

# 信用卡被偷碌 市民焗預數

## 銀行指「嚴重疏忽」須負責 議員促金管局明確定義

今年信用卡被盜用案件按年增加45.1%，民建聯立法會議員梁熙近期接獲3名滙豐信用卡持有人求助，指銀行將失卡或信用卡被盜用的責任歸咎是卡主「嚴重疏忽」，要求預起30萬至50萬元被盜的卡數。其中一名事主表示，遺失銀包已是無妄之災，事後涉案賊人已落網並承認案情，但銀行仍持續追數，令她情緒崩潰。梁熙批評銀行對「嚴重疏忽」有絕對解釋權，促請金管局發出指引並就此作出明確定義。

梁熙昨日聯同幾位被盜用信用卡的苦主召開記者會，講述事發經過。張女士去年底錢包被人偷取，錢包內兩張信用卡其後被人冒用及簽賬，她已第一時間通知銀行及報案，其後賊人也被捕。其中一間涉事銀行渣打已豁免償還相關20多萬元款項，但另一家銀行滙豐則認為有關損失因事主「嚴重疏忽」引致，要求償還逾30萬元被盜用的消費款項。她質疑，兩間銀行對同類事件的處理手法截然不同。

為討回公道，張女士過去七個月與滙豐銀行多次透過書信和電話交涉，甚至曾面談逾兩小時，惟至今談判仍膠着，張女士認為自己不存在「嚴重疏忽」，而銀行堅稱她沒有保管好信用卡，涉及「嚴重疏忽」。她引述銀行曾舉例指出「嚴重疏忽」的定義說：「銀行話如果個袋擺喺個櫃但冇鎖住，有人偷咗張信用卡冒簽，都屬嚴重疏忽，我覺得完全唔能夠接受，呢件事係一世嘅大創傷。」

### 強硬手法逼妥協 持卡人情緒崩潰

張女士表示，銀行用強硬手法逼她妥協，例如經常通知她月底要把被盜用款項加到其信用卡戶口，令她承受巨大精神壓力，更懷疑因此患上焦慮症。她續指，平日其信用卡簽賬金額只是數百至數千元，但被盜簽



梁熙(中)與被盜用信用卡的苦主(左三及右三)昨召開記者會。

### 給信用卡雙方的建議

#### 給持卡人的建議

1. 銀行會不時主動調整客戶的信用卡簽賬額，市民要定期檢查額度是否合適。
2. 不應追求與自身消費模式相差太大的信貸額度，以降低萬一被盜用時潛在的大額損失。
3. 收到熟悉號碼的SMS亦要小心核實，不要隨意點開SMS內的網址，避免輸入個人信息。
4. 小心保管信用卡，若遺失應盡快通知銀行。

#### 給發卡行的建議

1. 善用大數據分析卡主的日常消費習慣，堵截異常消費。
2. 加強保安措施，超過一定金額時，須發送一次性驗證碼給持卡人。
3. 超出卡主消費習慣的交易要有電話核實。
4. 就「嚴重疏忽」定義作出具體指引。

資料來源：立法會議員梁熙、幾位事主

賬額有違她以往消費模式，作為負責任的銀行應察覺不妥，有必要發出短訊核實簽賬人的身份。她批評銀行存在保安及風險管理漏洞，故不認為屬個人「嚴重疏忽」。

另一求助人士李先生去年中錢包被偷，當中三張信用卡被賊人盜用約150萬元，警方其後將疑犯拘捕歸案，證明簽賬者不是他本人。其中兩張信用卡所屬銀行都已退還有關款項，惟滙豐銀行仍以李先生的「嚴重疏忽」導致後果為由，要求償還相關50萬元款項，他形容銀行「大石砸死蟹」，連串動作令他感到身心疲累，甚至做夢都夢見自己被人「追數」。

梁熙表示，李先生的個案再次證明不同銀行有不同操作，並沒有統一標準。他解釋

指一般而言，若信用卡未經授權被他人交易，而持卡人沒有作出任何欺詐或嚴重疏忽行為，不需為這些未經授權交易承擔責任。不過現時銀行對持卡人「嚴重疏忽」有絕對解釋權，往往以此理由要求事主償還未經授權交易的金額。他又批評，每間銀行的處理方法亦有不同，促請金管局發出指引，就「嚴重疏忽」定義發出更具體指引，不能再讓無辜市民承擔責任，否則只會有愈來愈多此類苦主。

