của Quý khách hợp lệ, nhân viên HSBC sẽ trao đổi để thiết lập cuộc hẹn với Quý khách. Sau đó nhân viên sẽ gửi thông tin chi tiết về cuộc họp qua Zoom từ địa chỉ email của nhân viên tại HSBC (@hsbc.com.vn) đến địa chỉ email mà Quý khách đã đăng ký.

**Quý khách lưu ý:** HSBC không cho phép gửi thông tin cuộc hẹn từ địa chỉ email cá nhân của nhân viên. Do đó Quý khách vui lòng từ chối nếu nhận được cuộc hẹn gửi từ email cá nhân.

### Q2: Dịch vụ này có bị tính phí không?

A: Dịch vụ cuộc gặp qua Zoom với HSBC này không phát sinh phí. Tuy nhiên, Quý khách cần có kết nối Internet để có thể thực hiện được cuộc trao đổi qua Zoom với HSBC. Do đó nếu Quý khách đang sử dụng dữ liệu điện thoại (3G/4G) để kết nối Internet, Quý khách có thể phải chịu phí từ nhà cung cấp tùy thuộc vào gói dữ liệu Quý khách đang sử dụng.

### Q3: Các lưu ý để sử dụng dịch vụ an toàn

A: Để đảm bảo dịch vụ an toàn và bảo mật tốt hơn, chúng tôi khuyến khích Quý khách luôn cập nhật các trình duyệt internet cũng như hệ điều hành của máy tính hoặc thiết bị di động của Quý khách và sử dụng phần mềm chống vi-rút.

HSBC không phải nhà cung cấp Zoom và không chịu trách nhiệm nếu thiết bị của Quý khách bị hack hoặc nhiễm virus trong quá trình cài đặt và sử dụng Zoom.

### Q4: Các cuộc gọi Zoom với HSBC có được ghi âm lại không?

A: Nhằm mục đích cải thiện dịch vụ và lý do bảo mật, cuộc gọi này sẽ được ghi âm bởi hệ thống riêng biệt của HSBC. Nhân viên của chúng tôi sẽ thông báo với Quý khách ngay khi bắt đầu cuộc gọi và bất kỳ việc lưu lại hình ảnh nào từ cuộc gọi này cần có sự đồng ý của Quý khách.

Lưu ý rằng chúng tôi không ghi âm cuộc gọi và hình ảnh truyền phát trực tiếp trên Zoom.

### Q5: Tôi có cần thiết bị đặc biệt nào cho cuộc hẹn này không?

A: Quý khách có thể sử dụng máy tính/ máy tính xách tay/ máy tính bảng/ điện thoại di động có kết nối loa, micrô và webcam. Lưu ý thiết bị cần được kết nối internet.

### Q6: Tôi có cần tải phần mềm nào không?

A: Nếu Quý khách sử dụng Máy tính để bàn/ Máy tính xách tay, tùy thuộc vào Trình duyệt internet đang sử dụng mà Quý khách có thể phải tải Trình duyệt bổ trợ. Chi tiết hướng dẫn sẽ xuất hiện khi Quý khách tham gia cuộc gọi Zoom. Nếu sử dụng Zoom qua ứng dụng di động, Quý khách sẽ cần tải ứng dụng Zoom từ Apple Store đối với thiết bị Apple hoặc Google Play Store đối với thiết bị Android.

Quý khách vui lòng đọc kỹ các điều khoản dịch vụ của Zoom và lưu ý rằng HSBC không phải nhà cung cấp Zoom nên chúng tôi không chịu trách nhiệm việc Quý khách cài đặt và sử dụng Zoom

### Q7: Tôi có cần tài khoản Zoom để tham gia cuộc gọi không?

A: Không, Quý khách vẫn có thể tham gia cuộc gọi mà không cần tài khoản Zoom. Chi tiết vui lòng tham khảo tại Câu 2, mục Trước cuộc gọi

### Q8: Tôi phải làm gì nếu gặp phải sự cố kỹ thuật khi truy cập hoặc đang trong cuộc gọi Zoom?

A: Quý khách vui lòng liên hệ với nhân viên HSBC đã mời bạn tham gia cuộc gọi qua điện thoại hoặc qua email để được hỗ trợ. Nếu sự cố vẫn không khắc phục được, Quý khách có thể xem thông tin hỗ trợ khách hàng Zoom tại đây: <https://support.zoom.us/hc/en-us>.

