



阮國恒：綁卡認證已率先實施 其餘措施數月推出

金管局推7新招 信用卡防盜用

近年因信用卡資料遭盜用而引致的詐騙交易持續增加，不但導致銀行與客戶間的糾紛上升，亦引起大眾對信用卡消費安全的關注。金管局與香港銀行公會成立的專責小組，針對目前信用卡保障方面的存在問題，敲定「5個『有Say』」及2個「放心」7項主要安全措施，其中的「一鍵鎖卡你有Say」具「一鍵鎖卡」功能，令市民可即時停止遭到盜用的信用卡，盡快避免引致持續損失。目前「綁卡認證你放心」絕大部分銀行於6月1日起已實施，其他6項措施未來數月陸續出台。

◆香港文匯報記者 岑健樂



◆金管局副總裁阮國恒表示，今年初與香港銀行公會成立的專責小組積極研究完善信用卡保障措施，目前已經敲定了一系列保障消費者措施。

金管局副總裁阮國恒上周五接受訪問時表示，局方一直重視消費者保障及確保銀行公平待客，因此自去年下半年開始探討，其後於今年初與香港銀行公會成立的專責小組積極研究完善信用卡保障措施。目前已經敲定了一系列保障消費者措施，其中的兩個重點範疇為提升「客戶自主性」及銀行完善「客戶支援」，當中有七項主要措施。他強調，局方將與業界亦會加強網上宣傳教育，以增強客戶保管其信用卡資料，以及防範信用卡騙案的能力。

在提升「客戶自主性」及銀行完善「客戶支援」方面，阮國恒表示當中有7項主要措施，包括5個「有Say」與2個「放心」。5個「有Say」包括「信用額你有Say」、「超額你有Say」、「無卡交易你有Say」、「一鍵鎖卡你有Say」與「卡不離手你有Say」；至於2個「放心」則包括「綁卡認證你放心」與「專業團隊你放心」。他續指，7項主要措施當中，絕大部分銀行於6月1日起已實施「綁卡認證你放心」，至於其他6項主要措施將會於未來數個月陸續出台。

銀行提高信用額需客戶同意

阮國恒進一步指出，在提升「客戶自主性」方面有5項主要措施。在「信用額你有Say」方面，金管局將要求銀行在附隨新卡的郵柬 (mailer) 更清晰地列明信用額，客戶在啟動信用卡時需同時確認客戶同意該信用額，銀行亦會向客戶提供可以降低信用額的方法。銀行日後要提高信用卡信用額時，需要獲得客戶同意。在「信用額你有Say」方面，以往銀行為了方便客戶，通常會容許客戶在信用卡超額信用額的情況下仍然能夠完成交易，不過此舉會令客戶的信用卡不慎遭到盜用，再進行未經授權交易時，超出信用額，令客戶可能蒙受巨額損失。有見及此，金管局已經要求銀行改善有關超額信用額信貸的安排，銀行必須獲得明確同意，方可向客戶提供超額信用額的額外信貸。

用額，銀行亦會向客戶提供可以降低信用額的方法。銀行日後要提高信用卡信用額時，需要獲得客戶同意。在「信用額你有Say」方面，以往銀行為了方便客戶，通常會容許客戶在信用卡超額信用額的情況下仍然能夠完成交易，不過此舉會令客戶的信用卡不慎遭到盜用，再進行未經授權交易時，超出信用額，令客戶可能蒙受巨額損失。有見及此，金管局已經要求銀行改善有關超額信用額信貸的安排，銀行必須獲得明確同意，方可向客戶提供超額信用額的額外信貸。

一鍵鎖卡功能 減盜用損失

在「無卡交易你有Say」方面，阮國恒稱，這項新措施將「還卡於民」，客戶能夠自主決定以實體信用卡還是無卡交易模式消費，根據自己的需要及習慣靈活管理個人的無卡交易安排。

在「綁卡認證你放心」方面，他表示為加強保障持卡人，客戶綁定信用卡至手機支付工具時，除了會收到現時的一次性手機短訊認證碼外，銀行會額外多加一重認證，例如透過雙向SMS程式、程式內確認或回電確認，以確保客戶確實有向銀行發出相關綁定指示。

