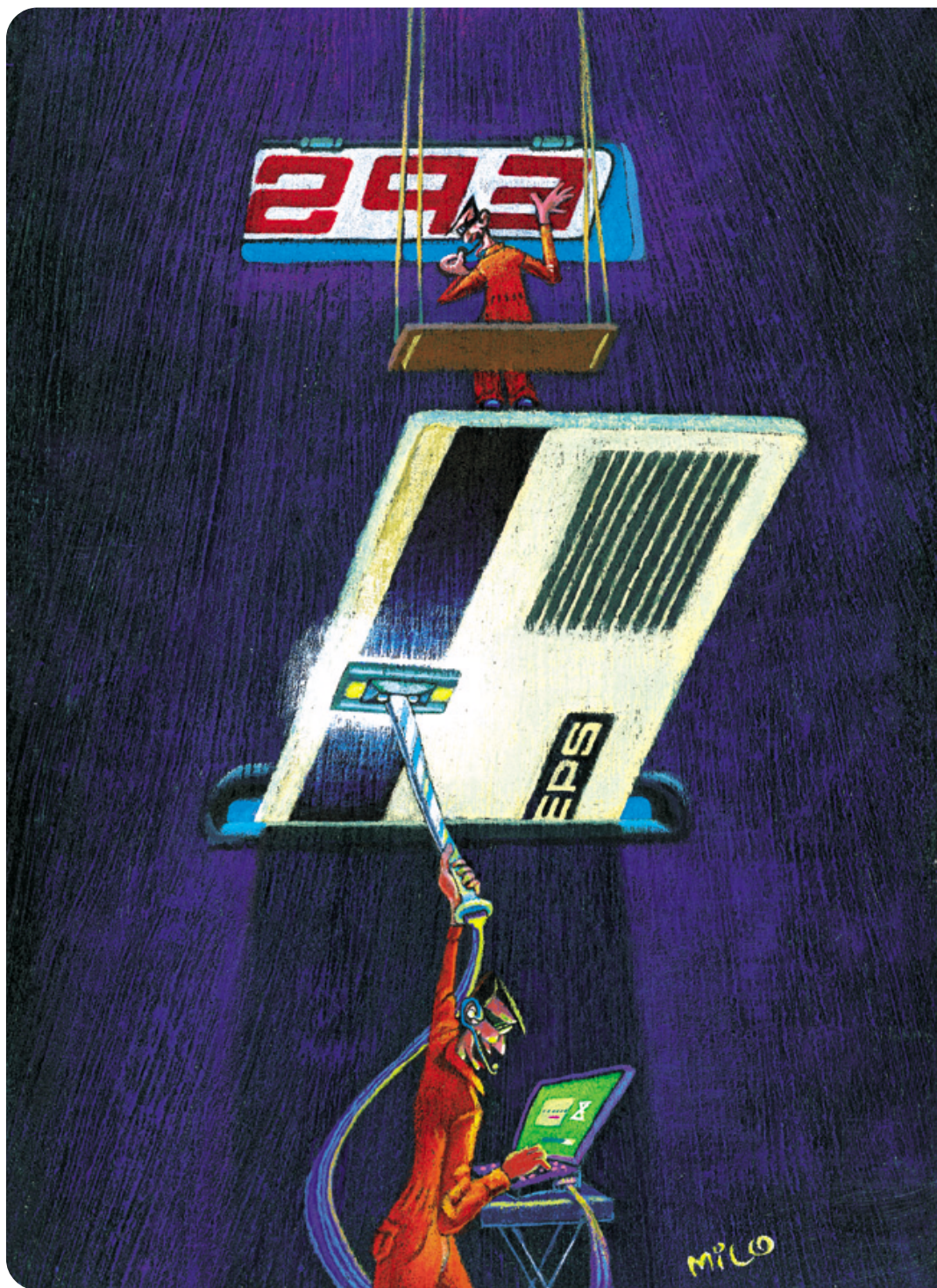


櫃員機頻失竊

銀行界全面戒備！



「警方在周一接報，騙徒利用銀行假期較少職員巡查的漏洞，在周六、日於某銀行分行外兩部自動櫃員機遭裝上懷疑是針孔攝錄機的裝置，準備盜取存戶密碼。」上述有關自動櫃員機遭安裝可疑裝置懷疑企圖行騙的新聞，過去多個月來接二連三，有報道市民戶口離奇失款，人人自危，究竟市民可以如何力保不失？銀行方面採取了甚麼措施保障存戶的財產？萬一戶口失款，銀行在甚麼情況下會作出賠償？

