

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

網上銀行如有故障/疏忽 消費者有何保障?

越來越多消費者採用網上銀行服務，個人網上理財戶口帳戶由2001年約110萬個增至2006年中的360萬個。可是，因網上銀行出現問題導致客戶損失的報道間有聽聞。報道涉及的情況包括網上銀行系統故障導致客戶未能順利完成交易及網上銀行的保安事故等。過去也曾發生因股票報價資訊供應商系統出現問題，導致網上銀行的股票報價或市場資訊未能即時更新的個別事件。

消費者若因以上情況招致金錢損失，能否向銀行追討？網上銀行用戶的權益是否獲得充份及合理的保障？本會向20間設有網上銀行服務的銀行發出問卷，就網上銀行服務條款的透明度、消費者權益保障等多方面進行調查，共獲得17間銀行回覆。內文並介紹消費者如何採取適當的預防措施，加強對自己的保障。



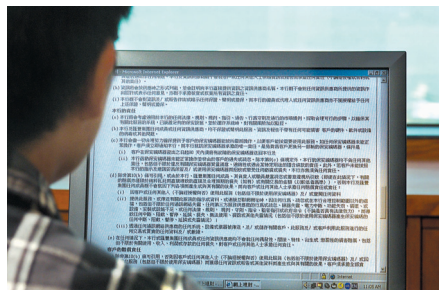
1. 網上銀行服務條款的透明度

(a) 消費者是否容易取閱相關的服務條款？

要做個精明的消費者，在使用網上銀行服務前，務必要先行閱讀相關的服務及合約條款。本會調查發現，各間銀行均有將網上銀行的服務條款上載至銀行網頁，消費者不難取得合約條款及細則的資料。

(b) 服務條款是否艱深難明？

資料容易取得以外，還須看易不易明。調查發現，各銀行就網上銀行的服務條



5. 本行責任的限制

12.1 除因本行故意不當的行為或疏忽所造成者外，本行概不就以下各項負責：

- a. 阻延或干擾您取用賬戶或服務，或未能使用賬戶或服務；
- b. 透過互聯網、電話或任何其他媒介發送訊息出現任何遺失、錯誤、延遲、錯誤指示、舞弊或未經授權的修改或截取，或服務、賬戶或資料未經授權而被取用；
- c. 任何行動或遺漏，包括未能執行或執行您的指示時出現錯誤；

適期性或適合某特定用途的隱含條款的責任。此外，若客戶未能按照本行的指示及建議妥為保管及/或使用保安編碼器而招致或蒙受任何虧損或損失，本行亦無須負任何責任。

- (d) 除非第10(b)條可引用，或由於本行、本集團任何成員、其負責人或職員嚴重疏忽或蓄意違規所引起（即使在此情況下，有關的賠償亦僅限於純粹因此而直接導致的直接及合理預期的損失（如有）或有關交易的金額（以較低者為準）），否則本行及本集團任何成員概不會就因下列各項而產生或與其有關的後果，而向客戶或任何其他人士承擔任何賠償責任或責任：

暫停或故障；

損失或損害。

何謂「故意不當的行為」？

何謂「蓄意違規」？甚麼是「純粹因此而直接導致的直接及合理預期的損失」？

款都用上不同的篇幅介紹，部分長達數十頁；而合約條款普遍都用上不少法律名詞及相對艱深的用語，例見上圖，恐怕一般消費者需要較長時間才能完全瞭解及掌握箇中的意思。

(c) 服務條款的確認方式

有關電子銀行的服務資料，《銀行營

運守則》第六章38.2條規定銀行應為客戶作出安排，讓客戶在簽署電子銀行服務協議前確認其已閱讀有關資料。例如，銀行可在載有服務條款的網頁加入確認功能，讓消費者按動，以確認其已閱讀有關資料。

參與調查的17間銀行全都遵從該守則的規定，均要求網上銀行客戶必須先行確認及同意接受有關的條款和條件約束，

方可使用網上銀行服務。確認服務條款的方式，每間銀行各有不同。17間銀行中，有1間採用傳統的「文件簽署」確認方式，有10間銀行採用「網上確認」，而其餘6間銀行則要求客戶需要經過「文件簽署」及「網上確認」這兩項確認程序後，方可使用網上銀行服務。

