



私人密函
電郵

本函檔號：C20190725-01

電郵地址：ycec_lzm@yahoo.com.hk / lhc_1993@yahoo.com.hk
林哲民先生

林先生：

關於 PayPal Hong Kong Limited (PPHK) 的投訴

本函是就閣下有關 PPHK 向我們提出的投訴而作出以下回覆。繼我們於 2020 年 4 月 29 日致函通知閣下這宗個案的評核結果後，就此閣下於今年 5 月 7 日及 5 月 31 日，分別來函予敝局及律政司司長，表示不滿我們對這宗個案的處理及評核結果。就閣下於以上來函對 PPHK 所提出的指控和不滿，我們已再檢視閣下來函的資料，但惟未有發現新證據支持您的指控。而閣下在來函所提出的指控，我們已在 2019 年 10 月 31 日，8 月 21 日及 2020 年 4 月 29 日的覆函內向閣下作出回應。就閣下早前對 PPHK 的其他指控，我們亦得悉該公司於今年 8 月 5 日發送電郵予閣下再次詳細解釋有關事宜。

- (1) 就閣下對一筆金額為 75.98 美元自動付款的進一步查詢，PPHK 解釋，根據他們的記錄顯示，由於閣下的 Visa 卡於 2017 年 8 月 11 日時仍有效，因此，於 2017 年 8 月 11 日當日，閣下成功與一間名為 Network Solutions LLC 且使用 PayPal 服務接收款項的商戶（該商戶）建立涉及一系列新的自動付款協議，並完成第一筆自動付款；同時，閣下同意並授權閣下與該商戶的未來自動付款。因此對於閣下於 2019 年 7 月 7 日所發送金額為 75.98 美元的自動付款（該付款），鑑於閣下已於 2017 年 8 月 11 日成功建立涉及一系列新的自動付款協議，因此，閣下於 2019 年 7 月 7 日即可透過當時帳戶中的可用付款方式（包括使用帳戶餘額）向 Network Solutions LLC 發送該付款。PPHK 補充，對於此類自動付款，他們會在客戶建立新的一系列自動付款時，對客戶所連結的支付卡的有效性進行審核。在完成第一筆自動付款後，

他們一般不會對同一協議中餘下的自動付款進行上述支付卡有效性的審核。至於閣下於 2019 年 6 月 25 日嘗試建立涉及一系列自動付款的新協議，以及發送第一筆金額為 5 英鎊的自動付款的情況，鑒於閣下的 Visa 卡已於 2018 年 7 月到期，並由於當時閣下的帳戶中未有連結其他有效的支付卡，因此，閣下未能成功建立或者完成該新協議。

- (2) 就閣下表示 PPHK 未有於 2020 年 4 月 28 日對閣下的投訴發出任何書面回覆的指控，根據 PPHK 的內部記錄，該公司於 2020 年 4 月 28 日，透過電子郵件將與閣下投訴相關的書面回覆發送至閣下於 PPHK 登記的主要電郵地址（即 lhc_1993@yahoo.com.hk）。PPHK 亦提供相關書面證明予敝局審核。
- (3) 就閣下表示 PPHK 於 2019 年 7 月 29 日向閣下發出的確認電郵中，未有提供聯絡之授權人的指控，PPHK 解釋，在處理此類投訴時，他們目前不向客戶提供直接聯絡人及其相關的個人信息，例如員工姓名，電話號碼和電郵地址。但是，正如閣下從 PPHK 向您發出上述的電郵內容所見（見以下副本）其中提及到“如果閣下有任何疑問，請回覆此電郵聯絡我們。”之指引，這是 PPHK 與客戶進行溝通的標準並有效的溝通方式。如閣下希望透過電話與 PPHK 聯絡並解決疑問，該公司請閣下回覆該公司上述電郵來告知他們閣下方便聯絡的時間，他們會安排工作人員跟進閣下的需求。PPHK 提醒閣下需要確保登記的電話號碼有效，並按約定時間接聽 PPHK 工作人員的回電。

“Date: July 29, 2019
To: lhc_1993@yahoo.com.hk
From: hkcrme@paypal.com
Email Subject: 關於閣下在香港金融管理局提出的投訴個案
案
Lin Zhen Man, 閣下好：
香港金融管理局已轉介閣下於 2019/07/25 提出的投訴個案給我們。
我們會盡快調查並告知調查結果。如果調查未能於 30 天內完成，我們會聯絡閣下並告知調查進展。在此期間，請閣下保持聯絡資料有效，以便我們在有需要的時候與閣下聯絡。
如果閣下有任何疑問，請回覆此電郵聯絡我們。
PayPal Hong Kong Limited 謹啟”

