

未授權交易 卡數誰屬？

渣打銀行疑似出現大量客戶信用卡被盜用事件。多名網民在其 Facebook 專頁留言，質疑電話無法打通，又追問責任誰屬。有用戶稱收到渣打回覆，「現時熱線線路繁忙，或可經 STACY（於對話欄輸入 3 次『Live Agent』）聯絡線上客戶服務主任，我們會盡快幫你處理。」

事實上，根據《銀行營運守則》，除客戶作出欺詐或嚴重疏忽等行為，在一般情況下客戶無須對未經授權的交易負責。本報亦特別翻查《銀行營運守則》中的內容，給各苦主作參考。



根據《銀行營運守則》，發卡機構應忠告持卡人，如發覺遺失或被盜用卡/個人密碼，或有其他人知道他們的個人密碼，持卡人必須在可能情況下盡快通知發卡機構。發卡機構應提供有效和方便的途徑，讓持卡人可把任何遺失、被盜取卡或卡遭未經授權使用等情況通知發卡機構；熱線電話等設施應 24 小時可供使用，讓持卡人可作出舉報以及確認機構已收到舉報通知。發卡機構應提醒持卡人這些途徑，例如在寄予持卡人的定期結單上列載有關的通知設施的詳情。

如發卡機構在某些特定期間不能提供這些設施，而持卡人在設施可再供使用後一段合理時間內通知發卡機構，則發卡機構應對因無法作出通知而引致的任何損失負責。

接到電話通知後，發卡機構如能確定持卡人的身份，應即採取行動。發卡機構

可要求持卡人以書面確認其通過電話提供的詳情。發卡機構在收到有關失卡/個人密碼、卡/個人密碼被盜用或被誤用，應採取行動防止卡/密碼被進一步使用。發卡機構應承擔因下述情況而引起的全部損失：

- (a) 在持卡人未收到卡前，卡被誤用；
- (b) 在持卡人給予發卡機構足夠通知，表示遺失或被盜用卡/個人密碼，或有其他人知道其個人密碼後，所有未經持卡人授權的交易所招致的損失；
- (c) 終端機或其他系統發生故障，引致持卡人直接蒙受損失，惟若有關故障是明顯的，或已顯示故障信息或通告則除外；及
- (d) 交易是以偽造的卡進行的。

發卡機構如屬共用電子系統的一方，而損失是因為系統的另一方造成或引起的，發卡機構也不應就這些損失逃避對持卡人的責任。

如何避免信用卡被盜用？

留意交易短訊

不少銀行在進行信用卡交易時，都會向卡主發出短訊以確認付款及通知其交易狀況。每次交易後可檢查交易金額和時間，以免騙徒在不知不覺間盜用你的個人資料和信用卡。

開啟兩步認證

透過設置安全性較高的密碼，防止騙徒破解網上銀行的密碼。例如：密碼應避免過分簡單或包含電話號碼或生日日期等個人資料。另外盡量不要在瀏覽器儲存密碼，也可定期更改密碼，保障自己和網絡安全。

不用公共 Wi-Fi

不少人為了節省電話數據用量，會選擇連接街道上或商店內的免費 WiFi，不過往往這些免費無線網絡最容易成為黑客目標。黑客可能在你使用這些公共網絡時竊取你的個人數據或被惡意軟件入侵。

各銀行信用卡熱線

銀行	電話號碼
滙豐銀行	2233 3000
渣打銀行	2886 4111
Citibank	2860 0333
星展銀行	2290 8888
恒生銀行	2398 0000
大新銀行	2828 8168
東亞銀行	3608 6628
安信	2111 2999
美國運通 AE	2277 1010
信銀國際	2280 1288
中國銀行	2853 8828
AEON	2895 6262
永隆銀行	2309 5555
工商銀行	2189 5588
交通銀行	2239 5559
上海商業銀行	2818 0282

信用卡被盜點算好？

通知發卡機構

當發現信用卡有未授權的交易，應第一時間通知發卡機構，清楚交代未授權交易的金額及數量，並立即要求停用信用卡。銀行調查時如需查單，就可能需較久才能追回損失。

報警處理

金管局建議市民發現信用卡被盜用，應報警處理。如被盜金額較少，雖然未必會落案調查，但亦會留有紀錄。此外，市民亦可聯絡反詐騙協調中心（熱線：18222）作諮詢。

刪除信用卡資料

如於購物網站或應用程式內儲存信用卡資料，應馬上刪除以防繼續被盜用。一些較少機會使用的應用程式，使用後亦應刪除信用卡資料及定時更改賬戶密碼。

