

中国银行

疫情期间个人金融业务支持计划

中国银行（英国）有限公司

英国境内: 0800 38 95566

英国境外: +44 (0) 20 7282 8926

www.bankofchina.com/uk



Bank of China (UK) Limited is authorised by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and Prudential Regulation Authority. Registered number: 6193060. Registered office: 1 Lothbury, London, EC2R 7DB

Contents

1.提高长城环球通借记卡现金取款限额.....	5
2.防范金融欺诈风险的提示.....	6
3.疫情帮助-账户提前取现.....	9

1. 提高长城环球通借记卡现金取款限额

现在，您可以要求将您的长城环球通借记卡的现金提取限额提高到 500 英镑，以方便您取得现金。

您可以透过以下任意一种渠道进行设置：

- 登录您的**个人网上银行**或者**手机银行**。在这两个平台上，在“借记卡服务”下有“交易限额设置”选项，您可以通过该选项提高每日现金取款限额。目前预设取款限额是 200 英镑。如果您希望将取款限额提高到 500 英镑，请在“VISA 每日取款限额”选项内修改。出于安全考虑，您需要使用电子口令牌的验证码确认并完成更改。
- 发送电子邮件至 cardcentre.uk@mail.notes.bank-of-china.com，注明您的账号和联系电话，我们将尽快与您联系。
- 致电+44(0)2072828763 与我们的客户服务热线联系。由于目前致电客户较多，请您仅在必要时致电，以便我们为最需要帮助的人提供帮助。

2. 防范金融欺詐風險的提示

很遺憾，在目前疫情時期，我行知道有不法分子正在尋找新的方法對個人和企業進行金融詐騙。犯罪分子利用疫情的緊張形勢，甚至以疫情為幌子進行詐騙的案例在呈不斷上升的趨勢。不法分子通常會偽裝為銀行或客戶信賴的其他機構，要求客戶提供個人信息或誘騙客戶進行轉賬。我行在此梳理了以下安全提示幫助客戶在疫情期間保護好個人信息及帳戶資金安全。

1) 我行提醒您：

- 我行不會以任何理由要求客戶提供銀行卡 Pin 碼、卡背面 CVV 號碼、網銀帳戶密碼等信息。
- 我行不會要求您將資金轉入任何“安全帳戶”。
- 我行在未知會您的情況下，不會向您發送電子郵件並要求您訪問其鏈接。
- 我行在未知會您的情況下，不會向您發送電子郵件並要求您打開其附件

如果您在收到覺得可疑的電話、短信、微信、電子郵件時，請保持高度警惕並及時致電我行客戶服務熱線：0800 389 5566。

如果您發現您在中行的帳戶信息或資金/卡片出現被盜的情況或風險，請立即致電我行客戶服務熱線或親臨分行，也可致信我行客服郵箱 service.uk@bankofchina.com (請註明完整的姓名和聯繫電話)。

此外，請您小心識別聲稱來自以下組織有關冠狀病毒的虛假通知：

- 英國政府
- 英國稅務局 (HMRC)
- 銀行
- 診所
- 英國國民保健服務 (NHS)
- 全球衛生中心
- 世界衛生組織 (WHO)
- 疾病預防控制中心 (CDC)

2) 請您對以下常見欺詐手法進行特別識別：

a) “網絡釣魚”欺詐

欺詐者主動發送電子郵件聲稱可在冠狀病毒爆發起提供相關防疫產品及服務，例如口罩，消毒液，保險和投資機會，引誘客戶提供個人敏感信息及銀行帳戶信息以進行欺詐交易，從而獲得經濟利益。

b) 電子郵件欺詐

此類“釣魚郵件”的主題通常有：

- 2020 冠狀病毒更新
- 冠狀病毒更新
- 2019-nCov: 您所在城市的新確認病例
- 2019-nCov: 您城市中的冠狀病毒爆發情況 (緊急)

