

# 认识银行服务

## 耆英客户指南



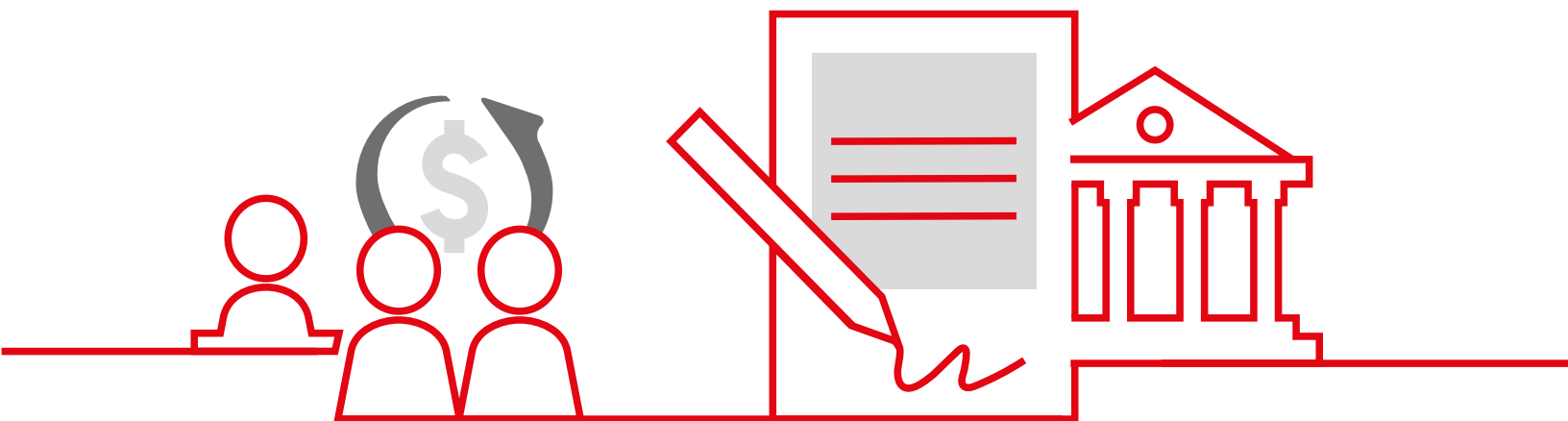
# 目录

<b>引言</b> .....	<b>2</b>
<b>保障您的金钱</b> .....	<b>3</b>
◆ 保护自己免受诈骗	
◆ 您是否易于受到诈骗?	
◆ 诈骗例子	
◆ 您要怎样才能保护自己?	
◆ 我们联络您洽取资料	
<b>管理您的金钱</b> .....	<b>8</b>
◆ 利来支票特级户口折扣	
◆ 授权书及联名户口	
◆ 安排授权书	
◆ 以授权书操作您的户口	
◆ 检视授权书或“被授权人”的指示	
<b>规划退休</b> .....	<b>10</b>
◆ 即将退休? 您需要知道的资料	
◆ 由注册退休储蓄计划 (RRSP) 转为注册退休收入基金 (RRIF)	
<b>使用汇丰银行服务的方法</b> .....	<b>11</b>
◆ 有什么分别?	
◆ 您可以在网上、流动及电话银行服务做什么?	
◆ 汇丰网上银行服务安全吗?	
◆ 我们的安全保证	
◆ 无障碍客户服务	
◆ 提供多种语言服务	
<b>联络我们</b> .....	<b>14</b>

# 引言

银行服务的需求会随人生阶段而转变。举例说，踏入退休年龄后，个人的财务需要和责任都会改变。同样重要的是认识金融犯罪，这样才能保护自己和财产免受诈骗。因此，我们编写本指南，协助汇丰客户获得更多相关资讯和服务。

