

有關要求正視信用卡被盜用時的償還責任問題
答覆

金融管理局回覆如下：

多謝 李議員、吳議員、潘議員和林議員於今年 4 月 12 日就被盜用信用卡交易的責任事宜表達關注。

本局一直要求發卡銀行採取有效措施，確保信用卡交易的安全性，以保障客戶的利益。現時，所有信用卡交易均須遵循信用卡組織的相關規定，而信用卡組織就網上交易建構了額外認證安排。若有關商戶就交易使用該額外認證安排，發卡銀行會於交易時向客戶於銀行登記的電話號碼發出一次性密碼（即來函中所指的「OTP」），並確認該密碼通過認證後，才完成交易。若有關交易經銀行確認，持卡人以於銀行登記的電話號碼接收並輸入一次性密碼，即表示該交易已獲持卡人授權，客戶需要為該交易負責。若有關商戶並沒有使用此等額外認證安排，客戶則不會收到一次性密碼以完成交易，但當遇到有爭議交易時，商戶須承擔責任及財務損失。無論商戶有否要求一次性密碼作認證，本局要求發卡銀行均須在網上交易完成後向客戶發出通知訊息（如短訊或電郵），讓客戶核對交易記錄，以便客戶及時識別異常情況並向發卡銀行查詢跟進。此外，銀行也須設立有效的交易監察系統，當發現可疑信用卡交易時要盡快採取適當行動（包括通知有關客戶），及向執法機構提交可疑交易報告，並積極配合相關調查。

銀行在處理信用卡欺詐交易個案及釐定有關交易應由誰承擔責任時，需按事實情況詳細審視個案，考慮不同的因素，按事實情況而定。另一方面，金管局要求銀行在審批信用卡申請時須充份評估申請人的信用質素及財政狀況。此外，銀行在設定信用卡額度時，應考慮客戶的還款能力或財政實力，以負責任的態度行事。

金管局及銀行不時透過宣傳教育提醒市民使用信用卡時應留意的事項，例如妥善保管信用卡和保護信用卡資料等。未來會繼續加強這方面的工作。

正如金管局年初介紹 2023 年的工作重點，金管局正積極與業

界研究進一步加強卡服務的保障客戶措施。

再次感謝各議員提出的寶貴意見。

(秘書處於4月25日收到)

九龍城區議會秘書處

2023年4月