

電子支付風險管理



Risk Management in Electronic Payment

李愛娟女士 (僱員再培訓局註冊導師)

Harriet OK Lee (ERB Registered Trainer)

JD (CUHK), MBA (HK PolyU)

24 / 2 / 2021



Agenda

1. 介紹各種電子支付工具

2. 電子支付工具的欺詐手法及相關
案例

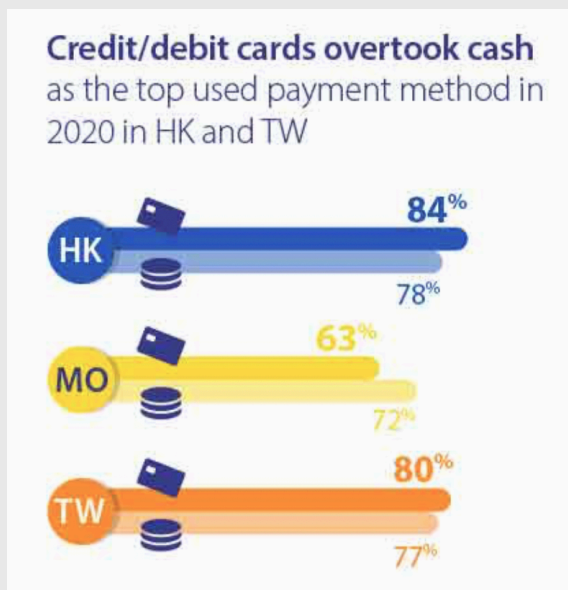
3. 如何預防電子支付欺詐

4. 前線從業員的權益與責任

零售支付方式

- 現金貨幣（如港幣、人民幣、美金）
- 信用卡（如 Visa, Master, 銀聯卡）
- 其他電子貨幣及錢包（如 Apple Pay、Google Pay、Visa Pay Wave、Mastercard Contactless、八達通、支付寶、TNG Wallet、Tap & Go、WeChat Pay 等）
- 其他方法（如積分、禮券、本票、支票等）

