

关于全国诈骗应对中心和常见问题

首相署于 2022 年 10 月 14 日宣布成立全国诈骗应对中心（NSRC），它将成为协调线上金融诈骗案的行动中心。此举有利于更快侦查被盗的资金及追捕犯罪分子。

全国诈骗应对中心由全国反金融罪案中心（NFCC）、马来西亚皇家警察（PDRM）、马来西亚国家银行（BNM）、马来西亚通讯及多媒体委员会（SKMM）、金融机构和电信业者联合组成。它汇集了各个方面的资源和专业知识，以更迅速、更有效地打击金融欺诈。

1. 全国诈骗应对中心处理哪些类型的诈骗案？

全国诈骗应对中心处理与线上金融骗局相关的案件，即受害者突然发现他们银行账户的存款在自己不知情的情况下被转移，以及受害者被诱骗通过线上金融服务转移他们的金钱。

这些诈骗方式包括网络钓鱼（phishing）、澳门骗局、恶意软件攻击（malware）、包裹骗局和爱情骗局。

我们鼓励诈骗案的受害者拨打他们的银行热线或全国诈骗应对中心热线 997。请参阅提问 3，了解求助步骤，以及提问 11，了解如何查找您的银行热线号码。

2. 全国诈骗应对中心如何协助诈骗案的受害者？

收到投报后，全国诈骗应对中心将与执法机构、金融机构和电信公司协调，以便：

- 避免受害者面临更多财务损失；
- 尝试追查被盗走的资金；
- 调查这宗诈骗犯罪案；以及
- 追捕犯罪分子。

3. 我受骗了，我应该怎么办？

如果您是诈骗案的受害者，请采取以下步骤保护自己和其他受害者。

- 立刻联络您的银行或拨打 997。如果您发现银行账户出现未经授权或不明的交易，立刻拨打银行 24 小时服务热线（24/7 银行热线）或拨打全国诈骗应对中心热线 997。（这条热线的服务时间是每天早上 8 点至晚上 8 点，包括公共假期）。当您发现自己受骗后，您应该立刻联络您的银行或全国诈骗应对中心热线 997。尽管无法保证您会拿回损失的金钱，但采取即时行动可以帮助您减少可能面临的更多损失。
- 报警。除了向您的银行或全国诈骗应对中心热线 997 投报，您还需要尽快前往附近的警察局报案。这个行动非常重要，以便警方可以开展正式的调查。为了确保即时采取行动，请您先联系您的银行或全国诈骗应对中心热线 997，然后才前往警察局报案。
- 即使事情已过了一段时间，您也必须联络您的银行。虽然诈骗案已过了一段时间，（例如超过 24 个小时），您仍需要向银行投报这宗诈骗案件。全国诈骗应对中心的热线号码是 997，它是紧急应对号码。在这种情况下，全国诈骗应对中心可能无法提供即时行动，因为讨回金钱的可能性很小。然而，向银行投报欺诈案件可以协助当局对犯罪分子采取必要的行动。

4. 我的银行户口被冻结了。请问我可以拨打 997 吗？

不可以。

全国诈骗应对中心热线 997 是紧急投报热线，它是用于协助那些突然发现银行户口资金在不知不觉中被转移的受害者。它不是投诉中心。

如果您的银行户口被冻结，请联系您的银行说明实际情况。您的户口被冻结可能是因为银行怀疑您的户口被犯罪分子当作钱骡户口。

如果您对银行户口有任何投诉或反馈，您应该联络银行的投诉部。敬请浏览 bnm.gov.my/regulations/fsp-directory，查找银行投诉部的联系方式。

如果您对银行投诉部的答复仍不满意，您可以登录 bnm.gov.my/LINK，通过 BNM TELELINK 提交投诉。

5. 在投报诈骗案时，我需要提供什么资料？

当您向银行、全国诈骗应对中心热线 997 或警方报案时，您需要提供以下的资料：

- 简述受骗的经过（例如事件的演进）
- 您的个人资料（姓名、电话号码、身份证号码、银行户口号码）
- 犯罪分子的资料（姓名、电话号码）
- 交易详情（涉及的银行户口数量、金额和交易时间）
- 您还需要向警方提供证据，例如与犯罪分子对话记录的截图。

需要特别强调的是，唯有当您已向全国诈骗应对中心、警方、马来西亚国家银行或银行投报后，他们才会与您联系。他们绝对不会询问您的个人银行资料，例如用户名、密码、个人身份识别码（PIN）、银行转账验证码（TAC）或一次性密码（OTP）。

6. 在报案后，我应该怎么做？

如果您已经向您的银行或全国诈骗应对中心热线 997 投报，您应该尽快前往附近的警察局报案。

报警后，负责您案件的查案官将提供他的联系号码给您。查案官可能会联系您，以获取更多信息，帮助执法机构追捕犯罪分子。举个例子：

- 交易收据
- 犯罪分子分享的网址（URL）
- 与犯罪分子的沟通记录（例如通话记录、电邮、通过手机短信 / WhatsApp / Telegram / WeChat / 电商平台 / 其它平台的对话记录）