请仔细阅读及保存本指南，以便随时查阅。本指南可助您更有信心使用银行服务和进行稳妥的财务规划。让我们从旁协助您每一步。



# 保障您的金钱

## 保护自己免受诈骗

汇丰使用先进的侦察诈骗系统以保障客户。不过，认识罪犯盗窃金钱的不同手法也同样重要。认识相关风险，时刻警惕可疑行为，对保障自己的财务十分重要。

## 您是否易于受到诈骗？

任何人都可能是诈骗对象。骗徒不断找寻新方法来诈骗没有防备的人。

大部分诈骗都是主动找上门的，它们都有共通的特点。骗徒可能会向您索取一些个人资料或密码等资讯。他们会让您产生一种急迫的错觉。他们希望诱使您透露户口资料以便盗取金钱。

### 诈骗例子

骗徒可能使用电邮、短信或电话诱使您堕入骗局。所以，重要的是明白银行会怎样联络您，同时留意骗徒会怎样下手。



#### 电邮诈骗

骗徒可能使用电邮诱使您分享个人资料，或点击一个假的连结。留意及辨别银行跟骗徒使用电邮联络您的方法有甚么分别。

#### 例如：

您收到一封似是来自银行的电邮。

#### 银行会……

利用电邮传递户口的消息，或通知您有关新服务或优惠。

但从来不会问您有关个人密码或其他登入户口的资料。

#### 骗徒或会……

问您有关个人密码或其他个人资料。他们或会利用连结带您到一个假的网站来套取个人资料。



假连结也可能来自社交媒体户口或聊天室，并不限于电邮或网站。如果不确定就不要点击。



## 短信骗局

骗徒可能发给您一条似是来自银行或可靠机构的手机短信。

### 例如:

您收到一条手机短信，通知您立即用指定的电话号码联络银行。打通电话后，对方会问您有关户口的一项可疑付款。

### 银行会……

发出户口提示（如果您已登记使用），或在某些情况下，通知您致电银行。但绝对不会要求您提供登入资料或个人密码来确定或取消某项交易。

### 骗徒或会……

问您有关登入资料或个人密码，声称需要这些资料来止付交易。



## 电话骗局

骗徒打电话给您，佯称是银行或可靠机构，例如加拿大税局或政府部门。他们可能已掌握一些您的个人资料，试图让您相信他们是“真的”。

### 例如:

您接到电话，声称是银行的反欺诈部门。他们要求您协助调查一宗诈骗。

### 银行会……

向您解释，户口出现不正常的活动，要求核实付款的真实性。他们或会暂停支付，但绝对不会要求您提供登入资料或个人密码来完成支付。

### 骗徒或会……

要求您把资金转到另一个户口以策安全，并可能要求您提供个人密码或网上银行密码及其他保安资料。



如果不肯定是否汇丰来电，先要求对方收线，然后致电我们。您可以按银行卡背面或我们网站上的电话号码致电我们。





## 投资骗局

骗徒声称有一个极具吸引力的投资机会，并提供一些虚假的证明或行销资料，以增加其说服力。

### 例如：

有人联络您有关一些投资机会。

### 银行会……

在投资交易前，先了解您的需要和风险承受能力。

### 骗徒或会……

告诉您有一个限时的投资机会，回报高、风险低，并让您有一种紧迫感。他们或会试图施压，令您尽快接受。



## 爱情骗局

爱情骗局往往会在您刚认识一个新朋友，并开始一段友情或关系后发生，或者会是个长时间骗局。骗徒先跟您发展友谊，然后找一个借口向您要钱。

一些常见的借钱“理由”包括：

- ◆ 他们或亲友需要进行紧急手术。他们要求您帮忙，并答应一定会还钱。
- ◆ 他们继承了一笔很大的金钱，但需要向您借钱以支付费用才能取得该笔金钱。
- ◆ 如果是通过网上认识，而他们又住得很远或住在外国，他们或会要求您汇钱让他们来探访您。



## 紧急事故骗局

另一种常见的骗局是有人来电，自称是亲戚或家人，目前正陷入困难，急需金钱。他们可能告诉您，现时已被捕及处境危险，或目前在医院接受治疗，需要您汇钱到他们的户口，或要求登入您的户口。

