懷疑被騙常見問題

Q1. 我懷疑被騙，發現戶口有未經授權的交易，我可否尋求銀行協助？

A1. 詐騙屬於刑事罪行，我們強烈建議你向警方報案及索取口供紙，並盡快透過以下方法聯絡我們，以便我們協助警方的調查工作，另我們亦有機會於稍後時間向你索取報案口供紙作調查：

- 致電我們的二十四小時客戶服務熱線
- 任何一間恒生銀行分行

如果是信用卡 / 扣賬卡及 ATM 卡，你也可以瀏覽恒生網站：卡類> 申報未經授權交易

Q2. 我還有其他途徑可以尋求協助嗎？

A2. 我們建議你可以致電香港警務處反詐騙協調中心 24 小時諮詢熱線 18222。如果是信用卡 / 扣賬卡交易，你也可以嘗試聯絡有關商戶或瀏覽恒生網站，了解信用卡退款保障的資訊：卡類 > 表格及文件中心 > 有關信用卡 / 扣賬卡退款保障機制的一般資料。

Q3. 我需要支付該項帳單嗎？

A3. 如果是信用卡個案，我們會對你有關未授權卡的可疑交易銀碼作出暫時退款安排。關於月結單上顯示的總結欠繳付，你只需要繳付問題交易以外的結欠直至我們完成調查為止，我們會對有關之可疑交易銀碼及衍生額外費用作出暫時退款之安排，如果有關的可疑交易的暫時退款安排未能於月結單到期繳付日前處理而衍生額外費用，請立即通知我們作相關安排。

Q4. 我需要提供什麼資料給銀行？

A4. 請提供你的戶口資料例如戶口號碼，有關的問題交易以及事件的其他詳細資料 (包括金額，日期，幣種，收款人名，收款銀行，收款人戶口號碼等) 連同警方的報案編號以及口供紙副本（如有），請注意我們需要足夠的資料作出跟進。

Q5. 我怎樣知道銀行已經收到我的個案？

A5. 有關部門收到你的個案後，一般會在 7 個工作天內向你發出一個確認通知。

Q6. 我如何辨識騙案及保護自己免墮陷阱?

A6. 如收到附帶超連結的手機短訊或電郵，請先了解寄件人的身份。騙徒經常自稱政府部門、銀行、速遞、郵政或公司會籍等，聲稱你尚未啟動保安編碼 / 正在處理你的指示 / 交易未能完成 / 會員積分即將到期等為由，誘導你點擊超連結作出付款或輸入個人及戶口資料或一次性密碼等。如你於此類網站輸入了個人或戶口資料或一次性密碼，將有機會導致銀行賬戶存款或信用卡 / 扣賬卡被盜用，並可能因此承擔金錢損失。請務必小心保護你的個人資料。我們不會通過手機短訊或電郵的超連結、即時通訊軟件或其他非正式渠道要求你登入個人 e-Banking，或要求你提供如 e-Banking 登入資料、信用卡 / 扣賬卡資料、一次性密碼、身份證或個人電郵及密碼等。你若收到任何可疑手機短訊或電郵，請勿點擊任何連結，亦切勿向此類網站提供任何個人或戶口資料。如你不小心按了附帶超連結而連結到此類網站，請立即停止輸入任何資料包括一次性密碼，並建議你盡快聯絡銀行進行舉報和報警處理。

Q7. 銀行會對我的案件作出什麼行動？

A7. 我們會對你有關的戶口作出即時凍結以保障你的利益。如果是信用卡 / 扣賬卡交易，我們會嘗試透過發卡組織的退款保障機制協助你追回有關交易，你可以瀏覽恒生網站，了解信用卡 / 扣賬卡退款保障的資訊：卡類 > 表格及文件中心 > 有關信用卡 / 扣賬卡退款保障機制的一般資料。另外我們的調查組會全力配合警方的調查和提供所需要的資料，如果需要進一步的資料，我們會與你聯絡，否則在處理期間，我們一般都不會主動聯絡你。

Q8. 我可以取回我的損失嗎？

A8. 我們的調查組會在警方的調查期間，作出內部調查並提供適當的協助。但請注意, 如果有關款項已經從你的戶口轉出或提取，或已經在你的信用卡 / 扣賬卡完成交易，在一般的情況下是非常困難取回的，因為要追蹤欺騙你的人士往往非常困難。

Q9. 我怎樣知道我的個案處理進度？

A9. 就個別個案, 我們會有專責部組發出短訊/電郵/信件通知閣下，你可以根據有關電話聯絡其專責部組。在一般情況下，你亦可以致電二十四小時客戶服務熱線作出查詢。

Q10. 我怎樣知道我的個案處理結果？

A10. 如果是未授權卡個案，我們通常會在 90 天內通知你。你也可以聯絡我們的二十四小時客戶服務熱線查詢你的個案處理結果。請你諒解個案處理的時間會因應個別個案的複雜程度與你提供給我們所需要的資料和警方的調查進度而有所不同。