

認識銀行服務

耆英客戶指南



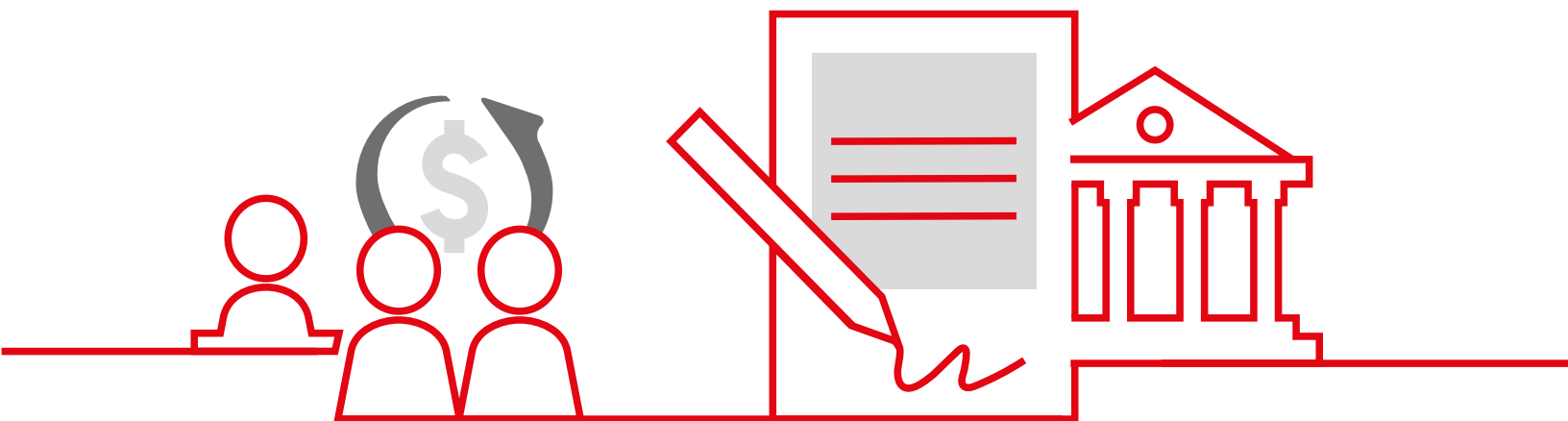
目錄

引言.....	2
保障您的金錢.....	3
◆ 保護自己免受詐騙	
◆ 您是否易於受到詐騙？	
◆ 詐騙例子	
◆ 您要怎樣才能保護自己？	
◆ 我們聯絡您洽取資料	
管理您的金錢.....	8
◆ 利來支票特級戶口折扣	
◆ 授權書及聯名戶口	
◆ 安排授權書	
◆ 以授權書操作您的戶口	
◆ 檢視授權書或「被授權人」的指示	
規劃退休.....	10
◆ 即將退休？您需要知道的資料	
◆ 由註冊退休儲蓄計劃（RRSP）轉為註冊退休收入基金（RRIF）	
使用滙豐銀行服務的方法.....	11
◆ 有什麼分別？	
◆ 您可以在網上、流動及電話銀行服務做什麼？	
◆ 滙豐網上銀行服務安全嗎？	
◆ 我們的安全保證	
◆ 無障礙客戶服務	
◆ 提供多種語言服務	
聯絡我們.....	14

引言

銀行服務的需求會隨人生階段而轉變。舉例說，踏入退休年齡後，個人的財務需要和責任都會改變。同樣重要的是認識金融犯罪，這樣才能保護自己和財產免受詐騙。因此，我們編寫本指南，協助滙豐客戶獲得更多相關資訊和服務。

請細心閱讀及保存本指南，以便隨時查閱。本指南可助您更有信心使用銀行服務和進行穩妥的財務規劃。讓我們從旁協助您每一步。



保障您的金錢

保護自己免受詐騙

滙豐使用先進的偵察詐騙系統以保障客戶。不過，認識罪犯盜竊金錢的不同手法也同樣重要。認識相關風險，時刻警惕可疑行為，對保障自己的財務十分重要。

您是否易於受到詐騙？

任何人都可能是詐騙對象。騙徒不斷找尋新方法來詐騙沒有防備的人。

大部分詐騙都是主動找上門的，它們都有共通的特點。騙徒可能會向您索取一些個人資料或密碼等資訊。他們會讓您產生一種急迫的錯覺。他們希望誘使您透露戶口資料以便盜取金錢。