- (4) 就閣下所提出“為何閣下於 2019 年 5 月 21 日成功向 WEBHOSTUK LTD.付款，但於 2019 年 6 月 25 日未能向 WEBHOSTUK LTD.付款”的疑問，PPHK 解釋，根據閣下提供給敝局的圖片可見(附錄 1)，閣下於 2019 年 5 月 21 日發送給 WEBHOSTUK LTD.的付款的性質顯示為“付款 (Payment) ”，並非為“自動付款 (Automatic Payment) ”。這表明，當時閣下和 WEBHOSTUK LTD.進行交易時所使用的付款結帳程序與一次性付款相關，並非與自動付款的結帳程序相關。通常，買家在使用 PayPal 服務時可透過帳戶餘額的方式完成一次性付款。因此，閣下於 2019 年 5 月 21 日成功使用帳戶餘額進行一筆金額為 5 英鎊的一次性付款。至於閣下於 2019 年 6 月 25 日嘗試向 WEBHOSTUK LTD.付款時所遇到的問題 (附錄 2)，PPHK 認為閣下當時嘗試透過自動付款的結帳程序來發送一筆金額為 5 英鎊的自動付款。PPHK 亦指出，該結帳程序是由 WEBHOSTUK LTD.所設置。因此，於 2019 年 6 月 25 日當日，閣下需要從您的 PayPal 帳戶上連結上有效的支付卡，才可進行以上自動付款的結帳程序。此外，PPHK 表示，商戶 (非 PayPal) 可隨時根據其業務需求及 / 或與其買家透過 PayPal 以外的系統所達成的協議，對其付款結帳流程 (例如：一次性付款，自動付款) 的設置進行變更。因此，即使閣下向同一商戶進行付款，亦會遇到不同的付款結帳情況。

- (5) 就閣下質疑敝部門處理閣下投訴的服務承諾，請注意根據我們處理儲值支付工具持牌人的投訴流程；敝部門收到當事人的投訴表格後，會向投訴人發出確認信，及評估有關投訴，並會按需要將個案轉介有關儲值支付工具持牌人跟進。我們完成評估及調查後，會將結果告知投訴人。我們會致力盡快完成調查及通知投訴人，但處理投訴所需時間視乎多項相關因素、性質及其複雜性和程度而定。我們在處理閣下對 PPHK 的投訴亦根據以上所述制定的流程。
- (6) 就閣下表示曾於 2019 年 11 月 13 日就 PPHK 的投訴去信敝局，但經內部調查我們未能找到相關的收件記錄。
- (7) 就閣下於 2020 年 4 月 27 日對 PPHK 向我們提出的投訴，我們已檢視您來函的資料，並認為閣下對 PPHK 所作出的是新指控，但因閣下早前所提出的投訴已作結案，所以根據我們處理程序，閣下對 PPHK 作出的指控將被視作為新投訴個案，我們必須要求閣下填寫新的投訴表格，並於 2020 年 5 月 6 日電郵就閣下有關處理投訴事宜並明確表示，如閣下希望敝局處理對 PPHK 有關投訴，閣下必須詳細地填寫投訴表格及交回敝局，以示同意敝局向有關持牌人及其他有關各方以審慎的方式披露有關投訴的資料及您的個人資料。我們必須嚴格跟隨有關程序處理投訴，以確保投訴人的保障。因此，倘若沒有閣下就有關披露的同意及提供足夠的資料，敝局將無法處理您對 PPHK 的投訴。
- (8) 就閣下指控敝部門經理張寶鳳在處理閣下的投訴個案過程中，干涉公職人員行為失當罪及嚴重觸犯刑事罪行，敝局在處理市民對儲值支付工具持牌人的投訴設有既定監管審查機制及流程。我們投訴個案專責小組就閣下的投訴個案，進行了全面審視，並未發現經理張寶鳳在處理閣下的投訴個案中，涉及有違相關的指引和規定。

此外，有關您於 2020 年 5 月 7 日給我們的信函，我們並未發現有其他補充資料支持您對 PPHK 的指控，因此我們維持就此個案的決定。謝謝。



經理
零售支付系統監管處
王巧欣

2020 年 8 月 6 日

附錄 1

Summary Activity Send and Request Wallet Offers Help LOG OUT

Good morning, ZHEN MAN

Send Request More

PayPal balance
\$1,750.33
Available

Transfer Funds

Banks and cards

中國銀行(香港)有限公司 Savings ****5171 UPDATE

Visa Debit ****0106 UPDATE

Link a Card or Bank

Recent activity

| | | |
|--------|--|-------------|
| JUL 17 | Transfer Transfer | +61,200.00 |
| JUL 07 | Network Solutions, LLC Automatic Payment | -575.98 USD |
| MAY 21 | WEBHOSTUK LTD Payment | -45.00 GBP |

See More Activity

附錄 2

WEBHOSTUK LTD

PayPal £5.00 GBP

Your card has expired. Please update it or add a new one to complete your payment.

ZHEN MAN LIN

visa

Expiry Date 05/11/2019 - 05/31/2020

Billing Address Add

Bldg C-4, 13/F Wing Hing Ind Bldg, 14 Hing Yip S

Add

PayPal is the safer, faster way to pay

Internet Explorer

2019 7月

| | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

2019年7月 中國銀行(香港)有限公司