骗徒常会自称是对方的孙儿、侄子侄女、外甥等。




## 网上骗局

在网上购物要十分小心。骗徒会利用假的购物网站窃取信用卡和银行资料。

网站看似真的购物网站。他们或会声称是名店的折扣经销店，以极优惠折扣销售名牌商品。

小心一些伪冒受欢迎商店或网站的电邮，声称您已中奖，或合资格获得优惠折扣。他们会诱导您点击一个通往假网站的连结，

在网上购物，务必要检查网站地址栏左端的锁形图标 。



## 假冒身分诈骗

骗徒可能假扮互联网供应商，宣称您的电脑或互联网有问题。他们会劝您安装一个有害的软件，目的是要套取您的银行资料。他们宣称需要进入您的电脑来修理一些“问题”。然后会要求您下载软件，让他们可以看到电脑的画面。最后试图说服您登入银行户口进行“测试”。



## 身分资料盗窃

身分资料盗窃的问题日益严重。骗徒可能使用您的个人资料，然后登入户口、开新户口或冒您的名字诈骗他人。

骗徒通常从取得以下资讯，以盗窃您的身分：

- ◆ 社会保险号码（SIN）
- ◆ 信用卡
- ◆ 扣账卡和个人密码
- ◆ 护照
- ◆ 驾驶执照
- ◆ 出生日期

骗徒也可以通过您的网上活动盗取资料。谨记经常转换密码，并使用强效的密码（下文有更多提示）。要让骗徒难于进入您的：

- ◆ 电邮，因为他们可以盗取个人或财务资料。
- ◆ 网上购物户口，因为他们可以取得信用卡和地址的资料。
- ◆ 银行户口，因为他们可以转账、开新户口或申请贷款。
- ◆ 信用卡户口，因为他们可以购物和申请新卡。
- ◆ 政府户口，因为他们可以在政府身分辨识档案中更改联络资料、申请福利，等等。

## 您要怎样才能保护自己？

- ◆ 对任何主动的接触要保持警惕
- ◆ 定期检查对账单，如果发现不正常的交易，立即通知我们。
- ◆ 绝对不要让任何人知道您的个人资料。
- ◆ 含有个人资料的重要文件要用碎纸机销毁。
- ◆ 在商店或自动柜员机输入密码时，用手遮挡密码键盘。
- ◆ 不要泄露扣账卡或信用卡密码，也不要让人代您提款或购物。



### 上网提示：

- ◆ 检查社交媒体户口设定——确定您的资料保密，不会让公众看到。
- ◆ 密码：
  - 不要在不同网站使用同一密码。
  - 使用强效密码——包括字母（大写及小写），数字及特别字元。
  - 每30至90天更换密码一次。
- ◆ 如果有网上或流动银行服务：
  - 在浏览器上通过网上银行服务，登记使用户口提示。
  - 登记人脸或指纹辨识。不同的手机型号有不同的选项。



如果发现户口有可疑活动，或遗失汇丰扣账/信用卡，立即通知我们！

## 我们联络您洽取资料

有时，我们需要联络您以确定一些资料。如果您不确定是汇丰，您可以：

- ◆ 致电扣账卡或信用卡背面的电话号码联络我们（询问来电者的分机号码）。
- ◆ 您可以到汇丰网站的“联络我们”页（或[hsbc.ca/contact-us](https://www.hsbc.ca/contact-us)）找到我们的电话号码。



我们绝对不会要求您提供登入资料或个人密码。



# 管理您的金钱

## 利来支票特级户口折扣

如果您已经年满60岁，我们可以豁免您的**利来支票特级户口**月费。只需致电1-888-310-4722联络我们，或亲到分行办理。



如果需要任何产品的信息或建议，请向有关职员索取资料回家阅读。花点时间阅读，如有问题可向我们提出。

## 让别人管理您的金钱：

### 授权书及联名户口

是否需要授权他人管理您的银行户口？您可以有不同选择。

您可以通过授权书（POA）授权他人为您管理户口，或开设一个联名银行户口。

以下是这两种选择的分别：

属性	授权书 (Power of Attorney)	联名户口
管理户口	您可以授权一位或多位人士（“被授权人”）管理您的户口。 您可以决定赋予“被授权人”多少权力。	所有户口持有人均有权在未经其他户口持有人同意下使用该户口。
拥有权	您是户口持有人，所以您拥有户口内的资金。“被授权人”不拥有户口内的资金。	联名户口是由两位或以上人士持有的银行户口。 每位户口持有人均对户口有平等的权利，并对所有交易承担责任。
更改及终止户口使用权	您是户口持有人，只要您心智仍有能力，便可以随时更改或撤销（取消）授权书。 授权书仅在您在生时有效。	任何户口持有人都可以关闭联名户口。