調查顯示，超過一半的銀行只要求客戶在網上確認合約條款。透過「網上確認」服務條款的方式，固然方便快捷，減省消費者不少時間。不過，過程中亦會缺少了銀行職員的詳細解說，加上合約條款繁複，如果消費者未清楚瞭解合約條款便貿然確認，日後出現爭拗，便很難申辯。消費者必須明白，網上確認同意與在文件上簽署具同樣的法律效力。因此，使用網上銀行服務前，應確保充份瞭解服務條款，遇上不清楚的地方，應先問過明白，若不同意箇中的條款，應考慮是否申請或繼續使用網上銀行服務，不要心急「跳過」條款。

2. 消費者的權益是否得到足夠的保障？

情況一：網上銀行交易系統運作中斷及延誤

網上銀行服務漸為消費者受落，一個穩定可靠的網上銀行系統，是消費者的合理期望及要求。不過，間有聽聞網上銀行發生系統故障，例如網上銀行交易系統突然中斷或延誤等，尤其遇上股票市場的市況比較波動的時候，消費者可能因此蒙受不同程度的損失；其中影響最大的，可能是因網上銀行故障而未能進行交易的投資者。假如網上銀行故障被證實為銀行的錯失所引致，銀行會否向消費者作出賠償？消費者的權益是否獲得充份的保障？

(a) 銀行業內守則的規定及銀行的一般處理方法

作為導引銀行業最佳營運手法的《銀行營運守則》，在電子銀行服務的範疇上，

主要列明當網上銀行保安出現漏洞時的責任分擔問題，及訂明銀行應在消費者權益與銀行營運效率之間取得合理平衡，但沒有特別述明就銀行服務（如網上銀行）出現故障而導致客戶損失所衍生的責任誰屬問題。

假如網上銀行系統發生故障，銀行會如何處理及會否向客戶作出賠償？參與調查的17間銀行中，8間（47%）在回覆本會問卷時，明確表示不會因系統故障而對客戶作出任何賠償；其餘9間（53%）則表示會按不同情況而作出安排，但沒有明確表示會否向受影響客戶作出賠償。

本會亦就此搜集了各間銀行的網上銀行服務條款進行研究。調查發現，在各自的網上銀行服務條款中，銀行都有申明其責任限度，而不同銀行就此各有不同的定義及描述。綜合而言，假若網上銀行故障是由銀行故意的不當行為或疏忽所引致，客戶本身便不須負上任何損失，否則客戶需要承擔有關的風險及損失，銀行方面可能不會對受影響的客戶作出賠償。換句話說，若故障並不是由銀行故意的不當行為或疏忽所引致，客戶可能需要承擔有關的風險及損失，而銀行方面可能不會對受影響的客戶作出賠償。