詐騙例子

騙徒可能使用電郵、短信或電話誘使您墮入騙局。所以，重要的是明白銀行會怎樣聯絡您，同時留意騙徒會怎樣下手。



電郵詐騙

騙徒可能使用電郵誘使您分享個人資料，或點擊一個假的連結。留意及辨別銀行跟騙徒使用電郵聯絡您的方法有甚麼分別。

例如：

您收到一封似是來自銀行的電郵。

銀行會……

利用電郵傳遞戶口的消息，或通知您有關新服務或優惠。

但從來不會問您有關個人密碼或其他登入戶口的資料。

騙徒或會……

問您有關個人密碼或其他個人資料。他們或會利用連結帶您到一個假的網站來套取個人資料。



假連結也可能來自社交媒體戶口或聊天室，並不限於電郵或網站。如果不確定就不要點擊。



短信騙局

騙徒可能發給您一條似是來自銀行或可靠機構的手機短信。

例如：

您收到一條手機短信，通知您立即用指定的電話號碼聯絡銀行。打通電話後，對方會問您有關戶口的一項可疑付款。

銀行會……

發出戶口提示（如果您已登記使用），或在某些情況下，通知您致電銀行。但絕對不會要求您提供登入資料或個人密碼來確定或取消某項交易。

騙徒或會……

問您有關登入資料或個人密碼，聲稱需要這些資料來止付交易。



電話騙局

騙徒打電話給您，佯稱是銀行或可靠機構，例如加拿大稅局或政府部門。他們可能已掌握一些您的個人資料，試圖讓您相信他們是「真的」。

例如：

您接到電話，聲稱是銀行的反欺詐部門。他們要求您協助調查一宗詐騙。

銀行會……

向您解釋，戶口出現不正常的活動，要求核實付款的真確性。他們或會暫停支付，但絕對不會要求您提供登入資料或個人密碼來完成支付。

騙徒或會……

要求您把資金轉到另一個戶口以策安全，並可能要求您提供個人密碼或網上銀行密碼及其他保安資料。



如果不肯定是否滙豐來電，先要求對方收線，然後致電我們。您可以按銀行卡背面或我們網站上的電話號碼致電我們。





投資騙局

騙徒聲稱有一個極具吸引力的投資機會，並提供一些虛假的證明或行銷資料，以增加其說服力。

例如：

有人聯絡您有關一些投資機會。

銀行會……

在投資交易前，先了解您的需要和風險承受能力。

騙徒或會……

告訴您有一個限時的投資機會，回報高、風險低，並讓您有一種緊迫感。他們或會試圖施壓，令您盡快接受。



愛情騙局

愛情騙局往往會在您剛認識一個新朋友，並開始一段友情或關係後發生，或者會是個長時間騙局。騙徒先跟您發展友誼，然後找一個藉口向您要錢。

一些常見的借錢「理由」包括：

- ◆ 他們或親友需要進行緊急手術。他們要求您幫忙，並答應一定會還錢。
- ◆ 他們繼承了一筆很大的金錢，但需要向您借錢以支付費用才能取得該筆金錢。
- ◆ 如果是通過網上認識，而他們又住得很遠或住在外國，他們或會要求您匯錢讓他們來探訪您。



緊急事故騙局

另一種常見的騙局是有人來電，自稱是親戚或家人，目前正陷入困難，急需金錢。他們可能告訴您，現時已被捕及處境危險，或目前在醫院接受治療，需要您匯錢到他們的戶口，或要求登入您的戶口。