滙豐發言人表示，該行了解受影響客戶的不安，亦一直向他們及相關的信用卡機構跟進，以尋求可行的解決方案。該行亦不時提醒大眾須保管好信用卡及一次性密碼等個人資料。

## 盜用第七次

## 才收短訊通知

「如果第一筆簽賬就收到短訊通知，或者可以及早截停騙徒，不會有那麼大金額損失。」陳先生早前收到一個熟悉電話號碼發來的短訊，不虞有詐就點擊了短訊內的連結，不料因此誤入「釣魚網站」，被賊人盜用其滙豐信用卡資料。其後，他的信用卡進行了多次交易，直至第七次，陳先生才收到銀行短訊通知。他已即時向銀行匯報，惟銀行仍要求他償還近9萬元賊人簽賬款項。

陳先生質疑銀行為何對完全不符其消費習慣的交易毫無警覺，讓交易順利進行，事後卻怪責客戶「嚴重疏忽」。「銀行處理手法有問題，搬出不同條款擠壓苦主。」

他表示，事主們並不奢求銀行同情，但必須合理處理，「唔係佢做善事，但要合理；警方都知係騙案，但銀行仲用好多條款糾纏。」他又提醒市民，即使收到熟悉號碼發出的短訊亦要小心核實。



市民若遺失信用卡應盡快通知銀行。

資料圖片

## 若洩認證碼 自行承擔機會大

對於有市民被人盜用信用卡資料並進行大額簽賬，銀行卻以事主屬「嚴重疏忽」為由拒絕承擔責任，香港資訊科技商會榮譽會長方保僑昨接受本報訪問時表示，每間銀行對「嚴重疏忽」的定義及界線都不同，且要視乎每宗個案的前因後果而定，「一般而言若網站並無提供3D認證而出現信用卡被盜用情況，多數是由零售商負責；但若有提供並要進行OTP認證，事主卻曾透過『釣魚網站』等途徑洩露認證碼，很大可能要自行承擔後果。」

方保僑指出，現時盜用信用卡的手法及形式林林總總，加上過去存在濫用報失機制的情況，故銀行為保障自己會設免責聲明，是否屬卡主的「嚴重疏忽」很難一概而論，「例如話被人盜用其實只是片面之詞，不排除是詐騙。但如你無唔見卡又無做過任何嘢卻仍被盜用，就多數唔使負責。」他呼籲市民別向任何人透露OTP認證碼，而在發現信用卡遺失時要第一時間報失，「唔好心存僥倖，諗住搵多幾個鐘唔見先報失，該段時間被盜用嘅簽賬額隨時要自己負責。」

## 關注氣候問題 刻不容緩

上星期，聯合國通過了一項由太平洋島國瓦努阿圖牽頭的決議，要求那些造成污染的國家因未能解決氣候緊急狀況而需要承擔法律責任，此舉被視為「氣候正義」的一場勝利，開啟了氣候多邊合作的模式，也讓更多人關注日益嚴重的全球暖化問題。

瓦努阿圖跟太平洋上其他島國和遠在印度洋的馬爾代夫一樣，受到海平面上升直接而毀滅性的威脅。這些島國對全球溫室氣體排放要負的責任可能不是太多，但卻成為海平面上升的直接受害者，嚴重的還會因為失去土地而「亡

國」。香港雖然不是個像瓦努阿圖那樣的島國，不會因為海平面上升而被淹沒，但我們畢竟是個沿海城市，也很容易受到海平面上升的影響。每次打風，像鯉魚門和大澳等低窪地區都會出現淹浸，如果碰上天文漲潮，問題就更嚴重。因此，氣候也是港人不可忽視的問題。

我們要做的就是大力「減碳」。目前，香港約三分之二的碳排放來自發電，所以減少碳排放的一個主要措施就是改變本港發電燃料的組合。政府已經要求中電和港燈更新發電機組，用天然氣取代燃煤發電，而且已經取得初步成

### 劉仲恒

放射科專科醫生、國際願望成真基金董事。在2020年的發電燃料組合中，煤所佔的比例已經減少到少於四分之一，比2015年約五成已有顯著改善。與此同時，政府除了自己帶頭發展可再生能源外，也大力鼓勵私人公司採用更多的可再生能源，計劃在2025年時把零碳能源在發電燃料組合中所佔的比例，從現時的28%增加到大約35%，這些都是很正面的做法。

盡量過綠色生活以減低氣候問題對全球造成的傷害，是我們每個人都應該盡的責任。我們可以節約用電、多乘搭公共交通工具和幫忙植樹，因為城郊野中的樹林可以吸收和儲存大氣中的碳。