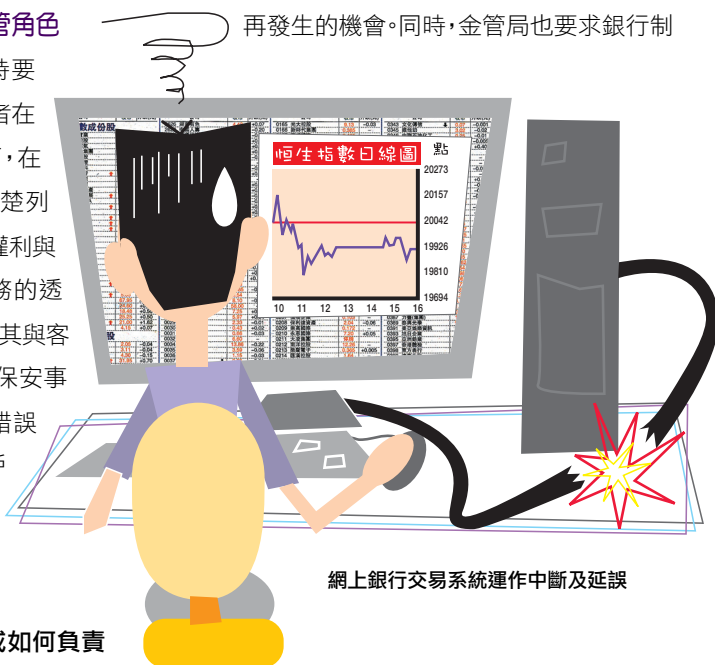
(b) 金融管理局的監管角色

金融管理局現時要求網上銀行服務提供者在公平及適當的原則下，在服務章程與條款內清楚列明銀行與客戶各自的權利與義務，以提高銀行服務的透明度，當中銀行應指出其與客戶之間會如何分擔因保安事故、系統故障或人為錯誤而引致的損失，讓客戶能瞭解他們對機構所提供的服務可以有甚麼合理期望。

至於銀行應否或如何負責

因網上銀行故障而導致客戶損失的問題，金管局表示，基於有關賠償問題乃屬銀行與其客戶之間的事宜，故此現時並沒有就此方面訂定指引或規範銀行遵從。然而，金管局已要求銀行根據金管局《處理投訴程序》指引及《銀行營運守則》的規定，設立有效而獨立的內部投訴機制，迅速及公正地處理客戶投訴。而《處理投訴程序》指引內訂明，銀行應在投訴得直時作出適當的補償。不過，須強調的是，在現行的《銀行業條例》下，金管局並無權力要求銀行就客戶的要求作出賠償，客戶須與有關銀行直接交涉，或考慮循法律途徑解決。但金管局表示過往接獲的投訴個案中，如涉及網上銀行故障而客戶有實據證明其損失乃因此而導致的，皆獲得有關銀行妥善處理（例如向有關客戶作出合理的補償），顯示有關的處理投訴程序及機制運作良好及有效。

有關發生網上銀行系統運作中斷或延誤事故時的監管工作，金管局表示，現時規定銀行應備有正式的事故應變及管理程序，以便及時報告及處理網上銀行服務中斷的情況。此外，銀行必須向金管局即時匯報有關的事故或情況。金管局會因應事故的嚴重性，對有關事故的源頭及改善措施作更深入的瞭解和調查，以減低同類事故再發生的機會。同時，金管局也要求銀行制



網上銀行交易系統運作中斷及延誤

定網上銀行持續業務運作計劃，尤其是如果網上銀行服務的應變安排會利用其他服務傳送渠道，銀行必須考慮到客戶的需求與期望，確保該服務傳送渠道可向其客戶提供適當水平的持續服務。

(c) 消費者須知

監管機構制定了以上措施，一定程度上能夠減低同類事故再發生的機會。綜合調查所得，銀行會在有限度的情況下負責消費者因此而招致的損失，即假若網上銀行故障是由銀行故意的不當行為或疏忽所引致，客戶本身是不須負上任何損失的。不過，在使用網上銀行服務前，消費者應仔細衡量網上銀行服務可能涉及的風險。其中值得注意的是當網上銀行出現故障時，銀行會否提供其他可以替補的交易途徑。

調查發現，除網上銀行外，銀行也會利用其他服務渠道向客戶提供持續的服務，如電話理財、自動櫃員機及分行服務等。由於不同的服務渠道或設有不同密碼的登入要求，或須徵收不同的收費，或需要事先申請，消費者應該預先明瞭該些服務渠道的細節要求。

情況二：網上銀行的保安事故

網上銀行日漸普及，有關的保安管控備受關注。虛假網站可能會建立與真正銀行名稱極為近似的域名，再利用有關銀行的真正網站的圖像及標誌亂真，更甚者會完全仿照真正銀行網站而製成，網址欄顯示真正的銀行網址，客戶難以分辨網站真偽。

雖然如此，根據金管局的資料，市民檢舉和警方發現的懷疑虛假香港銀行網站及有關的電郵的個案近年持續下降。2006年，市民合共轉傳了約200餘個可疑電郵至金管局，較2005年的500餘個減少約60%，較2004年超過1,500個減少約80%。



