

## 網路安全與消費者保護

滙豐重視您的個人隱私、個人資料的保密及交易安全。為了確保您的權益，當您對服務有任何疑問，包含疑似駭客入侵 或 帳戶疑似遭第三人提領 或接獲不明簡訊、電話時，以及 網路系統重大異常時，請您立刻致電滙豐(台灣)電話理財中心 24 小時客服專線(02)8072-3000，或直撥警方防制詐騙專線 ( 165 )，讓我們一同維護您的權益。

### 防範詐騙提醒事項：

1. 接到宣稱係法院、檢調或政府機關電話指示設定「安全監管帳戶」，需要辦理轉帳或匯款，應立即掛斷，請勿匯款。
2. 不依陌生人指示，設定「約定帳號」。
3. 不依陌生人電話指示轉帳、匯款、設定「約定帳號」、操作自動櫃員機(ATM)。
4. 歹徒偽造「來電顯示」以博取民眾信任，請小心勿上當。
5. 請勿將存摺、印鑑或密碼交付他人，以防存款被盜領。
6. 冒稱親人生前於海外投資獲利，須辦理繼承或領回，切勿上當。
7. ATM(自動提款機)沒有退稅功能，也沒有辨識軍警身分的功能，請勿上當。
8. ATM(自動提款機)中英文功能相同，請勿聽他人指示以英文畫面操作，以免上當。
9. 隨時參考內政部警政署 165 防騙超連結網址 (<http://165.gov.tw>) 的防詐欺資訊
10. 請避免經由公用電腦(例：網咖、圖書館等)使用網路銀行服務，如有必要，應隨時小心背後是否有人窺視。
11. 請避免透過來源不明之電腦檔案、不明網頁或電子郵件內的連結或以其他可疑的方式直接登入網路銀行服務，減少帳號密遭盜取之風險。
12. 建議您在瀏覽器直接輸入正確的本行網址或將網址紀錄於《我的最愛》內。
13. 為維護客戶使用卡片與交易之安全，本行會執行卡片交易安全之電話關懷，外撥號碼統一顯示為 (02) 6633-5010。(請注意，此專線號碼僅為外撥顯示號碼，請勿回撥! 如有任何服務諮詢需求，請逕洽本行各分行或致電客戶服務中心)

#### 滙豐銀行網址

滙豐(台灣)：<http://www.hsbc.com.tw>

滙豐(台灣)信用卡：<http://ecard.hsbc.com.tw>

### 網路安全提醒事項：

1. 請確認網站與手機應用程式正確性。
2. 請妥善保管使用者代號、密碼並提高警覺勿交付給第三人或其他非授權網站。

3. 請於輸入密碼時，提高警覺避免旁人窺視。
4. 請經常變更密碼且勿與其他應用系統及服務密碼共用。
5. 請勿點選來路不明網址及程式並建議安裝防毒軟體。
6. 請勿書寫密碼於金融卡或其他明顯且他人可取得處。
7. 請勿記錄密碼於電腦或行動裝置內。
8. 請勿透過未加密機制傳送密碼。

### 提供以下重要資訊供您參考：

#### 網路詐騙電子郵件及偽冒網站重要公告

滙豐(台灣)商業銀行股份有限公司提醒網路銀行客戶，慎防收到詐騙電子郵件，誘使您透露網路銀行使用者名稱、密碼和認證碼等資料。

詐騙電子郵件將指示收件人連結登入一個偽冒滙豐銀行網頁，然後要求客戶輸入使用者名稱和密碼等個人資料。在此提醒您，滙豐(台灣)的網路銀行網頁並不設有此版面，本行與此偽冒網站並沒有任何關聯。

滙豐(台灣)建議您，在輸入任何個人或公司機密資料之前，必須確保其電腦所連結的網址是真正的滙豐(台灣)網站(www.hsbc.com.tw)。您如需使用網路銀行服務，應在瀏覽器上網址一欄輸入銀行的正確網址，或在輸入網址後記錄在電腦書籤內，方便日後登入正確的銀行網址。

滙豐(台灣)再次提醒您，切勿向第三者透露任何密碼，而滙豐及其員工亦從不會透過任何管道，如電子郵件、電話等，要求客戶提供該等資料。

對於偽冒的網址，滙豐(台灣)將通報警方，並與有關當局合力關閉該偽冒網址。有任何疑問，或曾透過該網站進行任何交易，請致電滙豐(台灣)客戶服務中心(02)8072-3000。

#### 防制詐騙郵件之警覺措施：

- 經常性檢視近期帳戶交易，發現任何異常狀況，請立即通知您的理專。
- 使用字母和數字混合組成的密碼，並為不同服務設定不同的密碼。
- 建議每個月更改密碼一次。
- 滙豐職員不會向您索取密碼，如果您收到聲稱為滙豐職員的來電或電郵，請不要理會，並請馬上聯絡我們。
- 不要讓瀏覽器儲存您的登入資訊。
- 詐騙者可以透過銀行帳單上的資料盜用他人身份，請確認於丟棄銀行帳單前，將其撕碎。
- 詐騙者會透過偽冒電郵和網站盜取用戶的密碼和銀行資料，形容此網絡欺詐行為的專有名詞稱為「網絡釣魚」(phishing)，請留意不要點選任何未知的連結及附件。
- 為保障您在網上的自身和金錢安全，請勿相信任何好得令人難以置信的優惠。

#### 信託業務紛爭處理程序

若您對本行信託業務有意見反應或不滿意之處，請直接洽詢您專屬的財富規劃顧問或經由下列管道反應或申訴：

1. 客戶服務中心：02-80723000
2. 全省各分行



3.申訴專線：0800-050-018

4.電子郵件信箱：customervoice@hsbc.com.tw

申訴案調查之方式及流程：

本行受理客戶申訴案件，將由相關負責部門經理依客戶紛爭(申訴)紀錄表主辦調查，並指派人員調查此案件。

負責調查之單位或人員之權責：

負責部門之調查人員於瞭解該申訴案後，若客戶所申訴之案件無法即刻回覆時，需與客戶聯繫告知本行將儘速處理並主動回覆處理結果，以及留下聯絡方式以便客戶查詢處理進度。

回應申訴之方式、流程及追蹤管理：

負責部門之調查人員於調查該申訴案後，需將其發生原因、經過與解決方式等，登錄於客戶紛爭(申訴)紀錄表中，經由負責部門經理覆核後，若客戶接受本行處理方式並達成共識時，將該申訴案回覆報結。

若客戶無法接受本行處理方式或無法達成共識時，該負責部門經理需將此案件呈報上級主管裁示，並通知該客戶已將該申訴案向上提報審慎調查，此案件將有專人處理、回覆處理進度，並告知聯絡方式以便客戶查詢處理進度。

客戶之申訴事項得依金融消費者保護法申請評議者，於接獲本行對申訴之處理結果但不接受，或申訴逾三十日仍未獲本行回覆時，客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向金融消費爭議處理機構申請評議。惟就投資爭議案件，僅非專業投資人得適用該評議機制。

如有必要時，客戶得就本行辦理信託業務而致生之申訴，向信託公會請求調處。

#### 相關連結：

行政院金融監督管理委員會銀行局 <http://www.banking.gov.tw/ch>

·消費者保護宣導短片

首頁 > 消費者園地 > 宣導短片

·消費者申訴及爭議處理

首頁 > 消費者園地 > 消費者申訴及爭議處理

行政院消費者保護委員會 <http://www.cpc.gov.tw>

內政部警政署 165 反詐騙諮詢專線 <http://165.gov.tw>

中華民國銀行公會 <http://www.ba.org.tw>