



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

## INTERPELAÇÃO ESCRITA

### **Reforçar, quanto antes, as formas de validação dos cartões de crédito, para impedir as transacções não autorizadas**

Nos últimos anos, com o rápido desenvolvimento tecnológico, as transacções *online* e o pagamento electrónico tornaram-se cada vez mais frequentes e populares, e os meios utilizados pelos criminosos para furtar dados de cartões de crédito também têm vindo a ser cada vez mais diversificados. De acordo com os dados estatísticos do Gabinete do Secretário para a Segurança sobre burlas informáticas na Internet relacionadas com o furto de dados de cartões de crédito, registaram-se 411 casos em 2020, 663 casos em 2021 e 174 casos em 2022; e de acordo com os dados da Polícia Judiciária, os 663 casos registados em 2021 resultaram num prejuízo total de mais de 7 milhões de patacas. Estabelecendo uma comparação com Hong Kong, no mesmo ano registaram-se 700 casos do mesmo género, envolvendo um montante de cerca de 5,5 milhões de patacas, assim, se tivermos em conta os números da população e dos casos e ainda o montante envolvido, verifica-se que em Macau são muito mais elevados.

Segundo as “Estatísticas da criminalidade e dos trabalhos de execução da lei em Macau em 2022”, divulgadas pelas autoridades no dia 3 de Março do corrente ano, a partir do segundo semestre de 2021, os casos de burla relacionados com as “compras *online* com cartão de crédito” começaram a diminuir significativamente, e em 2022 a tendência decrescente manteve-se. Em Novembro do ano passado, as autoridades policiais de Hong Kong e Macau realizaram uma operação conjunta



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

contra o crime informático transfronteiriço e desmantelaram, com sucesso, uma rede criminosa transfronteiriça que se dedicava à venda de dados e utilização de contas bancárias e de cartões de crédito, tendo sido identificados 56 membros do grupo criminoso e apurado um montante de cerca de 8 milhões de patacas.

O mais importante é que, apesar de o número de casos ter diminuído nos últimos anos, continuo a receber, frequentemente, pedidos de ajuda de residentes que sofreram furtos de cartões de crédito, incluindo casos em que os cartões de crédito estão conectados a meios de pagamento que não são os seus e se registaram várias transacções em plataformas *online*; num outro caso, um residente recebeu o código de verificação emitido pela instituição de crédito e recebeu a mensagem de que a transacção tinha sido finalizada, mas quando pediu informações ao banco, recebeu a resposta de que não era possível seguir o caso. Quer nas queixas que recebi, quer naquelas sobre as quais dialoguei com o sector, verifiquei que os casos de furto e uso de dados de cartões de crédito continuam a ser comuns em Macau.

Não restam dúvidas de que são cada vez mais frequentes, em todo o mundo, as burlas informáticas relacionadas com furtos de dados de cartões de crédito, portanto, as autoridades devem reforçar o respectivo combate, mas o mais importante é reforçar a segurança logo a partir da fonte, ou seja, a segurança dos cartões de crédito.

No passado, aconteceram em Macau vários casos em que os criminosos instalaram leitores de cartões nas caixas ATM para furtar dados, aproveitando-os de imediato para levantar dinheiro e consumir no exterior, e como estes actos são crimes transfronteiriços, é difícil investigar e recuperar os danos, causando, portanto, graves prejuízos a muitas vítimas. Com a promoção conjunta de todos os sectores da



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

sociedade e com a minha participação, a Autoridade Monetária de Macau, seguindo a orientação da *Hong Kong Monetary Authority*, exigiu a todos os bancos locais que substituíssem todos os cartões de ATM, nomeadamente a fita magnética por *chip*, e que a função de levantamento de dinheiro nas caixas ATM fora de Macau fosse previamente definida como “desligada”, permitindo que sejam os titulares dos cartões de crédito a activar esta função quando necessário e a estabelecer um prazo para essa activação e ainda um limite máximo do montante de crédito. Após a plena implementação desta medida, os crimes deste tipo quase desapareceram de Macau!

Deve tomar-se como referência o que aconteceu em Hong Kong, ou seja, recentemente, registou-se um aumento significativo do número de transacções não autorizadas através da conexão dos cartões de crédito aos novos meios de pagamento móvel, então, a *Hong Kong Monetary Authority* emitiu, no mês passado, novas instruções para os bancos, exigindo-lhes o envio para o telemóvel, duma só vez, dum código de verificação aquando da conexão do cartão de crédito aos novos meios de pagamento móvel, e ainda que procedam a mais uma autenticação, por exemplo, através do envio de SMS ou através de chamada telefónica, pelo cliente, para o banco confirmar tal acto. Mais, a referida autoridade de Hong Kong exigiu ainda aos bancos a implementação de medidas de melhoramento, quanto antes, ou seja, até ao dia 31 de Maio.