## 安排授权书

- ◆ 我们备有汇丰户口专用的授权书表格，但您是否使用该表格适随尊便。
- ◆ 如果想通过授权书授权他人管理您的汇丰户口，您可以出示其他来源的授权书，包括法律专业人士准备的授权书。
- ◆ 如果您需要在这方面有更多指引，包括我们的授权书表格如何影响您的任何现有授权书，请咨询法律专家。



## 以授权书操作您的户口

为了使“被授权人”能代您管理户口，我们必须确认您的身分并须符合法律要求。您和“被授权人”需要提供资料及身分证明，以及授权书的原始文件或经认证的真实副本。

更需要按您所在的省份或您的特定情况提供其他文件。如想为户口加设授权书，请亲到我们的分行。



## 检视授权书或“被授权人”的指示

如果您的授权书或“被授权人”指示需要进一步审核，我们会通知您，并告知您一般所需时间——某些审核可能需时更长。

如果审核与滥用财务或其他非法活动有关，我们不会将审核告知“被授权人”（您授予管理权限的人士）。

我们可能拒绝按照“被授权人”的指示行事，或拒绝接受授权书。在这种情况下，我们会告知您解决这问题的方法。

如果对代表您就户口发出的指示有任何问题或疑虑，请联络我们或亲到分行。有关汇丰排解纠纷程序的详情，请上网到[hsbc.ca/complaints](https://www.hsbc.ca/complaints)查阅《处理阁下投诉》小册子或亲到分行索取。

有关授权书及联名户口的详情，请上网到[hsbc.ca/poa-joint](https://www.hsbc.ca/poa-joint)查阅。



如果您需要有人帮助您了解产品的信息或建议，在与我们面谈时可以带同可信赖的亲友。

# 规划退休

## 即将退休？您需要知道资料

随着退休临近，您的需求将会改变。您的重点可能会从储蓄转为规划稳定的收入。检视您的投资，并计算资产是否仍能满足需求至为重要。

- ◆ 它们是否符合您的时间表和目标？
- ◆ 您的风险承受能力有改变吗？
- ◆ 您打算如何度过退休生活？
- ◆ 您有没有考虑过将来的医疗保健需求？

我们可以帮您评估需要，并让您了解不同的选择。



### 帮助您计划的工具

我们的退休储蓄小建议还可以帮您了解怎样从RRSP供款中获得最大利益。使用我们的计算器可以帮您了解储蓄如何增长。

请上网到[hsbc.ca/retirement](https://www.hsbc.ca/retirement)，使用我们的网上工具，包括有用的[退休规划计算机](#)，以及获取相关信息。

## 由注册退休储蓄计划（RRSP）转为注册退休收入基金（RRIF）

如果您一直有利用RRSP为退休储蓄，则需要是在年满71岁之前将存款转为RRIF。

您可以在年满71岁之前开设RRIF。但在设立RRIF之后，便不可以再供款到该基金，而且须每年提取一定金额。

您每年必须提取的金额会根据您的年龄和存款百分比计算。提款需要缴税，但税率通常会较退休前低。

详情请上网到我们的[RRIF页](#)内的“投资及退休”栏查阅。

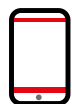
# 使用汇丰银行服务的方法

您可以在分行提存。您也可以通过网上、流动和电话银行安全便捷地处理银行事务。

## 有什么分别？



**分行  
银行服务**



**电话  
银行服务**



**网上及流动  
银行服务**

<b>使用银行服务</b>	亲到分行	致电联络我们	使用电脑、平板个人电脑或手机
<b>服务时间</b>	特定服务时间及假日休息	有些电话线有特定的服务时间，有些电话线则提供24小时服务	每天全天候的便捷银行服务
<b>保安</b>	身分核实、个人密码及保安问题	电话密码、口头密码、一次性密码（通过手机发送短信），以及保安问题	通过人脸或指纹辨识，以及受个人密码保护的保安编码器安全登入