電子證書

電子證書

手機短訊

雙重認證

手機短訊顯示
只用一次的密碼

保安顯示器

雙重認證

保安顯示器所顯示
只用一次的密碼

「雙重認證」方法有3種，分別為電子證書、通過手機短訊發出只用一次的密碼，及由保安顯示器顯示只用一次的密碼。

就金管局來說，2006年發出合共17份有關虛假銀行網站的新聞稿及通告，較2005年減少了32%，而相對於2004年高峰期的數字，更大幅減少達50%之多。

雖然關於虛假銀行網站及電郵的個案近年大幅下降，但消費者一旦蒙受損失，是否獲得合理的保障？

(a) 銀行業內守則的規定及銀行的一般處理方法

《銀行營運守則》第六章40條列明，除非銀行客戶作出欺詐或嚴重疏忽行為，例如未能妥善保管接駁電子銀行服務的設備或密碼，否則他們毋須為任何因未經授權交易而蒙受的直接損失負上責任。

調查發現，雖然不同銀行在各自的網上銀行服務條款中都用上不同的定義及描述，但各間銀行都

明確表示，除非銀行客戶作出欺詐或嚴重疏忽行為，否則他們毋須為任何因未經授權交易而蒙受的直接損失負上責任。

一旦不慎登入虛假銀行網站，消費者會否要承擔因而招致的損失或責任？參與調查的17間銀行中，9間（53%）表示會按照個別情況處理，5間（29%）則表示若事故確定是由銀行疏忽所致，客戶便不須負責，消費者要留意的是，有3間銀行（18%）回覆問卷時，明言不會對此承擔責任或作出賠償。

不過，為加強網上銀行的安全程度，各間銀行已替其網上銀行系統設置適當的保安措施，並不時進行測試及作出更新。鑒於網上銀行詐騙伎倆層出不窮，在金管局的要求下，本港銀行界於2005年6月底起已就高風險的零售網上銀行交易推行「雙重認證」，以加強確認客戶身份真偽的能力，從而加強網上銀行交易的保安。

在「雙重認證」下，銀行除要求用戶

輸入密碼，以核實用戶身份外，亦會採用多一重不易被騙徒破解的核實方法；而本港銀行最常採用的「雙重認證」方法有3種，分別為電子證書、通過手機短訊發出只用一次的密碼，以及由保安顯示器顯示只用一次的密碼。

(b) 金融管理局的監管角色

關於網上銀行保安事故而導致客戶損失的賠償問題，金管局表示，有關賠償問題屬銀行與其客戶之間的事宜。但《銀行營運守則》第六章40條列明，除非銀行客戶作出欺詐或嚴重疏忽行為，例如未能妥善保管接駁電子銀行服務的設備或密碼，否則他們毋須為任何因未經授權交易而蒙受的直接損失負上責任。

此外，金管局就網上銀行服務的保安事宜訂立了不少指引及守則，規定銀行必須遵從。金管局亦規定銀行需委託專家就其資訊保安措施，作定期獨立評估，同時，銀行亦須於推出服務前先由可靠的獨立專家進行評估，其後最少每年再進行一次正式風險評估，以確定是否需要再進行任何獨立評估，如有需要，亦要確定獨立評估的次數及範疇。風險評估應考慮到所提供的服務的風險狀況的任何重大轉變、銀行的互聯網基礎設施及程式的重大修改、嚴重的系統弱點或系統保安事故。

金管局亦表示，「雙重認證」已加強網上銀行的保安，銀行客戶因登入虛假銀行網站，而被不法之徒盜取及再次使用其一次性的密碼而成功進行未經授權交易的機會，微乎其微。自「雙重認證」推行後，金管局並沒有收到因虛假網站或電郵而導致網上銀行客戶金錢上損失的報告，顯示該措施十分有效。金管局認為最能有效保障銀行客戶是加強網上銀行保安，防止網上銀行詐騙事件發生，使市民能更有信心使用網上銀行服務。此外，到現時為止，金管局從未收過有關電腦黑客成功入侵香港網上銀行系統的報告，這也顯示香港是全球提供最安全的網上銀