《VISA消費者支付取態研究2.0》

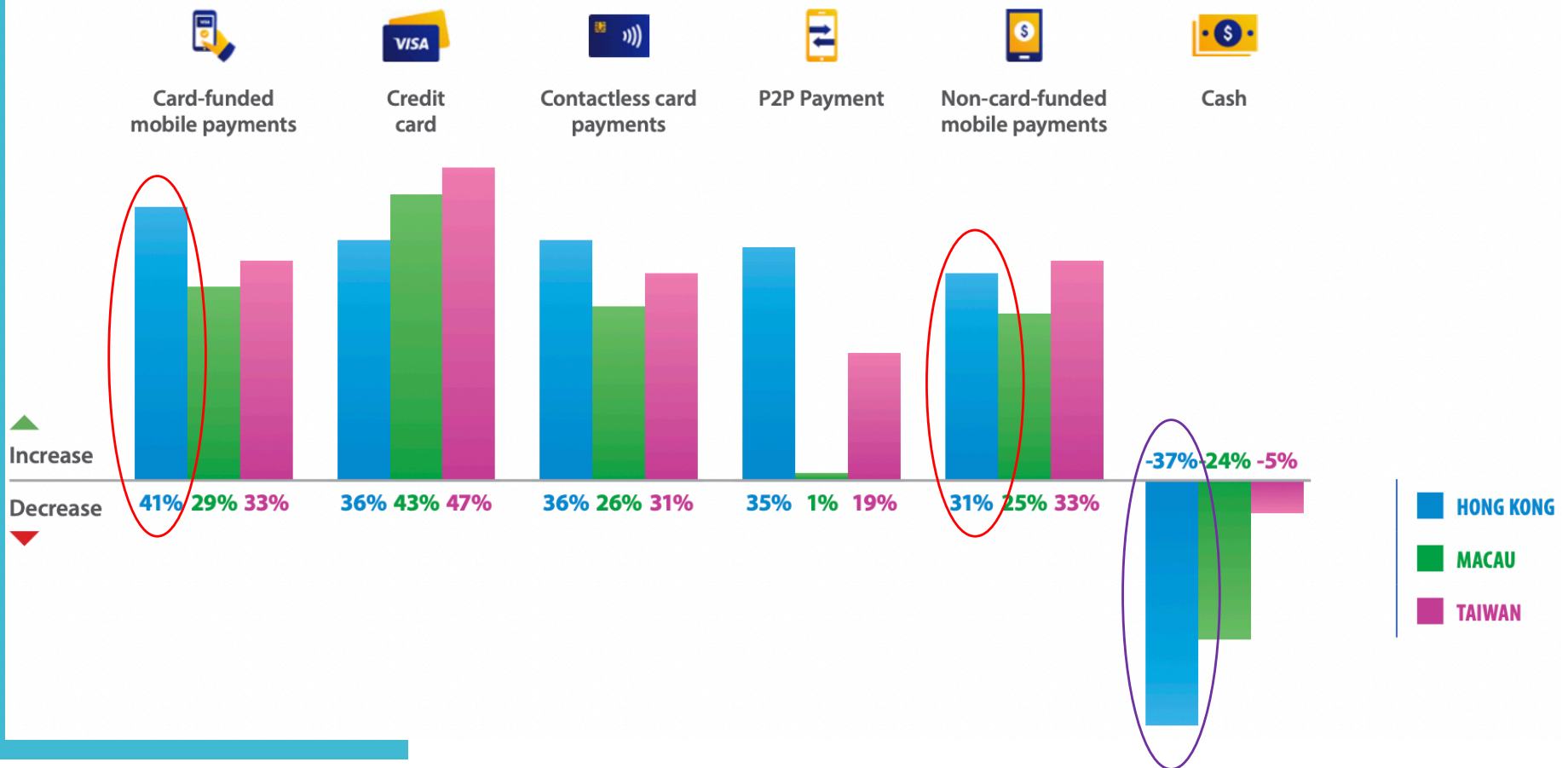


2020 年《Visa消費者支付取態研究2.0》
發現：

- 78%的香港受訪者表示以現金作為支付方式，遠低於2019年的91%
- 而以信用卡及扣帳卡作為支付方式的則從去年同期80%上升至84%。

Source: VISA CONSUMER PAYMENT ATTITUDES STUDY 2.0. (2020, December 10). Retrieved December 27, 2020, from <https://www.visa.com.hk/dam/VCOM/regional/ap/hongkong/global-elements/documents/visa-cpas-2-o-hk-report-final.pdf>

NET INCREASE/DECREASE OF PAYMENT METHOD USAGE DURING COVID



Source: VISA CONSUMER PAYMENT ATTITUDES STUDY 2.0. (2020, December 10). Retrieved December 27, 2020, from <https://www.visa.com.hk/dam/VCOM/regional/ap/hongkong/global-elements/documents/visa-cpas-2-o-hk-report-final.pdf>

COVID-19

無現金支付原因：

- 最快方式交易
- 獎賞及現金回贈
- 方便攜帶
- 更衛生
- 花費最少的精力

Source: VISA CONSUMER PAYMENT ATTITUDES STUDY 2.0. (2020, December 10). Retrieved December 27, 2020, from <https://www.visa.com.hk/dam/VCOM/regional/ap/hongkong/global-elements/documents/visa-cpas-2-0-hk-report-final.pdf>

電子支付好處 – 社會

- 推動經濟發展
- 提升企業營運效率
- 節省營運成本
- 推動產業的轉型及創新

Source: 彭, 醒棠. (2014, March 14). 信報論壇「電子支付 - 如何提升經濟增長及效率」. Retrieved February 9, 2021, from <https://www.hkma.gov.hk/chi/news-and-media/speeches/2014/03/20140314-1/>

電子支付壞處 - 商家

- 面對增加欺詐風險
- 交易費用
- 依賴科技
- 經營成本

電子支付

- 信用卡
- 八達通
- 易辦事
- Alipay HK (支付寶)



- Apple Pay
- Google Pay
- Visa Pay Wave



- Mastercard Contactless
- TNG Wallet



- Tap & Go
- WeChat Pay



- PayMe



支付系統及儲值支付工具條例

- 截至2021年01月25日為止，根據「儲值支付工具持牌人紀錄冊」現時儲值支付工具持牌人的資料營運儲值支付工具的儲值支付工具持牌人數目以下：

	數目
非銀行儲值支付工具持牌人	15
現正發行或促進發行儲值支付工具持牌銀行	3
營運儲值支付工具的持牌人總數	18

Source: 香港金融管理局. (2021, January 25). 儲值支付工具持牌人紀錄冊. Retrieved February 13, 2021, from <http://www.hkma.gov.hk/chi/regulatory-resources/registers/register-of-svf-licensees/>