## 您可以在网上、流动及电话银行服务做什么？

	网上银行服务	流动应用程序	电话银行服务
存入支票	✗	✓	✗
新增账单收款人及支付账单	✓	✓	✓
汇丰户口之间转账	✓	✓	✓
阅览户口结余及对账单	✓	✓	✓
INTERAC 易转账®	✓	✓	✗
阅览全球合格的汇丰户口结余	✓	✓	✗
开设户口	✗	✗	✓
◆ 支票户口（现有汇丰客户）	✗	✗	✓
◆ 储蓄户口（加元及外币）			
◆ GIC			
◆ 定期存款	✓	✗	✓
◆ 免税储蓄户口（TFSA）			
◆ 信用卡			
◆ 互惠基金	✓	✗	✗
投资供款	✓	✗	✓
更新个人资料	✓	✓	✓
设定户口提示	✓	✗	✗



您也可以在网上或THE EXCHANGE®网络的数以千计自动柜员机，进行存款/提款、支付账单，以及在您的户口之间转账。



寻找THE EXCHANGE标识

想了解详情，或想开始使用网上及流动银行服务，请致电1-877-621-8811，或上网到 [hsbc.ca/online-banking](http://hsbc.ca/online-banking) 查阅。

## 汇丰网上银行服务安全吗？

我们所有人员都竭力确保网上信息安全。以下是我们为您提供保障的几种方法：

- ◆ 使用强劲的保安技术，例如先进的加密软件及防火墙。
- ◆ 登入时使用密码、人脸或指纹辨识（通过我们的应用程式），以及一次性密码以保障户口安全。
- ◆ 汇丰保安编码器提供多一层保障。
- ◆ 内置“自动计时退出”。
- ◆ 我们先进的诈骗侦察系统可以监察户口的异常活动。



### 我们的安全保证

如果您已经履行保安责任，而您的个人户口在汇丰网上银行或加拿大汇丰流动银行遭人盗用，我们会全额赔偿。

最安全的方法，是在登入网上银行服务时使用汇丰保安编码器。

详情请上网到  
[hsbc.ca/security](https://www.hsbc.ca/security)  
查阅。



### 无障碍客户服务

我们已采取措施改善汇丰的无障碍客户服务，包括：

- ◆ 各分行提供听力和视力辅助设备。
- ◆ 几乎全国汇丰分行及办事处均提供无障碍通道。



### 提供多种语言服务

- ◆ 我们的分行职员来自不同的背景并会说多种语言。我们会尽量使用您常用的语言为您服务。
- ◆ 我们以英语，法语，粤语及普通话提供电话支援。
- ◆ 我们以英文，法文及中文（繁体和简体）提供在线对话服务。

# 联络我们

随时效劳:



**电话银行服务**, 请致电  
1-888-310-4722, 或银行卡  
背面的电话号码



如果您通过我们的流动应用程序致电给我们, 便无需经过标准功能表的选项, 从而节省审核身分的时间。



**汇丰万事达卡**, 请致电  
1-866-406-4722, 或信用卡  
背面的电话号码



如需**网上银行及流动银行服务**的  
支援, 请致电1-877-621-8811



如果我们的服务没有达到您的期望, 请告诉我们。联络我们或上网到[hsbc.ca/complaints](https://www.hsbc.ca/complaints)索取《处理阁下投诉》小册子

您可以上网到[hsbc.ca/contact-us](https://www.hsbc.ca/contact-us), 找到我们不同地区的联络信息。

® THE EXCHANGE®是Fiserv Inc.的注册商标, 获FICANEX Services Limited Partnership批准在加拿大使用。

加拿大汇丰银行

1000117-CH\_2021-01