



九龍城區議會

何顯明主席 BBS MH

要求正視信用卡被盜用時的償還責任問題

信用卡被盜用的案件發生頻繁，今年比去年增加 45.1%。現今騙徒手法日新月異，層出不窮，有市民曾收到熟悉號碼的短信，因誤入釣魚網站被賊人盜用信用卡資料。賊人成功進行多宗交易，但只有最後一次交易才收到銀行短信通知。

苦主曾即時通銀行信用卡被盜用，但銀行仍然要求市民償還有關款項。亦有九龍城區市民在毫不知情的情況下，信用卡在晚上多次被海外商戶碌卡，但同樣並非每次碌卡均有電郵或短訊通知，獲回覆亦指並非每次會短訊通知。市民感到非常無奈。

現每間銀行對信用卡被盜用，要求償還款項的訴求，並沒有統一的標準。我們認為，金管局應就信用卡使用進行更嚴格監管：

1. 一般而言，若持卡人信用卡賬戶被他人用作未經授權交易，而持卡人並無作出任何欺詐或嚴重疏忽行為，持卡人不需為這些未經授權交易承擔責任。但現時銀行對於持卡人「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；而且每間銀行的處理方法亦有區別。現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。
2. 由於銀行掌握客戶的大量資料，希望不應只利用資料做生意，亦應利用大數據分析保障客戶。從涉事事主的消費模式可見，有關的盜用行為根本上早已超出他們平常的消費習慣，但這些消費沒有要求 OTP 或者電話核實已經過賬，甚至消費後都沒有得到短信通知。我們認為金管局應發放準則，規定什麼金額的消費應該有什麼程度的保障/保安措施（包括要求一定有短信通知，超過一定金額必須有 OTP，超出消費習慣的交易要有電話核實，網上極短時間內多次頻繁交易/要求 OTP 進行攔截等）。
3. 當局亦應教育市民，銀行會不時主動調整其信用卡的額度。因此市民要不時檢查自己的信用卡額度，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金錢損失。



祈當局關注，保障九龍城區市民消費權益。

民建聯九龍城支部
九龍城區議員
李慧琼 吳寶強 潘國華 林德成

二零二三年四月十二日

真诚者勝