

多用途儲值卡營運實務守則

引言

1) 《多用途儲值卡營運實務守則》的地位

- 1.1 《多用途儲值卡營運實務守則》（本守則）由八達通卡有限公司發布，並得到香港金融管理局（金管局）認可。
- 1.2 本守則是自願發布的非法定守則。本守則的原則適用於多用途儲值卡的日常運作，以及參與營運的各參與者（包括發卡機構、系統營運者、持卡人、收單機構及商戶¹）之間的整體關係。金管局會監察遵守本守則的情況。
- 1.3 本守則列載的各項建議，僅為補充而不會取代適用於根據《銀行業條例》獲認可的機構或根據《結算及交收系統條例》獲指定的系統的有關法例、守則、指引或規則。
- 1.4 本守則會不時作出檢討及修訂。

2) 目標

- 2.1 本守則旨在透過列出多用途儲值卡發卡機構、系統營運者及收單機構在日常運作中應遵循的指導原則，以促進多用途儲值卡營運的安全及效率，從而提高公眾對多用途儲值卡營運的信心。

3) 查詢

- 3.1 有關本守則的查詢應向八達通卡有限公司提出。該公司的現行地址及電話號碼如下：

八達通卡有限公司
香港北角電器道 148 號 36 樓
電話：2266 2222
傳真：2759 5062
網址：<http://www.octopuscards.com>

- 3.2 本守則可以在八達通卡有限公司及金管局的網站查閱或下載。

¹ 在本守則內，「商戶」一詞包括服務供應商及增值代理。

安全

4) 系統的法理依據

4.1 多用途儲值卡系統的營運應有明確法理依據。規管系統參與者（包括收單機構、商戶、發卡機構、系統營運者及持卡人）之間的合約關係的規則及程序應有效及可強制執行。如屬跨境交易，規則內列明的權利與義務必須能根據所有有關地區的法律強制執行。

5) 規則及程序

5.1 應備有規則及程序，讓參與者清楚了解因參與系統而可能會引起的每項財務及非財務風險。各有關參與者的權利與義務應清楚界定，並知會有關參與者。若有關規則及程序有任何修訂，應正式通知參與者。舉例來說，應訂有規則說明：

- (a) 贖回條件，例如發卡機構有責任應持卡人的要求，以現金按面值贖回儲值卡內的剩餘價值；
- (b) 持卡人的付款成為不可撤回及不可取消的時限；
- (c) 持卡人因多用途儲值卡裝置被錯誤使用、遺失、故障、被盜或損壞而引致的任何損失而須承擔的責任；
- (d) 有關儲存價值數額及持卡人就未經授權交易的責任所引起的糾紛的處理安排；及
- (e) 減輕商戶及系統營運者各自可能會面對的信貸風險的管控措施。

6) 保安、運作可靠性及持續業務運作

6.1 系統營運者應採取合理措施，以確保系統具備高水平的保安及運作可靠性，並應備有穩健及經妥當測試的應變安排，以確保按時完成每日的處理程序。

7) 一般原則

7.1 系統營運者應具備穩健及審慎的管理、行政、會計及管控程序，以管理其可能會面對的財務與非財務風險。

- 7.2 系統營運者應確保有足夠的經妥善培訓、有能力及可靠的人員，負責系統在正常及異常情況下的運作。尤其系統營運者應為商戶提供在支付及增值裝置（如適用）及辨別詐騙個案方面的培訓。
- 7.3 商戶協議應清楚列明商戶在維持系統保安與運作可靠性方面的責任。

8) 保安

- 8.1 系統營運者應採納適當及商業上合理的技術保安措施及保障程序，以偵察詐騙情況，保障系統免受影響，及防範偽冒。系統營運者亦應考慮在適當情況下採用國際保安技術標準。此外，系統營運者應設立機制，持續監察試圖突破保安措施的情況。
- 8.2 發卡機構與收單機構應採取適當措施，以限制持卡人因失卡而引致的潛在損失。
- 8.3 應由獨立方就卡、支付及增值裝置、中央監察系統及詐騙偵察機制的性能及防範干擾能力定期進行保安審核。

9) 運作可靠性

- 9.1 應備有全面、嚴格及妥善記錄的運作及技術程序，以確保運作可靠性，有關程序應涵蓋各項裝置及網絡的穩健程度，以及遇有故障、系統中斷及傳輸失敗或延誤的情況時按時完成交易。
- 9.2 系統設計應具備足夠的處理能力，並應予以監察，以及在作出任何業務變動前提升有關能力。
- 9.3 應具備穩健的結算及交收安排，以確保系統運作的效率、可靠性及安全。
- 9.4 系統營運者應定期檢討其保安目標、政策及運作服務。
- 9.5 系統營運者應設立全面的仔細查證及管理監察程序，以管理其外判關係（如有）。運作可靠性、資料完整性、保安程序及持續業務運作安排應延伸至包括受影響範圍、程序及人員。