消費者切勿使用公用電腦（如網絡咖啡室提供的電腦）登入網上銀行網站。

行服務的先進金融市場之一。

而金管局亦於2004年與香港警務處和銀行公會合作建立了一套網上銀行事故應變機制（e-First），力求能更妥善地處理網上銀行所牽涉的嚴重事故。

此外，金管局會繼續與銀行業及香港警務處合作，推出多渠道的消費者教育計劃，以提高公眾對網上銀行騙案的認識。此計劃包括刊發教育資料單張、製作警訊節目，以及在金管局網站及資訊中心裝設互動式電腦教育程式。有關詳細資料，消費者可參閱網頁：www.info.gov.hk/hkma/chi/consumer/index.htm。

(c) 消費者須知

消費者必須明白，科技日新月異，沒有系統（包括網上銀行系統）可以確保「百分百」安全。雖然銀行致力提升網上銀行系統的安全，並不時提醒客戶採取適當的保安措施，而監管機構亦密切監察系統的安全程度，但仍會有不少電腦黑客及不法份子試圖破解網上銀行的保安措施，以取得系統內的機密資料作非法用途。所以，在開設網上帳戶前，消費者應要瞭解清楚銀行對客戶的保障是否充足，例如是否已配備完善的保安系統及措施（如加密設施及密

碼等）。以下是一些摘錄自金管局、關於網上銀行保安的注意事項供消費者參考：

◆ 切勿使用公用電腦（如網絡咖啡室提供的電腦）登入網上銀行網站。

◆ 銀行客戶切勿經電郵內的超連結、網上搜尋器、可疑的突現式視窗或其他可疑途徑登入網上銀行戶口。

◆ 使用網上銀行服務的客戶應在瀏覽器的網址欄輸入網址，或將真正的網址記錄在電腦書籤內，藉此接駁至其網上銀行戶口。

◆ 安裝附有防病毒、間諜防護及個人防火牆功能的互聯網保安軟件，並啟動即時檢測及定義檔自動更新功能。

◆ 妥善保管接駁電子銀行服務的設備（如雙重認證工具）及密碼，切勿交予任何人保管。

◆ 銀行客戶應定期更改密碼，同時密碼不要過於簡單。金管局網站（www.hkma.gov.hk）及大部分銀行的網站均載有有關網上銀行保安的詳盡資料及意見，歡迎網上用戶參閱。

◆ 定期查閱銀行戶口結餘及交易紀錄，如發現任何錯漏或未經授權的交易，應立即通知銀行。

情況三：市場資訊未能即時更新或不準確

網上銀行為消費者提供的「全天候24小時」銀行服務，快捷方便，吸引了不少投資者利用網上銀行這個平台進行投資交易。而資訊科技的發展亦便利投資者取得比以前更多更快的財經資訊。

調查發現，網上銀行普遍提供股票報價、市場快訊等增值服務，以免費或收費模式經營。準確的資訊固然可協助投資者作出精明的決定。不過，過去也曾發生過股票報價或市場資訊未能即時更新的個別事件。假若資訊有任何不正確的地方，作為提供有關資訊平台的銀行，是否需要賠償客戶的損失？

(a) 銀行業內守則的規定及銀行的一般處理方法

銀行透過網上銀行這個平台發放的資訊，部分可能源自銀行本身的研究報告，或由其他資訊供應商提供。不過，不論資訊源自何方，作為有關資訊最終供應者的銀行都表明不會負責有關資訊的準確性和可靠性。

至於所提供的資訊有任何不正確的地方時，銀行會否賠償客戶的損失，回覆本會問卷的17間銀行的答覆如下：會按照個別情況處理—9間(53%)；若事故確定是由銀行疏忽所致，客戶便毋須負責—2間(12%)；如錯誤資料直接由銀行提供，客戶毋須負責，但假若資料是由資訊供應商或第三者提供，銀行則不會承擔任何責任—1間(6%)；會承擔客戶因此而引致的損失—1間(6%)；其餘4間銀行(24%)在回覆本會問卷時，明言不會對此承擔責任或作出賠償。

本會亦就此研究各間銀行的網上服務條款，發現就提供不準確的資訊方面，大部分銀行都作出「免責聲明」，表示不會負起因可能提供不準確資訊而導致客戶損失的任何責任，但亦有部分銀行列明，若事故證實是由銀行疏忽或故意的不當行為所



