

澳門金融管理局
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

通函編號/5037/MC017-2023-DSB/AMCM

致：全體銀行

收件人參考
V/REF. *

日期
DATADA DE

寄件人參考
N/REF. *

日期
DATA 28 DEC 2023

事項
ASSUNTO:

進一步加強銀行卡安全及客戶保障措施

敬啟者：

因應銀行卡詐騙和犯案模式的不斷演變，涉及盜取銀行卡資料及一次性短訊驗證碼而進行未經客戶授權的交易不時發生，為加強銀行卡的使用安全，現特函提請 貴行須落實以下保護措施，以更好地保障客戶權益：

1. 必須儘快及不遲於 2024 年 6 月 30 日前落實的措施：

- 在客戶綁定銀行卡至非接觸式（NFC）移動支付工具時，須在輸入銀行卡資料及一次性短訊驗證碼的驗證基礎上，執行多一重驗證方式（如要求客戶登入手機銀行、透過回電客戶或其他有效手段等）以確認有關綁定；
- 在協助客戶啟動銀行卡時，須向客戶清晰披露有關信用額度，以及銀行卡已預設開啟的無卡交易功能，並在客戶明確同意有關額度及無卡交易功能後方完成啟動。同時，儘可能讓客戶設置有關無卡交易（如每筆或每日）的可用限額；
- 為客戶上調信用額度前，或向客戶提供超過信用額度的額外信貸及允許進行超額交易前，須取得客戶明確同意，並清晰披露有關服務細則和倘有的收費；

- d. 向客戶提供多個便捷渠道（如熱線電話及網上／手機銀行等），讓客戶可：
- i. 下調信用額度。此項要求同時適用於借記卡消費額度；
 - ii. 自行關閉或重啟無卡交易功能，並向客戶清晰披露將被關閉或重啟的無卡交易類型，讓客戶知悉和作出確認。若客戶重啟無卡交易功能，必須透過適當的程序驗證客戶身份。同時，須向客戶發出有關設置生效的通知，讓客戶可隨時查閱無卡交易設置的類型及狀態；
 - iii. 即時凍結銀行卡，並向客戶清晰披露在凍結銀行卡後有關的重啟手續，以及倘有的凍結限期與限期後的相關安排。同時，在客戶重啟銀行卡時，須採取適當的程序驗證客戶身份；
 - iv. 即時掛失銀行卡，並向客戶清晰披露有關銀行卡的補發手續及倘有的收費；
2. 在交易雙重驗證方面，應儘可能提供可更好抵禦“網路釣魚”或“惡意軟體”等詐騙的驗證方式（如生物驗證、流動保安編碼等），以替代一次性短訊驗證碼；
3. 持續完善監控系統，更好利用從卡組織所取得的交易相關資訊（如3DS 2.0 機制所提供的資訊等）及由執法機構、卡組織或相關行業組織等發佈的詐騙情報，採納行業良好的欺詐偵測實踐及方式，以及借助卡組織或其他有效的欺詐偵測工具，以提升識別懷疑欺詐交易的及時性及有效性；
4. 若偵測到懷疑欺詐交易，應在客戶完成雙重驗證的基礎上，儘可能透過多一重驗證方式取得客戶的確認（例如透過網上／手機銀行內確認）。

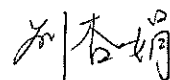
此外，藉此提醒，貴行須持續做好客戶教育及支援工作，包括須在不同服務渠道，尤其在官網、網上／手機銀行的當眼位置，清晰向客戶披露及說明所設置的銀行卡保障措施，並提醒客戶時刻提高警惕，妥善保管銀行卡及卡資料，以免受騙及遭受不必要的損失。

最後，按本局《客戶投訴處理指引》的要求，貴行須就未經授權銀行卡交易建立適當客戶查詢及投訴的機制，以有效記錄、調查及跟進有關個案，同時需因應個別客戶的情況，安排專責人員與客戶密切溝通及解釋，以加強對客戶的支援及保障。

如有疑問，請派員聯絡本局銀行監察廳梁凱彤女士或李嘉麗女士（電話：8395 2388）。此

順頌
商祺

澳門金融管理局
行政管理委員會委員



劉杏娟

銀行監察廳副總監



梁淑欣