電子支付工具例子

儲值支付工具例子

八達通

支付寶

WeChat Pay

Tap & Go

TNG Wallet

非儲值支付工具例子

Apple Pay

Google Pay

Samsung Pay

零售支付系統

截至目前為止，金融管理專員已根據《支付系統及儲值支付工具條例》第 4(1)條指定由以下機構用於處理涉及香港參與者的支付交易的零售支付系統：

- Visa
- Mastercard
- 銀聯國際
- 美國運通
- 銀聯通寶有限公司(「銀通」)
- 易辦事(香港)有限公司(「易辦事」)營運。

Source: 香港金融管理局. (2020, September 10). 零售支付系統的監管制度. Retrieved December 27, 2020, from <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/international-financial-centre/stored-value-facilities-and-retail-payment-systems/regulatory-regime-for-retail-payment-systems/>

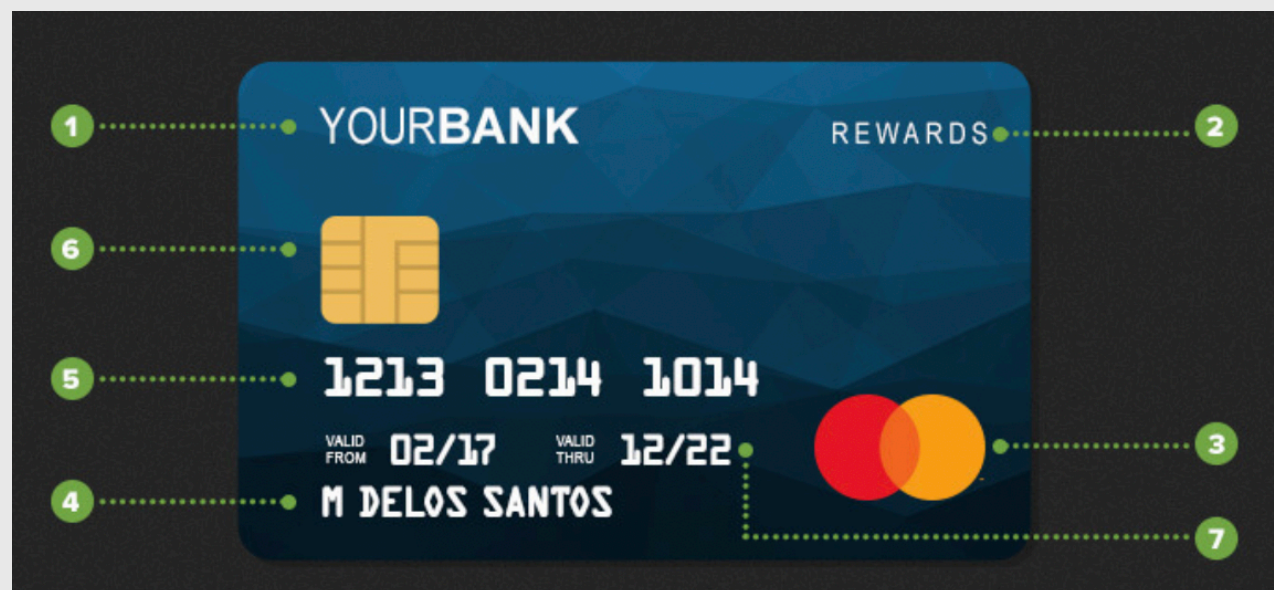
信用卡特徵－正面

1. 發卡機構

6. 晶片

5. 卡號：

4. 持卡人名稱



2. 信用卡名稱

3. 信用卡組織標識

7. 有效到期日

Photo source : [INFOGRAPHIC] The Anatomy of a Credit Card. (2020, October 21). Retrieved December 27, 2020, from <https://www.moneymax.ph/credit-card/articles/infographic-anatomy-credit-card>