報價系統知多點

股票價格瞬息萬變，一個穩定的報價系統無間斷地提供市場價格供投資者參考，能增加股票市場的透明度。反之，報價系統一旦不能運作或無法提供即時更新的資訊，股票市場的資訊流通受阻，即使投資者仍能買賣股票，作出投資決定時亦較為不便。

相信不少網上銀行用戶都曾使用銀行提供的股票報價系統，查詢最新的股價走勢。其實，股票的最新報價是由香港交易所提供予一眾資訊供應商，證券商或網上銀行向其選擇的資訊供應商訂用資訊服務後，報價資料便會經由資訊供應商的系統傳送至網上交易系統，供網上銀行用戶查閱，詳情見下圖。



網上銀行用戶都會期望一個穩定的報價系統。不過，月前個別資訊供應商的報價系統失靈事件，顯示了資訊提供者（不論是資訊供應商或網上銀行）都各自設有「免責條款」，表明不會負責因系統失靈而引致的消費者損失。所以，消費者應留意其相關銀行在報價系統不能運作時的應變安排，例如，可否透過其他渠道（例如電話）查詢股價方進行買賣。

致，客戶便不須負責；至於《銀行營運守則》則沒有在發放不準確的財經資訊事項上，作出任何的規範。

(b) 金融管理局的監管角色

關於發放不準確的財經資訊事項上，金管局現時並沒有就此訂定指引或規範銀行遵從。不過，金管局留意到，銀行提供財經資訊予客戶時，均有採取措施確保有關資訊的準確性。

另外，金管局要求銀行在擬定銀行服務章則及條款時，應根據《銀行營運守則》的規定，充份考慮香港的適用法例，包括香港法例第71章《管制免責條款條例》（詳情請參閱下文）。在2005年，金管局要求所有銀行檢討其服務章則及條款內的條文是否符合此規定，並在有需要時作出適當的修訂。

(c) 消費者須知

投資得當，固然令你的財富增值；反之，投資失誤往往令你失去辛苦積聚得來的金錢，所以，「投資」前應先「求知」。在進行任何投資時，消費者應該細心分析有關的資訊，小心衡量資料的真確性，提防任何不論是有意或無意的誤導性陳述，免招損失。

3. 「免責」下，消費者可否申訴？

根據現行的規管架構，銀行在推出電子銀行服務前毋須金管局的正式批准，但要事先與金管局商討有關計劃及風險管理措施和委託專家就其資訊保安措施，作獨立評估，以確保該類服務具足夠的資訊保安措施。而就前文所述的大部分情況，有關監管機構，現時只規範因未經授權交易而引致的直接損失的賠償機制；而其他賠償

問題，則沒有明確規定。值得一提的是，銀行現時一般要待客戶主動提出索償要求，方會處理個案，而賠償的金額一般僅限於因銀行故意的不當行為或疏忽所引致而直接導致的直接及合理預期的損失（如有）或有關交易的金額，並以較低者為準。

根據《銀行營運守則》第5.5條，銀行應在擬定銀行服務章程及條款時，充份考慮香港的適用法例，尤其是《管制免責條款條例》（第71章）、《不合情理合約條例》（第458章）及《服務提供（隱含條款）條例》（第457章）以及任何其他當時適用的保障消費者的法例。

上文提到，幾乎所有銀行的合約條款都藉「免責聲明」不同程度地卸除對客戶損失的法律責任，從消費者的角度，權益似乎未有充足的保障。不過，《管制免責條款條例》第7條規定，免責條款必須符合合理標準的範圍。假若消費者在適用的情況下蒙受損失而銀行沒有作出相應合理的賠償，縱使已簽署了含有免責條款的合約，消費者可諮詢法律意見，並視乎情況向銀行追究法律責任。