此類詐騙郵件的特點還包括：

- 发件人的电子邮件地址与该组织的官方网址不符。
- 电子邮件是从完全不相关的电子邮件地址或免费的 Web 邮件地址(如 Gmail 或 Hotmail)发送的。
- 电子邮件中的内容带有紧迫感及威胁性，例如，如果您不立即采取行动，您的帐户将被关闭。
- 会特别突出显示网站链接，供您点击。欺诈者可能会对欺诈网址进行特别伪装，使之与官方网址非常相似，例如，虚假网址与官方网址仅差单个字符。
- 要求您提供个人信息，例如网上银行用户名，密码和其他银行详细信息。
- 电子邮件中包含拼写和语法错误或不正常的格式。
- 电子邮件的整个文本都包含在图像中，而不是通常的文本格式。

总而言之，诈骗电子邮件通常会要求收件人单击链接，打开附件或访问 URL。客户如操作不慎，恶意软件和病毒可能会感染其使用设备，盗取客户有价值的个人信息，例如用户名，密码和信用卡信息。因此，对任何可疑邮件：

- 请勿打开该可疑该电子邮件。
- 不要点击邮件所含链接。如果您不慎单击了电子邮件中的链接，请不要在打开的网站上提供任何信息。
- 请勿打开或下载任何邮件附件。
- 在 Internet 浏览器中手动键入已知 URL 的受信任实体/公司的网站。
- 请勿输入或提供您的个人信息，银行详细信息，用户名，密码或 PIN。
- 请勿以任何方式回复可疑电子邮件或联系发件人。

c) 短信(SMS) 欺诈

犯罪份子通过短信伪装成客户信任的机构对毫无防备的客户进行欺诈，例如，伪装为英国政府给予客户经济诱因，如提供退税、免费进餐以诱导客户提供其个人敏感信息。

此类短信可能会要求客户访问伪装后的欺骗网站以帮助犯罪份子进行欺诈。此类短信或网站可能存在的可疑迹象，例如，不正确的拼写和语法以及不寻常的 URL 地址。

诈骗短信示例：

紧急：英国政府向所有居民提供 458 英镑的补助帮助抗击新冠疫情，请点击以下链接进行申请。



Figure 1 – UK Government themed SMS phishing

d) 冒充中国大使馆电信诈骗案

不法分子冒充中国大使馆致电中国公民和我们的客户。

来电者会告诉您，您卷入了一起洗钱案件，需要强制遣返回国进行调查，或者类似情景。然后他们会声称您需要支付一笔大额押金以免被遣返回国。

如果您收到类似的电话要求您提供个人信息或者银行账户信息，应立刻结束通话，不要回拨电话，更不要按照指示转账汇款。

以下是一些关于电信诈骗的共同特征，以及您遭遇诈骗该如何处理：

- 来电者的声音可能听起来是真诚的和有说服力的，因为他们已掌握您的有限信息（例如您的护照号码、您的电话号码和您的名字）。
- 来电者可能会告知您他们的名字和电话号码，并尝试说服您是真正的工作人员。来电号码也可能显示是一个真正的官方机构，如政府部门中的移民局或者中国使馆。
- 他们会建议您不要把该通电话告诉任何人，否则违反保密原则。

如果您收到类似电话（或者收到邮件、短信等）：

不要给来电者或者发件人任何个人信息，也不要与他们确认信息是否正确

- 请立刻结束通话
- 做好预防措施，请致电我行客服中心：0800 3895566

如果不幸成为骗局中的受害人：

- 请立刻向警方和“反诈骗行动机构”报案
- 请致电联系我行客服中心，或邮件联系：service.uk@bankofchina.com 或者前往分行。（请在邮件中写上您全名和联系电话）。

e) 其它利用疫情为题进行欺诈的手法还包括：

- 声称提供冠状病毒检测服务。
- 声称可提供冠状病毒治愈服务。
- 声称提供有关保险索赔的法律咨询的服务。
- 声称为卫生工作者和当地社区筹款的活动。
- 声称提供财务支持的服务。
- 声称提供个人防护设备的网站。