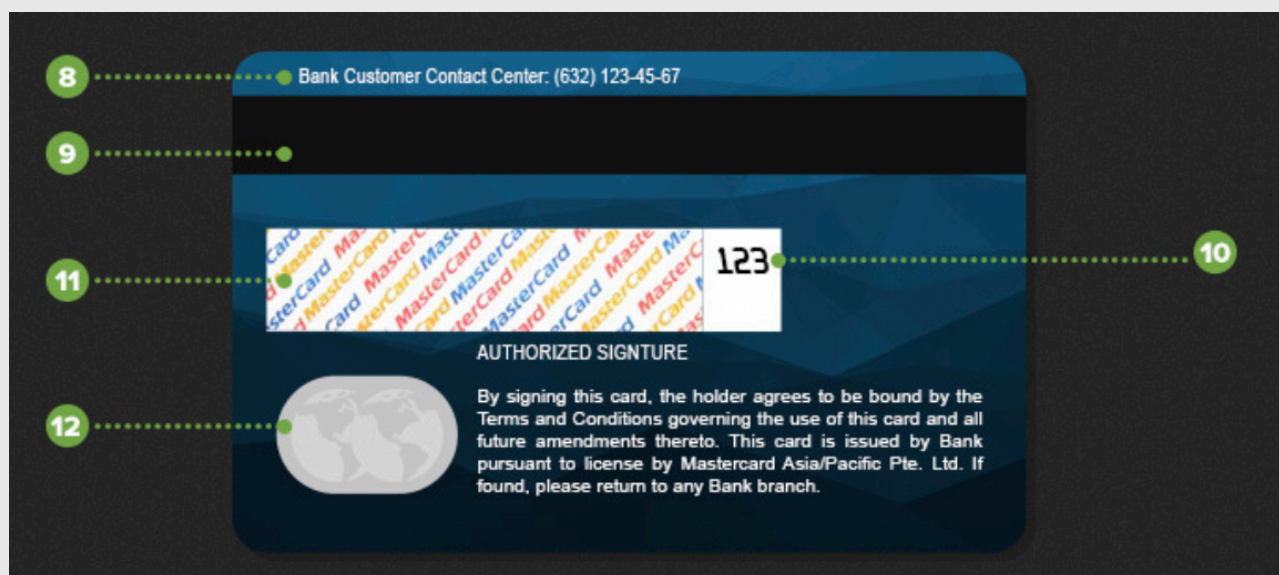
信用卡特徵－背面

8. 客戶服務中心熱線電話

9. 磁帶

11. 簽名欄

12. 防偽標識

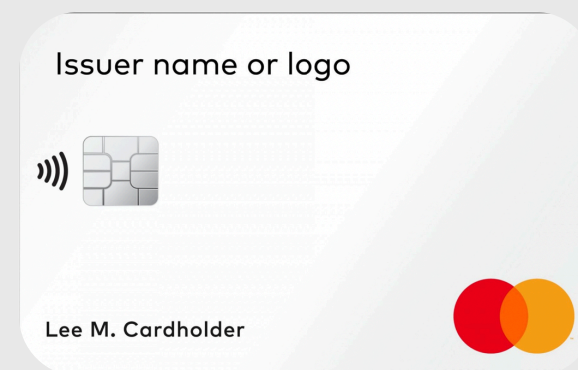


10. 信用卡安全驗證碼

Photo source : [INFOGRAPHIC] The Anatomy of a Credit Card. (2020, October 21). Retrieved December 27, 2020, from <https://www.moneymax.ph/credit-card/articles/infographic-anatomy-credit-card>