本會建議，在使用網上銀行服務前，消費者應考慮潛在的風險，若覺得服務合約條款不合理，應仔細思量是否仍要繼續使用其服務。

4. 網上交易四大提醒

(a) 投資風險不能忽視

網上銀行服務越趨普及，吸引了不少

消費者利用網上渠道進行投資交易。而網上投資交易程序簡單便捷，容易令人即興間作出投資決定；其實無論透過何種途徑進行投資活動，都應審慎考慮每一投資決定，切勿輕率大意。

(b) 「落錯盤」、人為出錯機會增加

透過投資經紀進行股票買賣的交易模式，買賣股票的指示會經由經紀輸入交易系統以待執行，若個別買賣指令嚴重偏離市場價格，投資顧問或經紀可能會給予意見，避免發生客戶「落錯盤」的情況。

相對於經傳統途徑進行股票買賣，投資者在網上銀行進行買賣時，由於網上銀行提供全自動化的股票買賣系統，投資者需全權負責決策過程及股票交易的操作。但銀行的網上股票買賣系統一般會要求客戶確認已輸入的交易指示，讓客戶核對指示內容之後，才接納指示。此外，有些銀行的網上股票買賣系統亦會拒絕接受遠離市場價格的限價盤。其實，為了提示交易員偏離按盤價的掛盤，香港交易所的交易系統在輸入價偏離按盤價特定價位數目時設有價格提示機制。要是買賣盤的輸入價偏離按盤價二十個價位以上，交易系統便會發出第一級價格提示。要是買賣盤的輸入價偏離按盤價三十個價位以上，系統將發出第二級價格提示。即使證券商或網上銀行以其自行設計的系統提供網上交易服務，他們的系統亦會收到由交易所主機發出的提示。香港交易所更已多次提醒證券商或

網上銀行應於其自設的網上交易系統轉載該等提示。這些系統上的設計，有助防止客戶「落錯盤」。不過，投資者仍要細心留意，因為即使輸入了不恰當的買賣盤，個別銀行可能也不會發出提示，提示與否要視乎有關網上銀行的網上交易系統設計而定。故此，投資者務須明白整個證券交易程序，期間亦要加倍留神，避免出錯。

此外，香港交易所對所有輸入交易系統的買賣盤的若干規定，在落盤價偏離股票市場價格甚遠時，會發揮保障「大頭蝦」的作用。根據有關規定，沽盤須不低於前按盤價的九分一。反之，買盤價須不高於前按盤價的九倍，以防小數點數位錯誤。交易系統已內置限制令超越這些價位的買賣盤不得輸入。

(c) 籌劃當網上銀行故障時的「後備」交易方法

透過互聯網買賣股票，投資者除了要承擔正常的投資風險外（如市場波動令投資項目的價值有變），亦可能遇上資料在傳送過程中斷（問題可能源自經紀行或客戶本身的電腦故障），又或由於同一時間上網的客戶過多，以致資料傳送速度放緩，甚至出現擠塞。

因此，投資者應對網上投資的成功機會抱有心理準備，及瞭解使用這類投資設施所涉及的風險。在進行網上交易前，先明瞭當網上銀行交易系統發生故障時，銀行會提供甚麼替補途徑，及會採取甚麼應變措施以確認指令的執行。

(d) 加倍提防互聯網的詐騙活動

由於詐騙活動一般涉及用戶利用公眾地方的電腦登入其帳戶，若電腦早已被黑客安裝窺探軟件，用戶的帳戶資料或被盜用作不法活動，故此，網上銀行用戶應盡量避免透過咖啡室、機場及酒店等的公用電腦進入網上銀行帳戶，並時刻對新的互聯網詐騙活動提高警覺。

登入

忘記用戶名稱或密碼？請[按此處](#)。

重要保安訊息：

● 本行不會以電郵要求客戶輸入機密的戶口資料，例如用戶號碼、密碼或其他有關銀行戶口及信用卡資料等。

● 您亦不應透過電郵或非  網站內的超連結進入網上理財。

銀行客戶切勿經電郵內的超連結、網上搜尋器、可疑的突現式視窗或其他可疑途徑登入網上銀行戶口。

客戶切勿透過任何電子郵件提供的超連結登入網上銀行。
本行不會以電郵方式向客戶索取戶口號碼、密碼或任何個人資料。[詳情](#)