您可以通过以下方式跟进您投报的案件：

- 通过 <https://sso.rmp.gov.my> 查看您的警察报案书状态；或者
- 联络负责您案件的查案官

如果需要联系您，全国诈骗应对中心、警方或银行绝对不会询问您的个人银行资料，例如用户名、密码、个人身份识别码（PIN）、银行转账验证码（TAC）或一次性密码（OTP）。

7. 我曾向银行报案。我是否需要向全国诈骗应对中心再报案一次？

如果您已经向银行投报，就不必再向全国诈骗应对中心投报。必要时，银行会与全国诈骗应对中心合作及直接联系。

8. 既然成立了全国诈骗应对中心，我是否还需要报警？

需要。

除了通知您的银行或全国诈骗应对中心，您还需要报警。这个行动非常重要，以便警方可以开展正式的调查。

为了确保即时采取行动，请您先联系您的银行或全国诈骗应对中心热线 997，然后才前往附近的警察局报案。

9. 我联系不上全国诈骗应对中心，我应该怎么办？

您可以马上联系您的银行，通过银行 24 小时服务的热线投报。

如果您已经向银行投报，就不必再向全国诈骗应对中心投报。

如果需要联系您，全国诈骗应对中心、警方或银行绝对不会询问您的个人银行资料，例如用户名、密码、个人身份识别码（PIN）、银行转账验证码（TAC）或一次性密码（OTP）。

10. 我在凌晨 2 点发现我的银行户口出现可疑交易，我应该怎么办？

您可以马上联系您的银行，通过银行 24 小时服务的热线投报。

如果您已经向银行投报，就不必再向全国诈骗应对中心投报。

11. 我怎样才能找到银行的 24 小时服务联系号码？

您可以在银行卡背面或浏览银行网站就能找到银行 24 小时服务热线号码。

此外，您也可以浏览 <https://www.abm.org.my/directory> 就能查到所有银行的热线号码。

如果您已经向银行投报，就不必再向全国诈骗应对中心投报。

如果需要联系您，全国诈骗应对中心、警方或银行绝对不会询问您的个人银行资料，例如用户名、密码、个人身份识别码（PIN）、银行转账验证码（TAC）或一次性密码（OTP）。

12. 我是否需要拨打 03-2610 1559 / 1599，联络商业罪案调查组（CCID）诈骗应对中心？

不需要。如果您发现银行户口出现未经授权或不明的交易，请立即拨打银行热线或拨打热线 997 联络全国诈骗应对中心。全国诈骗应对中心已接管之前由商业罪案调查组诈骗应对中心执行的职能。

13. 我已经在两个星期前向商业罪案调查组（CCID）诈骗应对中心报案。我应该联络谁来跟进我的案件？

当您向商业罪案调查组诈骗应对中心报案时，他们会要求您报警。因此，您可以通过登录 <https://sso.rmp.gov.my> 或联络负责您案件的查案官跟进您投报的案件。

我是否可以通过 997 热线向全国诈骗应对中心跟进我投报的案件？

不能。

全国诈骗应对中心热线 997 是一个紧急投报热线，不是跟进投报案件的联络中心。

您可以通过以下方式跟进您投报的案件：

- 通过 <https://sso.rmp.gov.my> 查看您的警察报案书状态；或者
- 联络负责您案件的查案官

14. 全国诈骗应对中心是否会讨回我的金钱？我需要等多久？

当您发现自己受骗后，立即联系您的银行或全国诈骗应对中心热线 997 是非常重要的。尽管无法保证会帮您讨回金钱，但采取即时行动可以帮助您减少可能面临的更多损失。因此，最重要是了解诈骗类型及保护自己不成为诈骗案的受害者。欲知详情，欢迎关注诈骗警示脸书 [www.facebook.com/Scam Alert](http://www.facebook.com/ScamAlert) 或您的银行网站。

当您投报后，全国诈骗应对中心会立刻冻结被盗的资金，然后追捕相关的犯罪分子。

您可以通过以下方式跟进您投报的案件：

- 通过 <https://sso.rmp.gov.my> 查看您的警察报案书状态；或者
- 联络负责您案件的查案官

15. 我应该如何获得更多关于诈骗的信息，以及如何避免上当受骗？

欲知更多关于诈骗类型及避免上当受骗的信息，欢迎关注诈骗警示脸书 [www.facebook.com/Scam Alert](http://www.facebook.com/ScamAlert) 或您的银行网站。

欲了解准确内容，请参考全国诈骗应对中心常见问答原文：
<https://nfcc.jpm.gov.my/index.php/soalan/mengenainsrc>