### Q9: Những thiết bị hoặc trình duyệt nào được hỗ trợ?

A: Zoom được hỗ trợ trên Windows và Mac, di động và máy tính bảng. Để tham gia cuộc gọi Zoom trên thiết bị Windows hoặc Mac, Quý khách có thể tải và cài đặt ứng dụng Zoom hoặc tham gia từ trình duyệt internet. Để tham gia cuộc họp Zoom từ thiết bị di động hoặc máy tính bảng, Quý khách cần tải Ứng dụng di động Zoom Cloud Meetings.

**Windows hoặc Mac:** Tải ứng dụng tại <https://zoom.us/dload>

**Trình duyệt Internet:** yêu cầu trình duyệt internet tương thích. Lưu ý trải nghiệm của Zoom không thay đổi theo trình duyệt.

- ◆ \* Internet Explorer 10 trở lên
- ◆ Microsoft Edge 38.14393.0.0 trở lên
- ◆ Google Chrome 53.0.2785 trở lên
- ◆ \*\*Safari 10.0.602.1.50 trở lên
- ◆ \*\*Firefox 49.0 trở lên

\* Internet Explorer không cho phép chia sẻ video  
\*\* Chức năng âm thanh trên Firefox và Safari chỉ có sẵn cho người tham gia trên web

Thiết bị di động hoặc máy tính bảng: Zoom được hỗ trợ trên điện thoại di động, máy tính bảng iOS và Android. Lưu ý bạn có thể phải chịu phí dữ liệu di động từ nhà cung cấp tùy thuộc vào gói dữ liệu của Quý khách để tải xuống Ứng dụng.

- ◆ Apple App Store (iOS 8.0 trở lên): <https://apps.apple.com/gb/app/zoom-cloud-meetings/id546505307>
- ◆ Google Play (Android 5.0 trở lên): <https://play.google.com/store/apps/details?id=us.zoom.videomeetings>

## B- Trước cuộc gọi

**Q1: Tôi không chắc rằng tôi chấp nhận các điều khoản dịch vụ của Zoom. Tôi có thể tiếp tục thực hiện cuộc gọi không?**

A: Chúng tôi muốn chắc chắn rằng tất cả các bên tham gia cuộc trao đổi qua Zoom này đều hiểu dịch vụ của chúng tôi. Do đó, chúng tôi chỉ có thể thực hiện cuộc gọi video này khi Quý khách đã đọc và chấp thuận các điều khoản dịch vụ

Nếu Quý khách không chấp nhận các điều khoản dịch vụ của Zoom, Quý khách có thể trực tiếp đến chi nhánh HSBC để mở thẻ.

**Q2: Làm thế nào để tôi tham gia cuộc gọi Zoom?**

A: Quý khách sẽ được gửi một đường dẫn URL (liên kết) duy nhất. Quý khách nhấn vào đường dẫn URL (liên kết) để tham gia cuộc gọi Zoom.

Nếu Quý khách sử dụng máy tính bàn: nhấp chuột vào "Join Now" và chọn "Allow" khi trình duyệt yêu cầu mở Zoom, Quý khách có thể tải ứng dụng Zoom để tham gia hoặc chọn 'Join' để tham gia cuộc họp ngay trên trình duyệt.

