怀疑被骗常见问题

Q1. 我怀疑被骗, 发现户口有未经授权的交易，我可否寻求银行协助？

A1. 诈骗属于刑事罪行，我们强烈建议你向警方报案及索取口供纸，并尽快透过以下方法联络我们，以便我们协助警方的调查工作，另我们亦有机会于稍后时间向你索取报案口供纸作调查：

- 致电我们的二十四小时客户服务热线
- 任何一间恒生银行分行

如果是信用卡 / 扣账卡及 ATM 卡，你也可以浏览恒生网站：卡类> 申报未经授权交易

Q2. 我还有其他途径可以寻求协助吗？

A2. 我们建议你可以致电香港警务处反诈骗协调中心 24 小时咨询热线 18222。如果是信用卡 / 扣账卡交易，你也可以尝试联络有关商户或浏览恒生网站，了解信用卡退款保障的资讯：卡类 > 表格及文件中心 > 有关信用卡 / 扣账卡退款保障机制的一般资料。

Q3. 我需要支付该项帐单吗？

A3. 如果是信用卡个案，我们会对你有关未授权卡的可疑交易银码作出暂时退款安排。关于月结单上显示的总结欠缴付，你只需要缴付问题交易以外的结欠直至我们完成调查为止，我们会对有关之可疑交易银码及衍生额外费用作出暂时退款之安排，如果有关的可疑交易的暂时退款安排未能于月结单到期缴付日前处理而衍生额外费用，请立即通知我们作相关安排。

Q4. 我需要提供什么资料给银行？

A4. 请提供你的户口资料例如户口号码，有关的问题交易以及事件的其他详细资料(包括金额，日期，币种，收款人名，收款银行，收款人户口号码等) 连同警方的报案编号以及口供纸副本（如有），请注意我们需要足够的资料作出跟进。

Q5. 我怎样知道银行已经收到我的个案？

A5. 有关部门收到你的个案后，一般会在 7 个工作天内向你发出一个确认通知。

Q6. 我如何辨识骗案及保护自己免堕陷阱?

A6. 如收到附带超连结的手机短讯或电邮，请先了解寄件人的身份。骗徒经常自称政府部门、银行、速递、邮政或公司会籍等，声称你尚未启动保安编码 / 正在处理你的指示 / 交易未能完成 / 会员积分即将到期等为由，诱导你点击超连结作出付款或输入个人及户口资料或一次性密码等。如你于此类网站输入了个人或户口资料或一次性密码，将有机会导致银行账户存款或信用卡 / 扣账卡被盗用，并可能因此承担金钱损失。请务必小心保护你的个人资料。我们不会通过手机短讯或电邮的超连结、即时通讯软件或其他非正式渠道要求你登入个人 e-Banking，或要求你提供如 e-Banking 登入资料、信用卡 / 扣账卡资料、一次性密码、身份证或个人电邮及密码等。你若收到任何可疑手机短讯或电邮，请勿点击任何连结，亦切勿向此类网站提供任何个人或户口资料。如你不小心按了附带超连结而连结到此类网站，请立即停止输入任何资料包括一次性密码，并建议你尽快联络银行进行举报和报警处理。

Q7. 银行会对我的案件作出什么行动？

A7. 我们会对你有关的户口作出即时冻结以保障你的利益。如果是信用卡 / 扣账卡交易，我们会尝试透过发卡组织的退款保障机制协助你追回有关交易，你可以浏览恒生网站，了解信用卡 / 扣账卡退款保障的资讯： 卡类 > 表格及文件中心 > 有关信用卡 / 扣账卡退款保障机制的一般资料。另外我们的调查组会全力配合警方的调查和提供所需要的资料，如果需要进一步的资料，我们会与你联络，否则在处理期间，我们一般都不会主动联络你。

Q8. 我可以取回我的损失吗？

A8. 我们的调查组会在警方的调查期间，作出内部调查并提供适当的协助。但请注意, 如果有关款项已经从你的户口转出或提取，或已经在你的信用卡 / 扣账卡完成交易，在一般的情况下是非常困难取回的，因为要追踪欺骗你的人士往往非常困难。

Q9. 我怎样知道我的个案处理进度？

A9. 就个别个案, 我们会有专责部组发出短讯/电邮/信件通知阁下，你可以根据有关电话联络其专责部组。在一般情况下，你亦可以致电二十四小时客户服务热线作出查询。

Q10. 我怎样知道我的个案处理结果？

A10. 如果是未授权卡个案，我们通常会在 90 天内通知你。你也可以联络我们的二十四小时客户服务热线查询你的个案处理结果。请你谅解个案处理的时间会因应个别个案的复杂程度与你提供给我们所需要的资料和警方的调查进度而有所不同。