

(翻譯本)

本局檔號：B1/15C
B9/67C

致：所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

支付卡直接付款授權

本通告從消費者保障角度，概述香港金融管理局（「金管局」）對經營發行支付卡及/或收單業務的認可機構（下文分別稱為「發卡銀行」及「收單銀行」）在商戶暫停營業或結業時就支付卡直接付款授權的期望。該等資訊已於過往不同場合向發卡銀行及收單銀行傳達，並於本通告中統一系列載，以方便參考及全面執行。

透過支付卡（主要為信用卡，也包括扣帳卡）設立直接付款授權，或通常稱為「自動轉帳」，多年來因其便利性而廣受歡迎，尤其用於支付經常性費用和收費，例如公用事業費、學費、訂閱費用或會員費。此類安排通常涉及持卡人與商戶簽訂支付卡直接付款授權協議，由持卡人授權商戶直接從持卡人的指定支付卡帳戶扣款。一旦簽訂協議並授權商戶後，取消直接付款授權安排的權利通常屬於商戶，持卡人可能無法單方面取消。

然而，一旦商戶暫停營業或結業（或其他類似情況），由於商戶可能已經停止提供服務，持卡人通常會期望盡快停止向商戶付款；同時持卡人就聯絡有關商戶要求取消支付卡直接付款授權或暫停未來的支付卡直接付款授權款項可能有困難的情況並不罕見。有見及此，金管局從消費者保障的角度，於下文列載對發卡銀行及收單銀行就支付卡直接付款授權安排的期望，務求為持卡人提供適當協助，及以合理和務實的方式處理客戶的要求，以達致最佳的消費者保障。

發卡銀行

一旦商戶暫停營業或結業，發卡銀行應在任何時候都確保妥善處理持卡人的查詢，並向他們提供協助。具體而言：

- **查詢** - 發卡銀行應確保有有效的持卡人通訊渠道，以處理持卡人的查詢（例如有關取消支付卡直接付款授權或退款要求），並確保迅速和清晰地回覆查詢者（例如退款是否適用、如何處理退款要求及需提供的證明資料詳情，提出退款保障的追溯期）。
- **協助請求** - 發卡銀行應為客戶提供迅速及適當的協助，並以合理及務實的方式處理客戶的求助。
- **處理查詢和協助請求的資源** - 若有跡象顯示持卡人的查詢可能會激增（例如：媒體傳出有關商戶可能或實際結業的消息），發卡銀行應確保能在切實可行的情況下盡快調配資源，以處理相關持卡人的查詢及要求；尤其是，發卡銀行應確保所有渠道的人力支援都要充足，不僅包括熱線電話，也包括電子郵件信箱、網上銀行平台及/或手機應用程式（如適用），以便在合理時間內處理持卡人的查詢。
- **向持卡人解釋支付卡直接付款授權** - 如果持卡人向發卡銀行告知其嘗試直接向商戶取消支付卡直接付款授權時遇到困難，或持卡人要求發卡銀行協助取消該直接付款授權，發卡銀行應向持卡人解釋支付卡直接付款授權的性質，以及即使持卡人已向發卡銀行提出取消直接付款授權的要求，也不代表消費者與商戶所簽訂的服務合約或協議已被取消。
- **跟進協助請求** - 儘管存在持卡人不能單方面取消直接付款授權協議的限制，發卡銀行仍應向持卡人提供合理的協助，聯絡收單機構取消直接付款授權，並要求退還任何有爭議的金額（如適用）。
- **員工培訓** - 發卡銀行應為前線人員提供適當的指引及培訓，以便他們以合理及務實的方式處理持卡人的查詢和協助請求。尤其當商戶已宣布暫停營業或結業而無法與其聯絡時，前線人員不應僅繼續要

求持卡人直接聯絡有關商戶以取消直接付款授權，而不考慮持卡人聯絡商戶的困難及其他可能的選擇(例如提出退款要求，如適用)。

收單銀行

一旦商戶暫停營業或結業，該商戶的收單銀行應在切實可行的情況下盡快暫停或停止為該商戶收取支付卡直接付款授權的款項。此舉有助遏止持卡人可能繼續向該商戶進行支付卡付款的情況，以達至保障客戶的目的，並減輕發卡銀行在處理大量持卡人就該直接付款授權款項的查詢和協助請求時所承受的壓力。

若對本通告有任何查詢，請將問題發送至 consumerprotection@hkma.iclnet.hk。

助理總裁(銀行操守)
區毓麟

2024年11月5日

副本送： 香港銀行公會主席
存款公司公會主席
財經事務及庫務局局長 (收件人：杜奕霆先生及勞逸民先生)