騙徒常會自稱是對方的孫兒、姪子姪女、外甥等。




網上騙局

在網上購物要十分小心。騙徒會利用假的購物網站竊取信用卡和銀行資料。

網站看似真的購物網站。他們或會聲稱是名店的折扣經銷店，以極優惠折扣銷售名牌商品。

小心一些偽冒受歡迎商店或網站的電郵，聲稱您已中獎，或合資格獲得優惠折扣。他們會誘導您點擊一個通往假網站的連結，

在網上購物，務必要檢查網站地址欄左端的鎖形圖標 。



假冒身分詐騙

騙徒可能假扮互聯網供應商，宣稱您的電腦或互聯網有問題。他們會勸您安裝一個有害的軟件，目的是要套取您的銀行資料。他們宣稱需要進入您的電腦來修理一些「問題」。然後會要求您下載軟件，讓他們可以看到電腦的屏幕。最後試圖說服您登入銀行戶口進行「測試」。



身分資料盜竊

身分資料盜竊的問題日益嚴重。騙徒可能使用您的個人資料，然後登入戶口、開新戶口或冒您的名字詐騙他人。

騙徒通常從取得以下資訊，以盜竊您的身分：

- ◆ 社會保險號碼 (SIN)
- ◆ 信用卡
- ◆ 扣賬卡和個人密碼
- ◆ 護照
- ◆ 駕駛執照
- ◆ 出生日期

騙徒也可以通過您的網上活動盜取資料。謹記經常轉換密碼，並使用強效的密碼（下文有更多提示）。要讓騙徒難於進入您的：

- ◆ 電郵，因為他們可以盜取個人或財務資料。
- ◆ 網上購物戶口，因為他們可以取得信用卡和地址的資料。
- ◆ 銀行戶口，因為他們可以轉賬、開新戶口或申請貸款。
- ◆ 信用卡戶口，因為他們可以購物和申請新卡。
- ◆ 政府戶口，因為他們可以在政府身分辨識檔案中更改聯絡資料、申請福利，等等。

您要怎樣才能保護自己？

- ◆ 對任何主動的接觸要保持警惕
- ◆ 定期檢查對賬單，如果發現不正常的交易，立即通知我們。
- ◆ 絕對不要讓任何人知道您的個人資料。
- ◆ 含有個人資料的重要文件要用碎紙機銷毀。
- ◆ 在商店或自動櫃員機輸入密碼時，用手遮擋密碼鍵盤。
- ◆ 不要洩露扣賬卡或信用卡密碼，也不要讓人代您提款或購物。



上網提示：

- ◆ 檢查社交媒體戶口設定——確定您的資料保密，不會讓公眾看到。
- ◆ 密碼：
 - 不要在不同網站使用同一密碼。
 - 使用強效密碼——包括字母（大寫及小寫），數字及特別字元。
 - 每30至90天更換密碼一次。
- ◆ 如果有網上或流動銀行服務：
 - 在瀏覽器上通過網上銀行服務，登記使用戶口提示。
 - 登記人臉或指紋辨識。不同的手機型號有不同的選項。



如果發現戶口有可疑活動，或遺失滙豐扣賬／信用卡，立即通知我們！

我們聯絡您洽取資料

有時，我們需要聯絡您以確定一些資料。如果您不確定是滙豐，您可以：

- ◆ 致電扣賬卡或信用卡背面的電話號碼聯絡我們（詢問來電者的分機號碼）。
- ◆ 您可以到滙豐網站的「聯絡我們」頁（或[hsbc.ca/contact-us](https://www.hsbc.ca/contact-us)）找到我們的電話號碼。



我們絕對不會要求您提供登入資料或個人密碼。

管理您的金錢

利來支票特級戶口折扣

如果您已經年滿60歲，我們可以豁免您的**利來支票特級戶口**月費。只需致電1-888-310-4722聯絡我們，或親到分行辦理。



如果需要任何產品的信息或建議，請向有關職員索取資料回家閱讀。花點時間閱讀，如有問題可向我們提出。

讓別人管理您的金錢：

授權書及聯名戶口

是否需要授權他人管理您的銀行戶口？您可以有不同選擇。

您可以通過授權書（POA）授權他人為您管理戶口，或開設一個聯名銀行戶口。

以下是這兩種選擇的分別：

屬性	授權書 (Power of Attorney)	聯名戶口
管理戶口	您可以授權一位或多位人士（「被授權人」）管理您的戶口。 您可以決定賦予「被授權人」多少權力。	所有戶口持有人均有權在未經其他戶口持有人同意下使用該戶口。
擁有權	您是戶口持有人，所以您擁有戶口內的資金。「被授權人」不擁有戶口內的資金。	聯名戶口是由兩位或以上人士持有的銀行戶口。 每位戶口持有人均對戶口有平等的權利，並對所有交易承擔責任。
更改及終止戶口使用權	您是戶口持有人，只要您心智仍有能力，便可以隨時更改或撤銷（取消）授權書。 授權書僅在您在生時有效。	任何戶口持有人都可以關閉聯名戶口。