就着金融管理局向香港所有認可機構建議採取的預防措施，本會上月中向銀行發出問卷，調查結果顯示分別約有六成和兩成銀行完成或正進行安裝能偵察假讀卡和防範偷拍的裝置。

如何在高度戒備下使用自動櫃員機？

- 利用網上銀行、電話理財及自動櫃員機的服務，經常查核自動櫃員機卡內帳戶的金額是否有被盜竊；
- 如發現帳戶的現金額有差異，應向銀行舉報；
- 經常更改自動櫃員機卡私人密碼；
- 切勿以個人的出生日期、身份證號碼、電話號碼、或順序（例如123456）／重複號碼（例如111111）作為個人的私人密碼；
- 緊記個人的私人密碼後隨即毀掉該通知書；
- 勿將私人密碼與自動櫃員機卡一併存放，或將私人密碼寫在自動櫃員機卡上，或將私人密碼告知別人；
- 勿讓別人使用你的私人密碼與自動櫃員機卡；
- 在放入自動櫃員機卡前，留意自動櫃員機插卡孔有沒有裝上閱讀卡的裝置；
- 當按入你的私人密碼時，盡量遮掩按鍵。



當按入你的私人密碼時，盡量遮掩按鍵



過去多個月來接二連三有市民舉報戶口離奇失款後，本會亦於去年11月中發放新聞稿提醒市民「如何在高度戒備下使用自動櫃員機？」

金融管理局則在去年10月14日向香港所有認可機構發出有關懷疑自動櫃員機騙案的通告，列出金融管理局期望認可機構應採取的預防措施，以及處理這方面的消費者投訴的方法。

防範自動櫃員機騙案

金融管理局根據警方所提供的資料，自2002年10月11日至2003年11月19日期間發生的自動櫃員機騙案共有50宗。而其後已沒有發現新的騙案。此50宗個案中，已圓滿解決的有49宗，尚有1宗懷疑騙案所牽涉的客戶只向警方報案，但未有向有關銀行作出追討，該銀行亦已盡力聯絡有關客戶以瞭解情況。根據有關銀行提供

的資料，直至今年1月31日，銀行已賠償消費者有關涉及櫃員機騙案損失達210萬港元，最少的約為1千9百港元，而最高的金額約為37萬7千港元。

金融管理局已接觸銀行及自動櫃員機網絡供應商，並於2003年10月14日發出通告，促請它們考慮採取以下的預防措施：

- 加強自動櫃員機的保安設施；
- 裝設閉路電視，持續監視自動櫃員機；

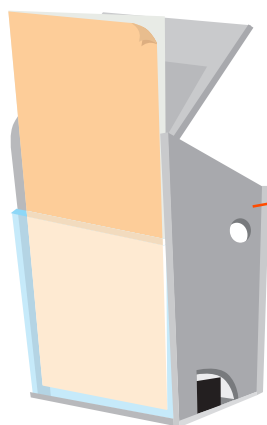
- 設立能記存自動櫃員機卡或信用卡有關資料的機制，以協助銀行確定有否利用假卡來進行未經授權的自動櫃員機交易；
- 增加在辦公時間及其他時間巡查自動櫃員機的次數；
- 鼓勵消費者舉報在自動櫃員機範圍發現的任何可疑裝置，並在該處標明舉報的電話號碼；及
- 提醒消費者注意不尋常的交易情況。



銀行實施防範措施的進度

本會於1月16日向19間銀行進行問卷調查，收集了它們對自動櫃員機行騙的預防及保安措施，及給消費者安全使用自動櫃員機的提示的工作進展情況，回應的銀行共16間。由於部