10) 持續業務運作

10.1 系統營運者應備有有效、妥善記錄及定期進行測試的業務應變計劃，以確保在發生無法預見的干擾時系統能繼續運作。

11) 管治安排

11.1 系統營運者應備有清楚界定及妥善記錄的組織架構。各項職務應適當分隔，以減低出現管理失誤及詐騙的可能性。系統及其運作的有關資料應完整，並為最新的資料，及可隨時供公眾查閱。

11.2 系統營運者不得從事並非與多用途儲值卡營運有密切關係的業務活動。

11.3 系統營運者應採取合理措施，就遵守本守則定立及維持有效的系統及管控措施。

12) 數據完整性及檢索

12.1 系統營運者應負責有關發卡及卡系統的運作以及有關係的所有數據及記錄的保安、完整性及準確性。

12.2 系統營運者應就所有交易建立明確的審計記錄，以及提撥足夠的損失準備金。

12.3 系統營運者應確保能以易於明白的方式向有關持卡人提供涉及某特定期間的有關持卡人交易資料（若系統備有有關資料的適當記錄）。

12.4 系統營運者、發卡機構及收單機構應確保為所有持卡人及交易資料提供適當程度的保密。

13) 財務要求

13.1 發卡機構應審慎管理持卡人預付的款項。該等債務在所有時間均應由足夠、流動及低風險的資產支持。

13.2 系統營運者應確保具備足夠現金流量，以應付日常運作的需要。

14) 審慎監管

- 14.1 多用途儲值卡發卡機構須遵守《銀行業條例》下的發牌規定，由此而受金管局的審慎監管。

效率

15) 運作效率

- 15.1 系統營運者應在考慮到參與者的需要、系統營運者的保安要求，以及勞工與科技等投入資源的當前及預計成本等各項因素後，力求節省整體處理成本（即處理交易以及預備及執行有關結算項目的成本）。系統營運者應在推出新服務前進行成本與效益分析。
- 15.2 系統營運者應確保系統能夠為商戶提供快捷有效的處理交易方法。尤其系統處理交易的速度應達到持卡人及商戶認為可合理接受的水平。
- 15.3 系統營運者應確保系統能為持卡人提供簡便的支付辦法（包括付款及增值）。系統營運者應考慮採用其他系統營運者普遍採用的標準，以確保在系統保安並沒有不適當地受到影響的情況下，可與其他系統互相通用。
- 15.4 系統設計應具備合理靈活性，能有效回應持卡人與商戶不斷轉變的要求及科技發展。系統在任何時間都應能提供具成本效益的支付服務，以滿足持卡人與商戶的合理需要。
- 15.5 系統營運者不應以歧視態度對待殘疾持卡人，而應盡可能提供協助，按該系統營運者為其他持卡人提供服務的相同條款與條件為殘疾持卡人提供服務。
- 15.6 商戶協議應註明商戶應在顯眼位置展示接受儲值卡標誌。

16) 參與準則

- 16.1 系統應有客觀及公開的參與準則，容許公平及合理地參與系統。只有在為了保障系統的安全與完整性及其他參與者免受其他人士參與系統而可能引起的不必要風險影響的情況下，才可對商戶參與系統實施限制。就系統設計而言屬適當及在技術上可行的情況下，系統營運者應與其他有意從事發卡及收單業務的人士共用其技術平台，但須符合系統營運者的指定保安標準，以及按系統營運者與有關人士議定的商業條款進行。

17) 進入市場、費用及收費

- 17.1 不應有任何措施具不公平限制市場競爭或利用市場缺乏競爭情況的效力。不應有專利貿易條款，禁止商戶採用其他形式的儲值支付系統。
- 17.2 費用或收費應合理反映為提供有關服務或產品的成本與投資、業務計劃、風險水平及其他有關因素（包括系統的主要目的及設計及監管規定）。
- 17.3 系統營運者不應採用差別訂價。商戶支付的費用不應視乎該商戶有否同時接受其他零售支付工具而定。
- 17.4 有關持卡人的費用及收費應向持卡人公開，與商戶訂立的服務協議應清楚註明向商戶收取的有關費用及收費。

監察規定

18) 收集數據

- 18.1 系統營運者應在法律許可的範圍內，按金管局指定的期間及方式向金管局提交有關發卡數目及在市面流通的卡的數目、總交易宗數及價值、終端機設施數目、系統效能及有關財務資料等統計資料。金管局亦可能會合理地要求系統營運者向金管局就特別情況提供某些資料，以便金管局監察系統營運者遵守本守則的情況。若金管局認為有關資料對進行支付系統研究具參考價值，可能會以綜合形式刊發該等資料。
- 18.2 系統營運者應就可能影響系統安全及效率以及費用與收費等的重大決定（例如修訂可能會影響系統營運者、商戶及持卡人的風險狀況的規則與程序）通知金管局。

19) 遵守本守則

- 19.1 系統營運者應每年自我評估遵守本守則的情況，及向金管局提交評估報告。金管局亦可能會要求系統營運者就金管局提出的具體風險範疇進行第三方評估（如屬適當）。發卡機構、收單機構及系統營運者的內部審計師應在其持續審計中查核機構遵守本守則的情況。