安排授權書

- ◆ 我們備有滙豐戶口專用的授權書表格，但您是否使用該表格適隨尊便。
- ◆ 如果想通過授權書授權他人管理您的滙豐戶口，您可以出示其他來源的授權書，包括法律專業人士準備的授權書。
- ◆ 如果您需要在這方面有更多指引，包括我們的授權書表格如何影響您的任何現有授權書，請諮詢法律專家。



以授權書操作您的戶口

為了使「被授權人」能代您管理戶口，我們必須確認您的身分並須符合法律要求。您和「被授權人」需要提供資料及身分證明，以及授權書的原始文件或經認證的真實副本。

更需要按您所在的省份或您的特定情況提供其他文件。如想為戶口加設授權書，請親到我們的分行。



檢視授權書或「被授權人」的指示

如果您的授權書或「被授權人」指示需要進一步審核，我們會通知您，並告知您一般所需時間——某些審核可能需時更長。

如果審核與濫用財務或其他非法活動有關，我們不會將審核告知「被授權人」（您授予管理權限的人士）。

我們可能拒絕按照「被授權人」的指示行事，或拒絕接受授權書。在這種情況下，我們會告知您解決這問題的方法。

如果對代表您就戶口發出的指示有任何問題或疑慮，請聯絡我們或親到分行。有關滙豐排解糾紛程序的詳情，請上網到[hsbc.ca/complaints](https://www.hsbc.ca/complaints)查閱《處理閣下投訴》小冊子或親到分行索取。

有關授權書及聯名戶口的詳情，請上網到[hsbc.ca/poa-joint](https://www.hsbc.ca/poa-joint)查閱。



如果您需要有人幫助您了解產品的信息或建議，在與我們面談時可以帶同可信賴的親友

規劃退休

即將退休？您需要知道的資料

隨著退休臨近，您的需求將會改變。您的重點可能會從儲蓄轉為規劃穩定的收入。檢視您的投資，並計算資產是否仍能滿足需求至為重要。

- ◆ 它們是否符合您的時間表和目標？
- ◆ 您的風險承受能力有改變嗎？
- ◆ 您打算如何度過退休生活？
- ◆ 您有沒有考慮過將來的醫療保健需求？

我們可以幫您評估需要，並讓您了解不同的選擇。



幫助您計劃的工具

我們的退休儲蓄小建議還可以幫您了解怎樣從RRSP供款中獲得最大利益。使用我們的計算器可以幫您了解儲蓄如何增長。

請上網到 [hsbc.ca/retirement](https://www.hsbc.ca/retirement)，使用我們的網上工具，包括有用的 [退休規劃計算機](#)，以及獲取相關信息。

由註冊退休儲蓄計劃（RRSP）轉為註冊退休收入基金（RRIF）

如果您一直有利用RRSP為退休儲蓄，則需要在年滿71歲之前將存款轉為RRIF。

您可以在年滿71歲之前開設RRIF。但在設立RRIF之後，便不可以再供款到該基金，而且須每年提取一定金額。

您每年必須提取的金額會根據您的年齡和存款百分比計算。提款需要繳稅，但稅率通常會較退休前低。

詳情請上網到我們的 [RRIF頁](#) 內的「投資及退休」欄查閱。

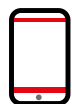
使用滙豐銀行服務的方法

您可以在分行提存。您也可以通過網上、流動和電話銀行安全便捷地處理銀行事務。

有什麼分別？



**分行
銀行服務**



**電話
銀行服務**



**網上及流動
銀行服務**

使用銀行服務	親到分行	致電聯絡我們	使用電腦、平板個人電腦或手機
服務時間	特定服務時間及假日休息	有些電話線有特定的服務時間，有些電話線則提供24小時服務	每天全天候的便捷銀行服務
保安	身分核實、個人密碼及保安問題	電話密碼、口頭密碼、一次性密碼（通過手機發送短信），以及保安問題	通過人臉或指紋辨識，以及受個人密碼保護的保安編碼器安全登入

