



花旗(台灣)銀行新聞稿

2018年9月25日(二)

## 花旗創新導入「確認交易雙向互動簡訊」服務 提供卡友即時、安全、便利的刷卡風險控管方式

為提供客戶更即時、便利的銀行服務，同時有效控管刷卡交易風險，花旗(台灣)銀行領先業界導入「確認交易雙向互動簡訊」服務，客戶名下信用卡出現高風險交易時，銀行將即時發送訊息給客戶，客戶只要簡單輸入號碼回覆簡訊，無須致電客服，就能輕鬆降低刷卡風險。

根據聯合信用卡中心統計，2017年信用卡盜刷總金額高達新台幣18.8億元，其中更以「未經持卡人授權之非面對面交易」為大宗，比例高達93.52%，盜刷金額為17.6億元。為遏阻信用卡偽冒風險，目前金融業界的普遍做法，是在系統偵測出高風險交易時，發送簡訊提醒客戶，再由客戶進線銀行電話理財中心鎖卡，抑或確認該消費為本人交易進而解鎖卡片。為了能讓整體流程更加便利、有效率，花旗創新推出「確認交易雙向互動簡訊」服務，當花旗客戶名下信用卡出現疑似盜刷的高風險交易，將會經由其留存給銀行的手機號碼即時收到由花旗寄發之確認交易簡訊。消費者可以簡易回覆「1」證實為本人交易，由花旗系統放寬偽冒風險管制，繼續安心進行消費；或回覆「2」控管卡片避免損失，後續花旗將有專人主動致電服務。

花旗(台灣)銀行消費金融總事業群負責人賀德俐表示，「花旗追求創新，致力提供符合客戶需求的銀行服務來優化客戶體驗，引入『確認交易雙向互動簡訊』服務，即是希望透過該服務即時、安全、便利的優勢，保護客戶權益，同時有效降低偽冒風險，達成客戶與銀行的雙贏局面。服務自8月底推出以來，已有逾50%的客戶選擇直接回覆簡訊，由花旗主動協助後續交易授權或交易控管流程。」

賀德俐強調，花旗「確認交易互動簡訊」具有三大優勢特色，包括：

- ✓ **即時**：消費當下收到銀行系統自動發送的簡訊，即時追蹤消費情形。
- ✓ **安全**：一旦客戶回傳簡訊釐清非本人交易，花旗將於15秒內控管卡片，避免後續盜刷，降低風險。若客戶回傳確認為本人交易，花旗15秒內即可放寬後續管制，方便客戶繼續消費交易。
- ✓ **便利**：僅需支付回傳簡訊的費用，可節省5至10分鐘致電電話理財中心溝通的通話費用與時間。

舉例來說，當出國差旅於餐廳作東宴請朋友或客戶，如果使用信用卡付款，且被

銀行系統偵測為高風險交易時，花旗便會由系統自動傳送「確認交易雙向互動簡訊」，到客戶留存給銀行的手機號碼，在即時收到簡訊後，客戶僅須回傳數字「1」確認為本人交易，花旗系統 15 秒內即可自動放寬後續管制，讓客戶能順利消費，免去發生銀行自動鎖卡，客戶當下無法交易，或需要打越洋電話致電銀行解鎖的窘境；反之，如若客戶確認為非本人交易，亦可在收到花旗「確認交易互動簡訊」後，回傳數字「2」控管卡片避免損失，有效降低刷卡偽冒風險。

除了推出「確認交易互動簡訊」服務，花旗針對特定網路交易單筆超過新台幣 5,000 元，將主動發送即時消費簡訊或 email 通知卡友；如卡友希望確實掌握每筆信用卡刷卡消費，亦可於手機下載「花旗行動生活家」app，啟用推播通知，即可不限刷卡金額，筆筆消費都能收到即時推播通知。

更多花旗「確認交易雙向互動簡訊」及「花旗行動生活家」推播通知相關訊息，請上 [www.citibank.com.tw](http://www.citibank.com.tw) 查詢。

###

備註：針對可疑消費所發送之確認交易雙向互動簡訊，如卡友更換手機 SIM 卡後使用之手機門號與留存於花旗銀行之手機電話號碼不同，或未開啟手機之國際漫遊功能，將不會收到花旗「確認交易雙向互動簡訊」。

#### **關於花旗**

花旗是全球金融服務的領導品牌，在一百六十多個國家擁有約兩億名顧客。花旗向消費者、企業、政府及機構客戶提供各種金融產品和服務，業務範圍包括：消費金融與信用卡、企業金融與投資銀行、證券經紀服務以及財富管理。更多資訊請參考花旗網站 [www.citigroup.com](http://www.citigroup.com)。