请客户提高警惕，妥善保管个人帐户信息，谨防泄露。

3. 疫情帮助-账户提前取现

新冠疫情给广大客户、社区造成了前所未有的影响，我行对大家面临的压力感同身受。我行特此制定了一些临时特殊措施，以缓解客户金融压力，共克时艰。

常见问题解答

1. 在我的定期存款账户到期之前，可以提前取出存款吗？

如果您的财务状况遭受了新冠疫情影响，并且计划在相应存款定存期到期日之前取现，我行将暂停收取 £ 30 的提前取现费，并且您也不会产生利息损失。也即，即使您在该定存期到期日前取现，您也将会获得本金及全额应计利息。

2. 我如何从我的定期存款账户中取现？

您可以通过与我行辖属的五家分行网点预约服务，或者通过邮寄书面指令的方式通知分行，来提前终止您的定期存款。

3. 当我前往分行网点时需要携带什么材料？

请您携带一份带照片的有效身份证明，如有效期内的护照或英国驾照，前往分行网点办理业务。如果您无法提供带照片的有效身份证明，则请您务必在与分行网点电话预约时说明，工作人员届时会告知您其他可以作为身份证明的替代材料。

如果您希望我行将您的本金和应计利息汇入其他非中国银行(英国)账户中^{*}，则请随附要求汇入的账户信息，如银行代码、账户号码。如果要求汇入的账户为非英国账户，则请提供收款人的 IBAN 代码与/或收款银行的 SWIFT 代码。

^{*} 汇入非中国银行(英国)账户可能会产生费用，详情请咨询我行工作人员。

4. 当我邮寄书面指令以提前终止我的定期存款账户时，需要提供哪些信息？

请在书面指令中写明，您愿意关闭您的某个定期存款账户并立即生效，以及我行将您的本金及应计利息汇入的银行账户详情(英国账户写明银行代码、账户号码，非英国账户写明收款人的

IBAN 代码、收款银行的 SWIFT 代码)。如果您要求汇至的账户为非中国银行(英国)账户，可能会产生费用。请您在邮寄书面指令之前，先行联系对应的分行网点客服人员进行确认。

5. 银行收到书面指令后会如何操作？

在收到书面指令后，我行工作人员会通过您在我行预留的电话号码与您电话确认，并且同时与您进行身份及指令核实，以保证您的账户安全。如果无法验证指令的真实性，我们将不会执行相关操作，并通知您无法执行的原因。

6. 我如何与分行网点进行预约？

请您按以下方式联系相关客户服务团队办理预约：

分行网点	预约电话	预约邮箱
伦敦金融城营业部	+44 (0) 20 7282 8845	operation.bd@bankofchina.com
伦敦中国城分行	+44 (0) 20 3192 8470	wbranch.uk@bankofchina.com
伯明翰分行	+44 (0) 20 3192 8469	birmingham.uk@bankofchina.com
曼彻斯特分行	+44 (0) 20 3192 8468	manchester.uk@bankofchina.com
格拉斯哥分行	+44 (0) 20 3192 8467	glasgow.uk@bankofchina.com

7. 我的书面指令邮寄地址如何填写？

请您按以下地址将书面指令邮寄至您的开户行：

分行网点	地址
伦敦金融城营业部	2 Lothbury, London EC2R 7DB
伦敦中国城分行	107 Shaftesbury Avenue, London W1D 5DA
伯明翰分行	33 Horse Fair, Birmingham B1 1DD
曼彻斯特分行	67-69 Mosley Street, Manchester M2 3JB
格拉斯哥分行	450 Sauchiehall Street, Glasgow G2 3JD

我行服务始终与您和您的家人相伴！如果您有其他银行服务需求，敬请致电我行：英国境内 0800 38 95566，英国境外+44 20 7282 8926，或发送 Email 至 service.uk@bankofchina.com。

中国银行(英国)有限公司