Pelo exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Nos últimos cinco anos, qual foi a taxa de resolução dos casos de burla informática relacionados com o consumo *online* através de cartões de crédito?



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

E qual foi a percentagem de apoio às vítimas na recuperação dos prejuízos sofridos? De que medidas dispõe o Governo para elevar a taxa de resolução destes casos? Segundo as autoridades de segurança pública, a partir do segundo semestre de 2021, o número de crimes de burla informática relacionados com o consumo *online* através de cartões de crédito começou a diminuir significativamente, e durante todo o ano de 2022, manteve-se a mesma tendência. Isto foi porque os referidos crimes diminuíram efectivamente? Ou será que foi devido ao baixo número de denúncias, devido à baixa taxa de resolução dos casos?

2. Nos últimos cinco anos, quantos casos de furto de dados de cartões de crédito foram recebidos pelos bancos de Macau e utilizados para consumo *online* não autorizado? Em quantos casos de transacções não autorizadas é que o titular do cartão foi responsabilizado e qual o montante envolvido? Segundo muitos residentes, as formas de tratamento adoptadas pelos diferentes bancos em relação ao furto de dados de cartões de crédito e às transacções não autorizadas na *Internet* são muito diferentes. Assim sendo, o Governo deve tomar como referência as instruções emitidas pela *Hong Kong Monetary Authority*, em Abril deste ano, e salientar que “os bancos devem tratar os clientes de forma justa, e quando estes pedirem ajuda ao banco por suspeita de terem sido burlados, o banco deve assumir uma atitude pragmática e de empatia para os ajudar. Os casos devem ser tratados de acordo com a situação em concreto, incluindo a situação pessoal e específica do cliente (por exemplo, ajudar os clientes das camadas mais



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

desfavorecidas), reiterando que os bancos devem cumprir todas as disposições relevantes, bem como dispor de sistemas internos adequados e medidas para gerir os riscos relacionados com as operações com cartões de crédito, incluindo medidas de prevenção, detecção e resposta às transacções fraudulentas”. No sentido de salvaguardar os interesses dos titulares de cartões de crédito em Macau, a Autoridade Monetária de Macau, em conjunto com o sector, deve continuar a reforçar as acções de sensibilização e educação junto do público, alertando-o para estar mais atento a eventuais fraudes. Vai fazê-lo?

3. Em 2014, a Autoridade Monetária de Macau seguiu os procedimentos da *Hong Kong Monetary Authority*, e procedeu à alteração dos cartões de ATM, nomeadamente, substituindo a fita magnética por *chip*, e bloqueou, por predefinição, as funções de levantamento de dinheiro e pagamentos no exterior, o que levou ao desaparecimento, em Macau, do crime de furto de dados através de leitores nas ATM. Nos últimos anos, as transacções não autorizadas na *Internet* são cada vez mais comuns, então, de que medidas concretas dispõem as autoridades para reforçar a protecção dos clientes dos bancos? O Governo deve tomar como referência a prática de Hong Kong, isto é, deve exigir ao banco, aquando da primeira vinculação do cartão ao pagamento móvel, a emissão, de uma só vez, dum código de verificação e o seu envio através de SMS, e uma posterior confirmação através de uma aplicação ou de uma chamada telefónica para o banco, para se confirmar a vinculação. O Governo vai fazê-lo? Relativamente às queixas de furto de



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

dados dos cartões de crédito, no passado, uma vítima afirmou que nunca recebeu ou não reparou se tinha recebido qualquer mensagem, mas o banco afirmou que tinha enviado o código de verificação por SMS e que esse mesmo código tinha sido utilizado, portanto, no entender do banco, o cliente devia responsabilizar-se pela transacção, o que resultou em litígio. O Governo deve exigir aos bancos que permitam que sejam os utilizadores a escolher, por si próprios, a forma de recepção dos códigos de segurança, isto é, podem escolher recebê-los através de correio electrónico, aplicação de telemóvel ou no telemóvel com verificação dupla. O Governo vai fazê-lo? Mais, deve permitir-se que os utilizadores escolham se querem ou não dispor da função de transacção *online* e, se quiserem, devem ser eles a poder definir o limite do valor a transaccionar, com vista a aumentar a segurança das transacções *online* através dos cartões de crédito. O Governo vai fazê-lo?

19 de Maio de 2023

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,**

**Lam U Tou**