有銀行已加上蓋掩防止偷拍



附在自動櫃員機的物件
有否裝上針孔攝錄機



放入提款卡前，留意卡孔有否裝上讀卡裝置

分銀行以保安理由不願披露資料，亦有不少銀行要求其銀行名稱保密，因此集中報道銀行整體實施情況。

1. 安裝閉路電視

從回覆的銀行中，44%已完成安裝閉路電視監察自動櫃員機的活動情況，在進行中的佔38%。換句話說，80%以上的銀行將有閉路電視監察自動櫃員機的活動情況。

2. 安裝反讀卡機裝置

反讀卡裝置泛指能偵察安裝於自動櫃員機以套取持卡人卡內資料的假讀卡儀器。很多銀行以這項資料較敏感，不想透露太多保安工作以防騙徒知道，因此19%銀行不願作答。從回覆中只有5%銀行不考慮安裝反讀卡機裝置。57%銀行經已或正進行安裝反讀卡機裝置。

3. 安裝反偷拍裝置

有38%銀行以資料較敏感不願作答。亦有相當多的銀行(25%)不覺得有這個需要。18%銀行經已或正進行安裝反偷拍裝置，簡單的有加上蓋掩反偷拍裝置。

4. 加強巡查

除不願作答的銀行外(12%)，有回

覆的銀行(88%)經已全部加強巡查自動櫃員機。

5. 在自動櫃員機上貼上警告字句

有回覆的銀行(88%)經已全部在自動櫃員機上貼上警告字句。

6. 在自動櫃員機上貼上舉報熱線

有回覆的銀行(81%)已全部在自動櫃員機上貼上舉報熱線。

7. 通知消費者任何異常交易

有回覆的銀行(75%)已全部有進行監察交易，如發生任何異常交易將通知消費者。

8. 加強公眾教育

有回覆的銀行(81%)均已加強公眾教育，讓公眾提防被他人盜取信用卡或自動櫃員機卡資料。

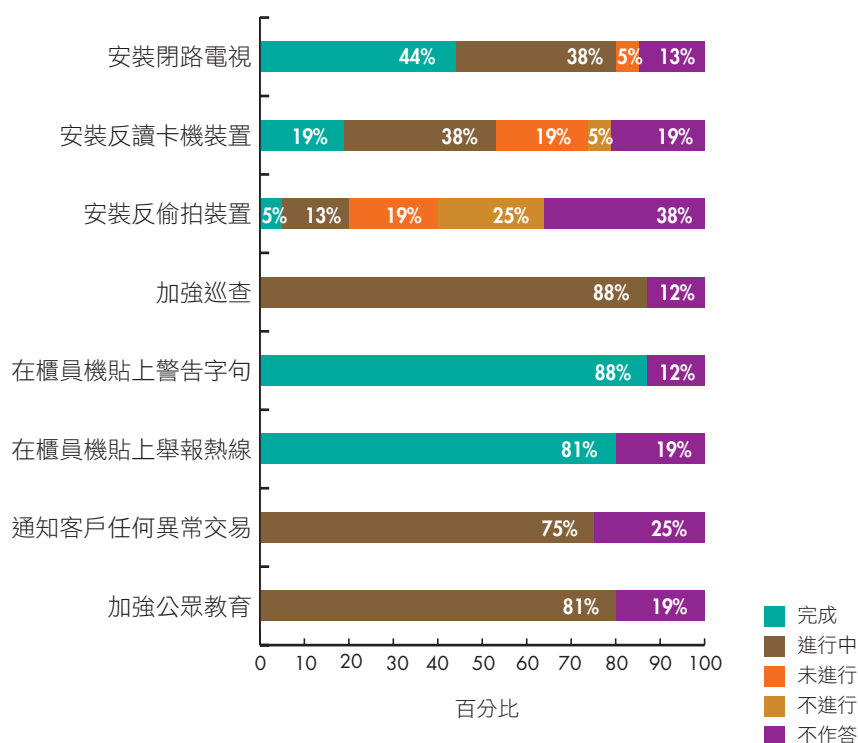
除以上防禦措施外，有銀行採用「反光貼」貼在自動櫃員機上，預防背後有人偷窺。在自動櫃員機熒光幕前加裝「防窺濾鏡」(privacy filter)。

