



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
社區服務諮詢委員會  
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

王國蓉

2021年6月2日

### 關於完善金融消費者權益保護制度的意見

疫情期間，由於擔心受感染，加上配合特區政府防疫政策，消費者大都盡量減少前往實體店，轉為由網上渠道購買必需品及服務，許多人已習慣於網上訂購產品及使用外賣服務，這無疑加速了電子商貿的發展。

根據澳門司法警察局統計數據顯示，今年首季錄得盜用信用卡資料案 264 宗，同比增加 208 宗，升幅主要從 2020 年 10 月開始，從過往平均每月 15 宗案件，大幅飆升六倍至近月約 90 宗。

隨著科技的發展，互聯網支付和移動支付的普及，信用卡盜刷的風險加大，面對這種新型的消費形式，建議政府**一是**完善監督管理機制，積極與銀行業合作，推動以新技術提升信用卡的安全性，例如參照英國目前實施的“多因素密碼校驗技術”，確保用戶在網上進行交易時，除了提供信用卡信息外，還需要提供如姓氏、生日等隨機問題，提高網絡支付的安全性。**二是**及時修訂消費者權益保護相關的行政法規，逐步建立完善的消費者權益保護規章制度。**三是**建立和完善金融消費投訴處理機制，設立暢通的投訴受理和處理渠道，確保做好相關工作的應急響應及處置工作。**四是**推動金融宣傳教育工作的深入開展，政府可考慮將金融知識普及教育納入通識教育課程，以提高市民的整體金融素養。