無號碼實體卡

- 只會顯示持卡人姓名
- 發卡機構名稱或標誌
- 晶片
- 信用卡組織標誌
- 可網綁手機

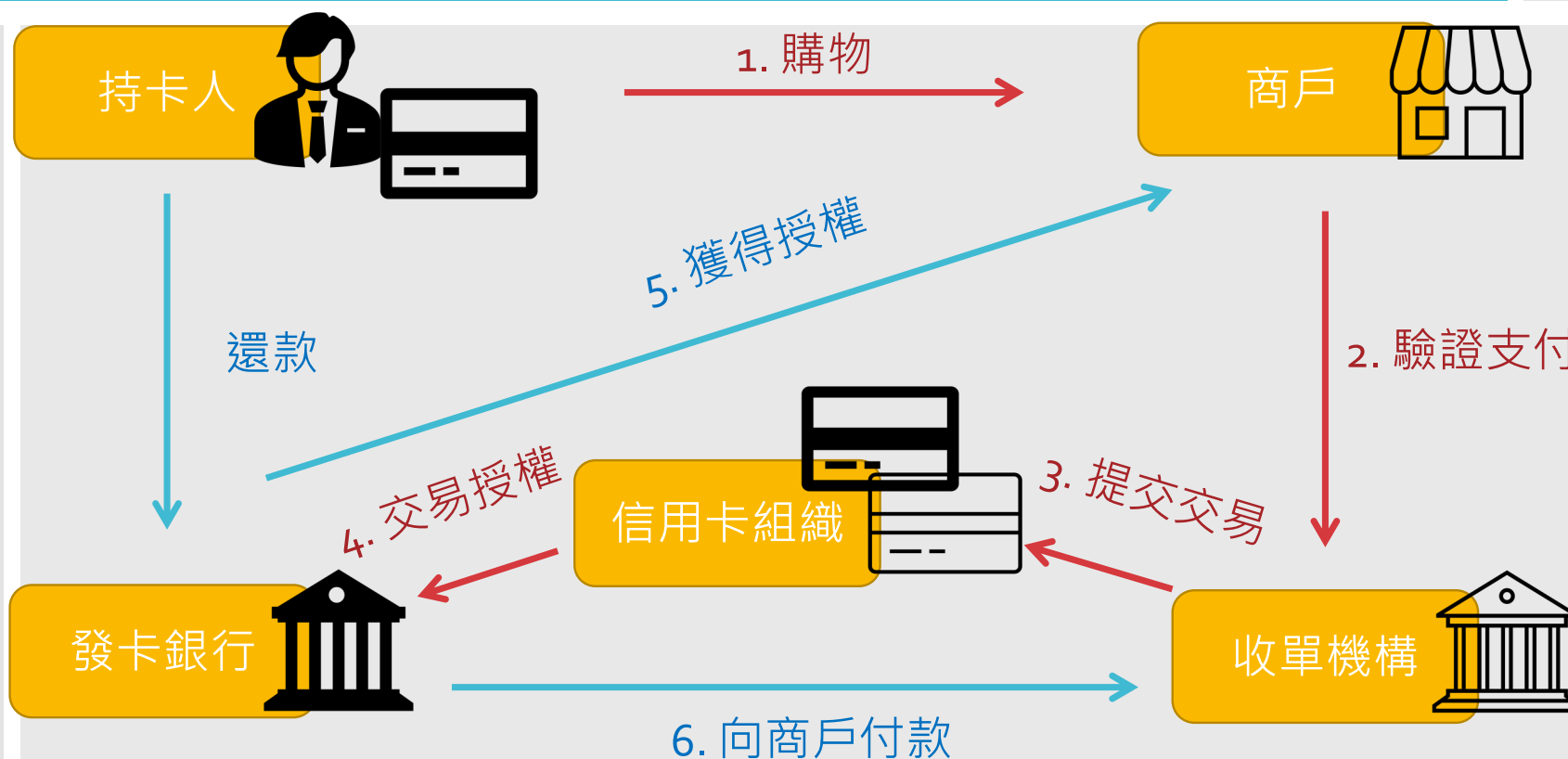


Source :

1. 謝, 德 勤. (2020, October 29). 【Mastercard®】全新Fintech 消費 + 理財概念你要識! . HK01. Retrieved December 20, 2021, from <https://www.hk01.com/社會新聞/541895/mastercard-全新fintech-消費-理財概念你要識>

2. Mastercard. (2020, June 10). Mastercard 話您知:關於無號碼實體卡的四件事. Retrieved December 20, 2020, from <https://www.mastercard.com.hk/content/dam/mccom/en-hk/newsroom/10-june-2020/Press-release-four-fun-facts-about-the-numberless-physical-card-cn-final-june-10-updated.pdf>

信用卡支付流程



Reference: <https://www.mastercard.com.hk/zn-hk/merchants/start-accepting/payment-process.html>

信用卡欺詐形式

1. 盜用他人信用卡

- 例如：
 - 盜竊
 - 掉失
 - 釣魚郵件

2. 偽造信用卡

- 例如：
 - 換晶片

《銀行營運守則》

36. 對損失須負的責任

- 發卡機構應承擔全部損失：
 - 在持卡人未收到卡前，卡被誤用
 - 持卡人已給予足夠通知，表示已遺失或被盜用卡 / 個人密碼，或有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
 - 發現遺失或被盜去卡後，已盡快通知發卡機構
 - 損失不是因持卡人的嚴重疏忽引致的
 - 損失不是因持卡人的欺詐行為引致的
 - 終端機或其他系統發生故障
 - 交易是以偽造的卡進行的

