



## 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單方面承擔全部損失。

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」保護措施及預設不開通網上銀行平台選項

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，並只有在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」保護措施，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護措施。

此外，金管局亦針對另一常見欺詐及詐騙情境，作出回應：客戶被操縱開設網上銀行或手機銀行帳戶，其後遭騙徒利用。為防範此類情況，認可機構須提供客戶預設不開通網上銀行平台設定的選項，並要求任何更改此設定均須經核實程序。不過，此措施不適用於數字銀行。其他提升客戶控制權的措施 (即可以停用第三方收款人網上登記功能，以及防止提高網上轉帳限額) 亦在規劃中。

根據[政府 2025 年 6 月 23 日的新聞公布](#)，所有零售銀行將於今年底前全面推出「智安存」服務。

**上述「智安存」的詳情載於 (只備英文版本)：**

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

發佈日期：2025 年 10 月  
第二期

註：

- i. 本通訊僅供一般參考，不構成任何建議。金融糾紛調解中心（調解中心）並不就相關信息作出、或意圖作出任何陳述。對於任何依賴本通訊所提供資訊之各方，調解中心均不承擔任何責任或義務。
- ii. 調解中心是以擔保有限公司形式成立的非牟利機構。在財經事務及庫務局、香港金融管理局及證券及期貨事務監察委員會的支持下，調解中心獨立及持平地管理金融糾紛調解計劃，協助解決金融機構及其客戶之間的金錢糾紛。