



澳門金融管理局
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

關於立法會謝誓宏議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢消費者委員會的意見，本局就立法會 2023 年 11 月 15 日第 1142/E884/VII/GPAL/2023 號函轉來謝誓宏議員於 2023 年 11 月 3 日提出，行政長官辦公室於 2023 年 11 月 16 日收到的書面質詢，回覆如下：

“澳門通”卡為個別機構提供的金融服務，所涉及的費用和收費水平屬於商業決定。同時，有關金融機構須向客戶清晰披露服務的使用細則及條款，包括涉及的收費，以切實保障客戶的權益。

據本局掌握的資料，今年 1 至 11 月，因卡質量問題導致卡失效而需換卡的個案，佔總發卡量的 0.18%（去年為 0.21%）。按現行服務條款，如“澳門通”卡在保質期內（銷售版卡的保質期為 6 個月，個人化卡的保質期為 12 個月）無法正常使用，經該機構檢查若屬非人為損壞後，可為客戶免費換卡。

另一方面，本局近年致力推動澳門電子支付多元發展，為居民提供不同的支付選擇。經本局協調，金融機構於 2021 年推出“聚易用”聚合支付服務後，移動支付亦成為居民日常消費的主要支付方式。

本局亦有跟進居民對出行便捷支付的需求，並於今年 8 月協調多間金融機構推出“聚易用+”乘車碼服務，讓居民可選擇多種二維碼支付工具繳付巴士車資。未來，本局將繼續推動金融機構優化支付服務，並要求落實措施加強系統安全性、穩定性及客戶權益保障，以更好滿足居民的支付服務需求。

此外，消費者委員會一直依法處理消費者的投訴，致力調停消費爭議，透過跨部門協作進行個案轉介。至於澳門消費爭議調解及仲裁中心，為爭議雙方提供調解及仲裁服務，雙方當事人可以按其意願選擇參

與，或可循民事訴訟方式尋求法院裁決。該委員會亦鼓勵經營者持續優化產品和服務質素，向消費者提供更優質的商品及服務，並應清晰列明合同條款，保障消費者的權益。

澳門金融管理局
行政管理委員會代主席
劉杏娟