信用卡欺詐類型

1. 有卡支付

- 出示實體信用卡
- 例如：實體店購買



2. 無卡支付

- 沒有出示實體信用卡
- 例如：網購，郵購、電話購買



欺詐警示 – 有卡支付

- 商品欺詐目標的類型：如電子產品、家庭電器、珠寶、電腦等
- 異常大的訂單
- 購買多件相同商品，不考慮尺寸，顏色，款式或價格
- 不會議價
- 買家購買大件物品，仍拒絕送貨上門
- 提供不實地址
- 買家可能提供多於一張信用卡

欺詐警示 – 有卡支付

- 刷卡未能取得授權時，持卡人要求分單壓卡進行支付
- 買家在很短時間內可能會重複購買
- 買家從口袋裡掏出信用卡而不是錢包
- 顧客可能會表現出焦慮，緊張或不耐煩的
- 在處理交易時，顧客可能會試圖分散店員的注意力，尤其是在交易量較大的情況下
- 使用新卡進行大筆購買
- 往往都是生意繁忙特時段

預防有卡支付欺詐

- 仔細檢查信用卡，檢查 “valid from (有效期由)” 和 “valid thru (有效期至)” 日期是否包含當日交易日期
- 檢查卡是否具有適當的安全特徵
- 檢查壓紋帳號的後四位數字是否與簽名欄上的最後四個位相匹配
- 在卡背面的簽名欄上，客人是否已經簽署
- 傾斜卡時，Visa/Mastercard®/銀聯信用卡上的全息圖應可移動或可變動顏色
- 檢查銷售收據上的信用卡號是否與實體卡上的相應數字匹配

預防有卡支付欺詐

- 看看卡號面如有更改痕跡、塗改或刮傷，打孔、剪角、損毀現象，卡面的凸印號碼有被塗改的痕跡，應拒絕受理
- 看看有沒有發卡日期(卡號下排兩組數字。左邊就是發卡月份)，如發卡年代比較久但是信用卡表面卻保存很新，甚至幾乎無刷卡痕跡，要特別小心
- 如有懷疑，可要求客戶提供身份證以核實身分，並核對信用卡上的姓名與身份證上的姓名是否匹配
- 店員需要時刻提高警覺，當收銀在驗卡過程中已發現疑點，或發現持卡人出現以上異常行為，有懷疑即應致電信用卡中心查詢

欺詐警示 – 無卡支付

- 商品欺詐目標的類型：如電子產品、家庭電器、珠寶、電腦等高價值及容易轉售的商品
- 異常大的訂單
- 大量購買同一類型貨品
- 客戶會在短時間內可能會重複購買
- 可能會使用多張信用卡下訂單
- 在訂單裡，使用第一張卡的被拒絕，就立即提供第二張卡

欺詐警示 – 無卡支付

- 需要緊急送貨
- 海外訂單比較普遍
- 客人本可以在當地輕鬆購買此類型商品，但偏偏願意支付昂貴的運輸費用，並願意等待更長的時間才能收到貨物
- 要求貨物運送到郵政信箱的訂單
- 要求將貨物運送到空置物業、酒店、經常涉及欺詐交易的國家或地區

欺詐警示 – 無卡支付

- 買家在很短的時間內使用非常相似的信用卡號碼單進行的購買，例如僅最後四位數字不同。
- 訂單來自海外往往會增加風險，如訂單來自尼日利亞，印尼和東歐，而這些地方使用信用卡比例會比較低。
- 買家落訂單時，要求商戶使用指定的貨運服務帳戶。
- 買家落訂單時，提供虛構地址。

預防無卡支付欺詐

- 索取持卡人銀行的名稱。騙徒偷取帳戶嘅詳細信息裡面未必會有銀行資料。如果買家在告知銀行名稱時猶豫，則應謹慎行事
- 確保客戶的帳單地址和收貨地址一致
- 切勿將貨物轉發到郵政信箱
- 交付貨物後，請從持卡人那裡獲得簽字的收據
- 避免接受高危地區的訂單

預防無卡支付欺詐

- 如果買家訂購大量不同商品，請在下訂單後致電持卡人以確認該訂單。
- 要特別小心處理海外訂單，如接獲大宗訂單，應先查詢以上情況，可詢問收單行關於是次交易。在未能確認訂購是合法之前，商戶應保留貨物直至釐清情況為止。