您可以在網上、流動及電話銀行服務做什麼？

	網上銀行服務	流動應用程式	電話銀行服務
存入支票	✗	✓	✗
新增賬單收款人及支付賬單	✓	✓	✓
滙豐戶口之間轉賬	✓	✓	✓
閱覽戶口結餘及對賬單	✓	✓	✓
INTERAC 易轉賬®	✓	✓	✗
閱覽全球合資格的滙豐戶口結餘	✓	✓	✗
開設戶口	✗	✗	✓
◆ 支票戶口（現有滙豐客戶）	✗	✗	✓
◆ 儲蓄戶口（加元及外幣）			
◆ GIC			
◆ 定期存款	✓	✗	✓
◆ 免稅儲蓄戶口（TFSA）			
◆ 信用卡			
◆ 互惠基金	✓	✗	✗
投資供款	✓	✗	✓
更新個人資料	✓	✓	✓
設定戶口提示	✓	✗	✗



您也可以滙豐或THE EXCHANGE®網絡的數以千計自動櫃員機，進行存款／提款、支付賬單，以及在您的戶口之間轉賬。



尋找THE EXCHANGE標識

想了解詳情，或想開始使用網上及流動銀行服務，請致電1-877-621-8811，或上網到 [hsbc.ca/online-banking](https://www.hsbc.ca/online-banking) 查閱。

滙豐網上銀行服務安全嗎？

我們所有人員都竭力確保網上信息安全。以下是我們為您提供保障的幾種方法：

- ◆ 使用強勁的保安技術，例如先進的加密軟件及防火牆。
- ◆ 登入時使用密碼、人臉或指紋辨識（通過我們的應用程式），以及一次性密碼以保障戶口安全。
- ◆ 滙豐保安編碼器提供多一層保障。
- ◆ 內置「自動計時退出」。
- ◆ 我們先進的詐騙偵察系統可以監察戶口的異常活動。



我們的安全保證

如果您已經履行保安責任，而您的個人戶口在滙豐網上銀行或加拿大滙豐流動銀行遭人盜用，我們會全額賠償。

最安全的方法，是在登入網上銀行服務時使用滙豐保安編碼器。

詳情請上網到
[hsbc.ca/security](https://www.hsbc.ca/security)
查閱。



無障礙客戶服務

我們已採取措施改善滙豐的無障礙客戶服務，包括：

- ◆ 各分行提供聽力和視力輔助設備。
- ◆ 幾乎全國滙豐分行及辦事處均提供無障礙通道。



提供多種語言服務

- ◆ 我們的分行職員來自不同的背景並會說多種語言。我們會盡量使用您常用的語言為您服務。
- ◆ 我們以英語，法語，粵語及普通話提供電話支援。
- ◆ 我們以英文，法文及中文（繁體和簡體）提供在線對話服務。

聯絡我們

隨時效勞：



電話銀行服務，請致電
1-888-310-4722，或銀行卡
背面的電話號碼



如果您通過我們的流動應用程式致電
給我們，便無需經過標準功能表的選
項，從而節省審核身分的時間。



滙豐萬事達卡，請致電
1-866-406-4722，或信用卡
背面的電話號碼



如需**網上銀行及流動銀行服務**的
支援，請致電1-877-621-8811



如果我們的服務沒有達到您的期
望，請告訴我們。聯絡我們或
上網到[hsbc.ca/complaints](https://www.hsbc.ca/complaints)索取
《處理閣下投訴》小冊子

您可以上網到[hsbc.ca/contact-us](https://www.hsbc.ca/contact-us)，找到我們不同地區的聯絡信息。

® THE EXCHANGE®是Fiserv Inc.的註冊商標，獲FICANEX Services Limited Partnership批准在加拿大使用。

加拿大滙豐銀行

1000116-CH_2021-01