在「一鍵鎖卡你有Say」方面，他表示金管局將要求銀行在網上服務或手機應用程式提供「一鍵鎖卡」的功能，令客戶可以盡快暫停信用卡，停止因信用卡遭到盜用而引致的持續損失。

鼓勵商戶轉用流動支付終端機

金管局副總裁阮國恒上周五表示，在完善客戶支援方面，有兩項主要措施，包括「卡不離手你有Say」與「專業團隊你放心」。

餐廳埋單 卡不離手

在「卡不離手你有Say」方面，他表示市民日常生活中使用實體信用卡進行交易時（例如在餐廳結賬時），一般商戶職員都會拿取客戶的信用卡到櫃檯的支付終端機 (POS) 進行交

易。由於信用卡離開了客戶的視線範圍，客戶可能會擔心信用卡或其資料會否遭到盜用。因此，銀行將會積極鼓勵商戶，使用流動支付終端機 (mobile POS)，令客戶可以「卡不離手」更方便、安全地完成交易。

在「專業團隊你放心」方面，阮國恒表示金管局將會要求銀行設立專責團隊，由熟知處理未來授權交易事宜的職員專責處理投訴個案，加強對客戶的支援。

金管局7項主要措施保障信用卡客戶權益

五個「有Say」

- 1「信用額你有Say」：金管局將要求銀行在附隨新卡的郵柬 (mailer) 更清晰地列明信用額，客戶在啟動信用卡的時候需同時確認客戶同意該信用額，銀行亦會向客戶提供可以降低信用額的方法。銀行日後要提高信用卡信用額時，需要獲得客戶同意。
- 2「超額你有Say」：金管局已經要求銀行改善有關超額信用額信貸的安排，銀行必需獲得明確同意，方可向客戶提供超額信用額的額外信貸。
- 3「無卡交易你有Say」：客戶能夠自主決定以實體信用卡還是無卡交易模式消費，根據自己的需要及習慣靈活管理個人的無卡交易安排。
- 4「一鍵鎖卡你有Say」：金管局將要求銀行在網上服務或手機應用程式提供「一鍵鎖卡」的功能，令客戶可以盡快暫停信用卡，停止因信用卡遭到盜用而引致的持續損失。
- 5「卡不離手你有Say」：銀行將會積極鼓勵商戶，使用流動支付終端機 (mobile POS)，令客戶可以「卡不離手」更方便、安全地完成交易。

兩個「放心」

- 1「綁卡認證你放心」：為加強保障持卡人，客戶綁定信用卡至手機支付工具時，除了會收到現時的一次性手機短訊認證碼外，銀行會額外多加一重認證，例如透過雙向SMS程式、程式內確認或回電確認，以確保客戶確實有向銀行發出相關綁定指示。
- 2「專業團隊你放心」：金管局將會要求銀行設立專責團隊，由熟知處理未來授權交易事宜的職員專責處理個案，加強支援客戶。

製表：香港文匯報記者 岑健樂

鄧家彪：「一鍵鎖卡」可及時止損

香港文匯報訊（記者 岑健樂）就金管局與香港銀行公會推出7項新措施，加強對信用卡用戶的保障，一向有跟進市民信用卡被盜用事件的工聯會立法會議員鄧家彪昨日回應表示，歡迎金管局持續跟進與研究如何保障市民處理信用卡未經授權交易時的權益，同時接納工聯會的一些建議，包括「一鍵鎖卡」（並期望監管機構繼續聆聽市民聲音。

手機非觸式交易存保安漏洞

工聯會上月下旬公布信用卡未經授權交易的求助個案，個案主要分為兩大類：1) 傳統信用卡線上交易；2) 手提電話非觸式交易，即沒有儲值功能的電子支付工具，包括港人常用的Apple Pay及Google Pay等。個案當中，一位受害人被釣魚網站騙去一次性密碼後與Apple Pay進行綁定，並以此購買貴重物品，即使受害人在收到交易短訊後7分鐘便向銀行通報並要求中止交易，但

銀行仍處理該交易。個案亦反映目前銀行業界在處理手提電話非觸式交易存在不少漏洞，例如獲得一次授權綁定後便可以無限次使用，毋需如傳統信用卡交易每次輸入一次性密碼，導致受害人信用卡遭多次盜用，要待查閱月結單時始發現等。