QR Code 欺詐形式

- 客人等候期間，騙徒從客人背後通過手機掃描二維碼偷取。

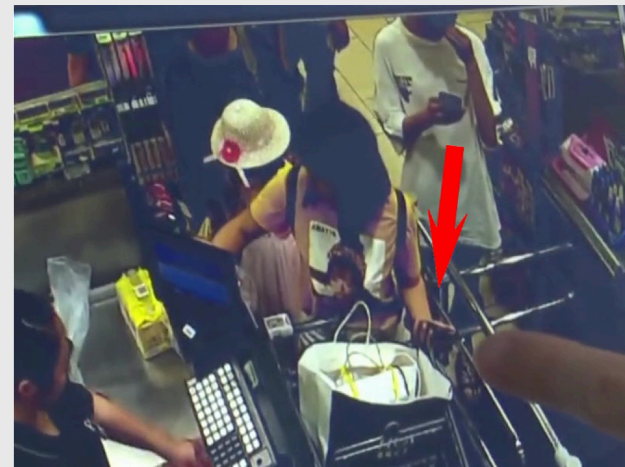


Photo Source: 崔, 德興. (2019, May 28). 隔空盜刷微信QR Code偷錢案頻生 騰訊：深表歉意並將全額賠付. *HK01*. Retrieved December 20, 2020, from <https://www.hk01.com/大國小事/333915/隔空盜刷微信qr-code偷錢案頻生-騰訊-深表歉意並將全額賠付>

QR Code 欺詐形式

- 騙徒以電子錢包支付成功嘅頁面截圖，欺騙店員已付款。

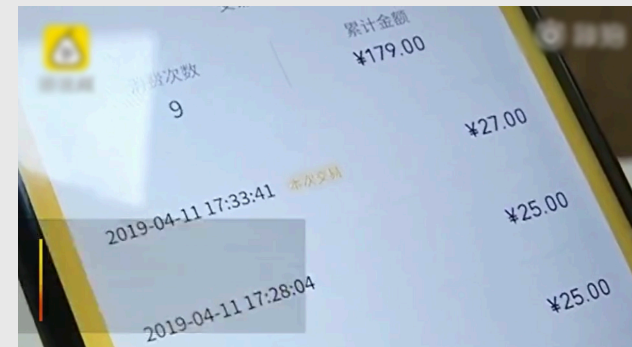


Photo Source: 崔, 德興. (2019, May 28). 隔空盜刷微信QR Code偷錢案頻生 騰訊：深表歉意並將全額賠付. *HK01*. Retrieved December 20, 2020, from <https://www.hk01.com/大國小事/333915/隔空盜刷微信qr-code偷錢案頻生-騰訊-深表歉意並將全額賠付>

QR Code 欺詐形式

- 釣魚程式嘅郵件，惡意連結偷取手機資料

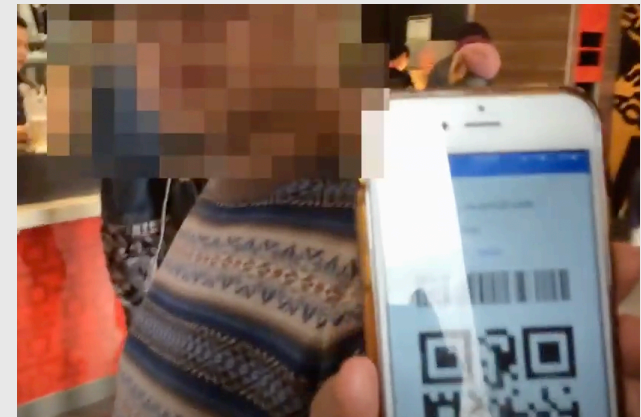


Photo source: 示範短片

Reference：中文大學. (2017, September 28). 中大工程學院發現流動支付系統保安漏洞: 香港中文大學傳訊及公共關係處. Retrieved December 20, 2020, from <https://www.cpr.cuhk.edu.hk/tc/press/major-security-loop-hole-in-mobile-payment-systems-discovered-by-cuhk-faculty-of-engineering/>

前線從業員的權益與責任

- 聘請有能力及誠實的僱員
- 定期了解最新欺詐形式
- 定期訓練前線員工
- 審視有問題交易
- 定期審視網上保安設備
- 如店員在驗卡過程中，發現可疑信用卡，收銀員可向收單行致電說明情況
- 必須以謹慎的態度去處理每一單交易，如有懷疑，應立刻向上司匯報或報警求助
- 監察互聯網涉及關於貴公司機構資訊
- 如果發現可疑偽冒網站，可向警方及有關機構舉報



Q & A



謝謝！