銀行如何提示消費者安全使用櫃員機？

調查顯示大部分銀行有以下提示：

- 放入提款卡前留意卡孔有否裝上讀卡裝置；
 - 經常更改提款卡密碼；
 - 勿以個人出生日期、身份證號碼、電話號碼等作私人密碼；
 - 勿將密碼與提款卡存放在一起；
 - 按入密碼時，盡量遮掩按鍵。
- 調查有75%銀行提醒消費者「發現帳戶金額有差異，應向銀行舉報」。
- 在是次調查中，有些銀行更建議消費者一些謹慎措施：
- 使用「複雜」私人密碼，例如私人密碼以字母、數字和符號組合而成(以字母或符號作為私人密碼，只適用於某類櫃員機種)；
 - 不要向任何人士(包括警務人員及銀行職員)透露私人密碼；
 - 輸入私人密碼時，需先留意周圍環境，切勿讓第三者得知；
 - 如在使用自動櫃員機時發現有任何可疑裝置(如針孔攝錄機)或可疑活動(如有人在背後徘徊)，應馬上通知銀行；
 - 在完成操作離開前，應緊記取回屬於自己的全部物品；
 - 勿把收據留在自動櫃員機或在附近扔掉，在扔掉收據前，必須將收據撕毀；
 - 勿請第三者透過自動櫃員機代為提款；
 - 勿固定在同一自動櫃員機提款。

預防及保安措施的實施進度

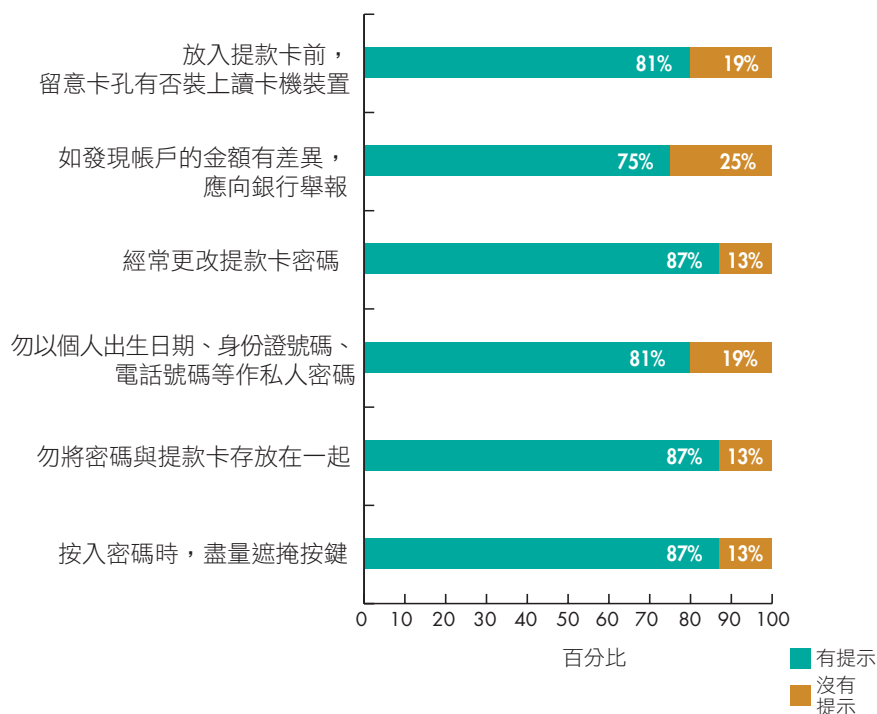


甚麼情況下發卡機構應承擔損失？

根據「銀行營運守則」第30.1條，發卡機構應承擔因下述情況而引起的全部損失：

- (a) 在持卡人未收到卡前，卡被誤用；
- (b) 在持卡人給予發卡機構足夠通知，表示遺失或被盜用卡／個人密碼，或其他人知道其個人密碼後，所有未經持卡人授權的交易所招致的損失（須受第30.4條限制）；
- (c) 終端機或其他系統發生故障，引致持卡人直接蒙受損失，惟若有關故障是明顯的，或已顯示故障信息或通告則除外；及
- (d) 交易是以偽造的卡進行的。

銀行提示消費者安全使用櫃員機的措施



銀行以甚麼準則賠償自動櫃員機騙案？

銀行處理自動櫃員機騙案的賠償略有不同。大致上，銀行都視乎個案

- 是否屬於行騙個案；
- 考慮消費者戶口往來情況；
- 證實案事件與消費者無關；
- 不涉消費者之失誤；
- 證實交易是使用偽造卡；
- 需經警方調查後確定無訛騙成分。