提5條建議加強保障卡戶

鄧家彪及團隊總結數月來處理信用卡詐騙的經驗提出五條建議：1) 建議將手提電話非觸式交易工具納入監管範圍，並設立交易爭議處理機制；2) 建議持卡人可自行決定是否每宗交易均需接收提示短訊；3) 建議金管局規定所有發卡銀行在其App內設立「一鍵CUT卡」功能；4) 建議發卡銀行妥善履行責任針對境外未經授權交易向所在地警方報警；5) 建議參考內地的「國家反詐中心App」，採取更為主動反詐措施。今次金管局推出7條新措施，其中就採用工聯會的「一鍵CUT卡」功能，讓市民毋需經過等候時間偏長的電話申

請，加快中止交易的處理速度。鄧家彪回應說，金管局今次「一鍵鎖卡」的功能較「一鍵CUT卡」更為靈活，令市民日後當爭議圓滿解決後，能更快恢復使用信用卡，對日常生活消費影響會較少。此外，他又歡迎金管局推行「綁卡認證你放心」保障市民的權益。鄧家彪續指，雖然騙徒詐騙時或會「道高一尺魔高一丈」，但如果金管局與其他監管及執法機構能夠與時並進，積極聆聽市民的聲音，相信能夠協助市民及時避免損失。



◆立法會議員鄧家彪 資料圖片

防盜技術監管指引需與時俱進

記者手記

隨着網購及電子支付盛行，近年有關信用卡遭盜用事件亦急增。根據金管局數字，近年接獲的信用卡未經授權交易投訴有明顯上升，由早年的每年數十宗，上升至2021年的329宗，去年為391宗，而今年首5個月已有382宗，按此趨勢今年投訴數字肯定大幅超過去年。

盜用事件暴增顯基建欠完善

此等盜用及騙案暴增，反映着香港銀行的金融基建及防盜技術有欠完善，監

管制度有待與時俱進，也會影響環球投資者對香港金融業的信心。大眾期望金管局今次的7項主要措施，對保障信用卡使用者的權益能有一定的作用。

目前市民網購時大多以信用卡或電子錢包App作支付，而交易又多數透過手機進行，這確實大大增加了個人資料洩露的風險，騙徒利用釣魚網站、木馬程式等手段盜取受害人手機資料以及信用卡資料；此外，電子錢包App也大多綁定信用卡和發卡機構戶口，而目前普遍上用戶只需一次授權綁定後便可無限次使用信用卡或電子錢包支付，這情況雖利好用戶體驗，但由於省略每次輸入密碼

及填入銀行短訊等雙重確認，往往令用戶被盜取金錢後也懵然不知。

引入更多防盜技術監管指引

要加強對信用卡或電子錢包用戶的保障，無非是從兩方面着手，一是提升用戶的自我保護意識，這包括持續的防盜教育，便宜莫貪；二是增強防盜方面金融基建技術及強制的監管要求。在金融基建技術上，觀乎金管局今次的7項措施，「一次授權綁定後無限次使用信用卡或電子錢包支付」等風險依然存在，筆者建議要求銀行向用戶提供更多自我保護措施，如允許用戶設定不同金額的

授權交易保安層級，當超過某個金額或在某一個時間內出現超過一次的發賬，就強制需輸入密碼及與銀行作雙重確認。

同時，建議採用每次交易不留底的「複合式生物認證」，例如採用「指紋+瞳孔+面部識別+聲紋」等技術，皆因這些「複合式生物認證」都可以在秒間完成，不會削弱用戶的使用體驗。

至於強制監管要求，金管局可就市場對銀行相關保障卡戶措施的不完善之處，要求銀行制訂相應的措施。例如，銀行在處理被盜信用卡時，目前不同發卡機構對同樣情況的處理標準不一，有市民的信

在相同情況遭到盜用後，有個別發卡機構以「嚴重疏忽」為由要求客戶負責，但其他發卡機構則免卻客戶責任。金管局可對這些情況制訂清晰指引，不能由發卡機構自行界定交易責任。

不應由市民承受漏洞損失責任

作為國際金融中心，香港一貫支持電子支付與電子錢包等科技的發展，但相關的基建及監管指引和安全措施要與時俱進、及時完善，甚至可以為金融交易制定新的、具示範作用的規則，不應由市民來承受其中的漏洞所帶來的損失及責任。

◆香港文匯報記者 岑健樂