



支付騙案

金融糾紛調解中心（調解中心）不時接收並處理詐騙個案。當客戶在受騙情況下自行授權交易時（即支付騙案），處理這類詐騙個案有時會面臨挑戰。

處理支付騙案的建議框架

為應對支付騙案問題，香港金融管理局（金管局）於 2025 年 9 月 26 日與零售銀行就因授權支付騙案而產生損失的索償建議框架，進行諮詢。

雖然該建議框架在撰寫本文時尚未公開，但金管局於 2025 年 9 月 26 日的[專題文章](#)中概述了該項建議的主要原則。

正在諮詢的框架旨在評估銀行監察系統的有效性以及客戶應承擔的責任程度。它亦會考慮個案的實際情況及客戶背景（例如客戶是否長者）。金管局要求避免「非黑即白」或「一刀切」的思維，不應期望銀行或客戶单方面承擔全部損失。

據金管局表示，國際間對於詐騙損失的責任問題未有一致共識，不同司法管轄區採取不同的做法。有些要求客戶承擔大部份責任，有些則要求銀行分擔損失，還有一些會因銀行防詐騙措施不足而對銀行施以罰款。金管局表示將在諮詢期間與銀行進一步討論該框架。

「智安存」保护措施及预设不开通网上银行平台选项

除上述建議外，金管局於 2024 年 12 月推出「智安存」(Money Safe, 簡稱 MS) 的新保安措施，以防範詐騙。此措施讓客戶可將部分銀行存款設為受保護資金，防止資金流出，並只有與銀行完成驗證流程後方可動用該筆受保護資金。金管局要求所有認可機構向零售銀行個人客戶提供「智安存」保护措施，並鼓勵認可機構根據不同客戶（如私人銀行客戶）的需求提供類似的保护措施。

此外，金管局亦针对另一常见欺诈及诈骗情境，作出回应：客户被操纵开设网上银行或手机银行账户，其后遭骗徒利用。为防范此类情况，认可机构须提供客户预设不开通网上银行平台设定的选项，并要求任何更改此设定均须经核实程序。不过，此措施不适用于数字银行。其他提升客户控制权的措施（即可以停用第三方收款人网上登记功能，以及防止提高网上转账限额）亦在规划中。

根据[政府 2025 年 6 月 23 日的新闻公布](#)，所有零售银行将于今年年底前全面推出「智安存」服务。

上述「智安存」的详情载于（只备英文版本）：

- (a) [金管局 2024 年 12 月 30 日的信件](#)；及
- (b) [《「智安存」保护措施的要求》](#)（上述信件附录）

发布日期：2025 年 10 月
第二期

注：

- i. 本通讯仅供一般参考，不构成任何建议。金融纠纷调解中心（调解中心）并不就相关信息作出、或意图作出任何陈述。对于任何依赖本通讯所提供信息之各方，调解中心均不承担任何责任或义务。
- ii. 调解中心是以担保有限公司形式成立的非牟利机构。在财经事务及库务局、香港金融管理局及证券及期货事务监察委员会的支持下，调解中心独立及持平地管理金融纠纷调解计划，协助解决金融机构及其客户之间的金钱纠纷。