Nếu Quý khách sử dụng thiết bị Di động: Nhấp vào 'Join Now', sau đó đợi điện thoại tải xong trang web chuyển hướng đến Zoom. Hoặc Quý khách có thể mở Zoom app, chọn "Join", sau đó điền mã và mật khẩu của cuộc họp. Sau đó, Quý khách chọn Call via Internet/ Device Audio (nếu có) để kết nối với loa hoặc tai nghe để nghe được âm thanh từ cuộc gọi.

Mã và mật khẩu cuộc họp nằm trong email nhân viên HSBC gửi cho Quý khách trước cuộc gọi, cùng với đường dẫn URL (liên kết)

**Q3: Tôi có thể tham gia cuộc gọi sớm hơn thời gian dự kiến không?**

A: Có, Quý khách có thể vào cuộc gọi sớm hơn và nhận được yêu cầu chờ Nhân viên của chúng tôi tham gia cuộc gọi.

**Q4: Tôi không tìm thấy micro/ loa/ camera – tôi có thể tiếp tục không?**

A: Chúng tôi muốn Quý khách có trải nghiệm tốt nhất khi sử dụng Zoom. Micro, loa và camera là các thiết bị cần thiết để Quý khách có thể kết nối và liên lạc với chúng tôi. Quý khách vui lòng kết nối một thiết bị mới để tiếp tục. Lưu ý rằng đăng ký thiết bị mới có thể mất vài phút.

**Q5: Tôi liên tục nhận được thông báo từ trình duyệt yêu cầu quyền truy cập vào thiết bị của mình. Tôi nên cho phép truy cập không?**

A: Có, điều này sẽ cho phép chúng tôi nghe và nhìn thấy Quý khách khi Quý khách tham gia cuộc gọi video.

**Q6: Tôi có cần webcam để tham gia cuộc gọi Zoom không?**

A: Quý khách không bắt buộc phải có webcam để tham gia cuộc gọi Zoom và vẫn có thể nghe và nói trong cuộc họp và xem hình ảnh của những người tham gia khác. Tuy nhiên, tùy theo mục đích của cuộc họp mà chúng tôi có thể cần Quý khách chia sẻ hình ảnh và Nhân viên của chúng tôi sẽ thông báo trước cuộc họp để Quý khách sắp xếp và chuẩn bị.

**C- Trong cuộc gọi**

**Q1: Tôi có thể vào lại cuộc gọi nếu bị ngắt kết nối không? (ví dụ do sự cố về đường truyền hoặc mạng)**

A: Quý khách có thể vào lại cuộc gọi bằng cách sử dụng đường dẫn ở thư mời nhận được trước đó trong thời gian diễn ra cuộc họp. Tuy nhiên, vì lý do an toàn và bảo mật thông tin, sau khi Quý khách và nhân viên của chúng tôi đã có mặt đầy đủ, Nhân viên của chúng tôi được yêu cầu khóa cuộc họp để không cho phép những người khác tham dự khi cuộc họp đang diễn ra. Do đó, nếu Quý khách bị ngắt và thoát ra ngoài, Nhân viên của chúng tôi sẽ mở khóa để Quý khách có thể tham gia lại cuộc họp này, sau đó khóa cuộc họp lại lần nữa sau khi Quý khách đã tham gia lại thành công.

**Q2: Tôi có thể dừng video của mình trong suốt cuộc gọi Zoom không?**

A: Có, có các tùy chọn để dừng / khởi động lại video và tắt tiếng / bật micro. Nếu Quý khách cần hỗ trợ để tìm các tùy chọn trên, Quý khách có thể hỏi nhân viên của chúng tôi trong cuộc trao đổi để được hướng dẫn.

**Q3: Làm thế nào HSBC xác nhận được đó là tôi trong cuộc gọi?**

A: Khi bắt đầu cuộc gọi và trước khi thảo luận chi tiết, Nhân viên HSBC luôn thực hiện hỏi một số câu hỏi bảo mật để xác minh đúng Quý khách là người đang tham gia cuộc gọi. Nếu việc xác minh này không thành công, nhân viên chúng tôi sẽ kết thúc cuộc gọi.