索償須經甚麼程序？

倘若消費者不幸遇上自動櫃員機騙案，一般情況下銀行依據金融管理局的指引進行調查：

1. 要求消費者立刻報警以便警方進行調查；

銀行處理投訴的程序

根據金融管理局徵詢銀行業界而制訂的「銀行營運守則」第30.1條訂明，若有利用假卡進行交易，而持卡人並無欺詐或嚴重疏忽的行為，發卡人便應承擔由此引致的全部損失。

金融管理局《監管政策手冊》「處理投訴的程序」列明，認可機構應確保對客戶投訴展開徹底及迅速的調查，並使投訴獲得圓滿解決。該局期望認可機構盡快採取適當的機制分辨出以偽造自動櫃員機卡進行的交易。在未能採用適當的辨認偽造自動櫃員機卡機制之前，金融管理局建議認可機構採用以下的指引處理這類投訴：

- 認可機構應確保投訴人即時通知警方，並告知投訴人負責處理其投訴及聯絡警方的職員資料，以保持緊密聯繫。該職員應向投訴人收集有關資料並協助警方和該認可機構的合作；
- 認可機構應盡早完成內部調查。內部調查與警方調查應同時進行，一旦警方調查完畢，認可機構即可作出決定；
- 該認可機構應盡量合作回答在同一自動櫃員機網絡任何受影響認可機構的問題，例如投訴人的交易紀錄報告和自動櫃員機受影響的審視報告；
- 認可機構應最少每兩星期一次通知投訴人和金融管理局有關調查的進度；
- 當內部調查有足夠證據顯示投訴有理，認可機構應迅速作出決定賠償給投訴人。此等個案不應等待警方的調查報告；及
- 內部調查及警方調查報告顯示騙案不成立，認可機構應在收到警方調查報告一星期內通知金融管理局其決定。認可機構應提交其調查報告及擬向投訴人回覆內容，並在徵詢金融管理局後盡快回覆投訴人。一般情況下，應在收到警方調查報告後一個月內回覆投訴人。

根據金融管理局所提供的資料，現時絕大部分認可機構都已實施上述機制，迅速分辨以假卡進行的交易。

2. 要求消費者提供所要求賠償的交易資料進行內部調查（有銀行要求消費者填寫索償表格或90天內以書面形式提出有問題的交易）；

3. 約見有關消費者，作進一步調查及確定事件是否屬實；

4. 當其他自動櫃員機網絡內的銀行要求協助調查，銀行會通力合作；

5. 銀行會定期與金融管理局報告有關事件的進度；

6. 如有充份證據確定交易乃自動櫃員機騙案，銀行會發放賠款。

高度防偽的「聰明卡」

近年製造假信用卡在各地行騙越來越猖獗，南韓及台灣等地發現假卡最多。

犯罪集團從東南亞國家購買被盜的信用卡資料，然後套取卡內資料加入假卡內。

另外，有假卡黨以小型信用卡磁碼轉換器，將原有信用卡磁帶資料抄錄下來，再

抄入假卡內。製成假卡後分發給其黨羽，或售賣給當地犯罪集團以假卡購物。

Asia Pacific Smart Card Association (APSCA) 於去年12月在台灣舉行會議，認為自動櫃員機騙案將促使「聰明卡」取代現時的「磁帶卡」。「聰明卡」內置晶片，而晶片上的資料會先加密處理，要複製是相當困難。馬來西亞及南韓已指定所有自動櫃員機卡必須採用「聰明卡」，而日本亦將跟隨。台灣當局明令2004年後所有自動櫃員機卡及自動櫃員機網絡轉用晶片。

建議

要避免自動櫃員機騙案招致損失，影響消費者使用自動櫃員機的信心，銀行提高其預防及保安措施固然重要，但消費者亦須提高警惕防範卡內資料被盜取。

整體上，金融管理局的資料及是次調查的結果顯示現有的措施對打擊自動櫃員機騙案有理想的成效，但本會有以下的建議：

- 消費者應緊記及採取本會及銀行提供的一系列謹慎使用自動櫃員機措施；
- 是次調查顯示在安裝反讀卡及反偷拍裝置方面，銀行可能因基於某些原因不大接受或採用，以現時信用卡及櫃員機卡仍使用磁帶卡，銀行應盡快安裝適當裝置阻止騙徒有機可乘；
- 長遠來說，銀行可考慮提高自動櫃員機網絡及櫃員機卡的保安程度，例如改用「聰明卡」。