

2007年11月26日

立法會財經事務委員會 有關八達通易辦事增值事件之最新進展

目的

本文旨在向立法會財經事務委員會匯報八達通卡有限公司（下稱八達通）自2007年3月2日出席 貴會就八達通易辦事未能完成增值事件的會議後，本公司已採取的行動包括：

- 向客戶退款
- 檢討八達通易辦事增值服務
- 加強對客戶的保障

背景

- 八達通委託獨立顧問羅兵咸永道有限公司（下稱羅兵咸永道）就八達通易辦事未能完成增值事件的成因進行檢討，檢討報告經已完成。羅兵咸永道已於2007年7月27日將報告及有關建議送交八達通。本公司於同日舉行新聞發佈會，公佈檢討結果的要點及有關建議的內容。
- 八達通已翻查2000年1月至2006年12月的八達通易辦事增值紀錄，確認期內有15,270宗未完成交易個案，涉及總金額約為港幣370萬。透過易辦事公司及銀行的協助，八達通已即時安排向受影響客戶退款。
- 本公司已將檢討報告的副本提交予香港金融管理局及獨立顧問陳志輝教授。本公司亦已將檢討報告的副本呈交予立法會財經事務委員會。
- 八達通於2007年8月成立了一個由本公司技術部門及第三方單位代表（包括易辦事公司、電子轉賬組件供應商、地鐵、九鐵及網絡供應商）組成的專案小組，就導致八達通易辦事未能完成增值的根本成因，尋求解決方法。
- 於2007年9月，本公司已向香港金融管理局及陳教授提交一份工作計劃書以回應羅兵咸永道的檢討報告。該工作計劃書亦已呈交予立法會財經事務委員會。

八達通易辦事增值事件最新進展

1. 客戶退款

- 透過易辦事公司及銀行的協助，本公司已將超過百分之九十八的待領款項退還受影響客戶。未能成功退款的個案有284宗，涉及金額約為66,900港元，未能成功退款的主要原因是由於有關客戶的銀行戶口已取消或銀行沒有已註銷戶口的客戶現時的聯絡資料。八達通正尋求不同的方法將待領款項退還受影響的客戶。

2. 八達通易辦事增值服務檢討

- 自2007年8月，本公司的專案小組已召開多次會議，就導致八達通易辦事未能完成增值事件的根本成因，尋求解決方法。各有關單位已投放相當時間及資源去研究羅兵咸永道檢討報告中的各項內容。本公司已就推行有關的解決方案所需的資源及時間作預算。
- 雖然系統複雜及涉及的單位眾多，八達通作為監察一方，已制定一套指標以確保同類事件不會重演，這亦是八達通會否恢復八達通易辦事增值服務的先決考慮因素。
- 八達通現正根據該套指標對各項工作進行評估，預計大約在2007年11月底會有決定。
- 羅兵咸永道的檢討報告指出，沒有證據顯示除易辦事外，八達通的其他增值途徑受到影響。

3. 客戶保障

- 八達通明白加強顧客的溝通以達至保障客戶利益的重要。
- 就此，八達通在八月推出「八達通之友」計劃，該項着重顧客參與的計劃旨在加強八達通與客戶的雙向溝通，客戶可就八達通產品及服務的發展提供意見。該計劃自今年八月推出以來，會員人數已超過33,000，本公司更特別設立一個專用電郵（friends@octopus.com.hk），方便客戶直接向本公司反映意見。透過此專用電郵，本公司已收到約100個就八達通產品及服務的建議，當中包括對產品及卡設計的意見，以及提議引入新的服務供應商以配合客戶的需要。
- 八達通推出個人八達通卡即場發卡服務以鼓勵及方便客戶申請個人八達通卡。個人八達通卡讓本公司在有需要時，可以主動聯絡客戶。自今年9月起，

本公司每周於不同地點舉行路展以推廣個人八達通卡。同時，由2007年8月1日至2008年7月31日，本公司將轄免申請個人八達通卡的港幣20元手續費(附加「學生身份」或公司員工個人八達通卡除外)。

- 八達通更推廣自動增值服務，該項服務是先將款額增值至八達通卡，然後才在指定的信用卡戶口扣賬。八達通在有需要時可主動聯絡該些客戶。
- 此外，八達通正與一間大型電訊商合作，讓客戶可透過家居電話寬頻服務查閱八達通卡最近10次的交易紀錄。測試計劃將於2008年初進行。
- 八達通正建立一個網上平台，讓客戶可以在家中或辦公室利用電腦查閱八達通卡的最近10次交易紀錄。預計該項服務可於2008年推出。
- 在加強客戶服務方面，其他已實施的措施包括：
 - 自2007年5月起，本公司不斷向客戶宣傳可利用地鐵/九鐵車站的查閱機，查閱八達通的交易紀錄，從而了解用卡情況。
 - 本公司已在八達通網站提供實用貼士以及更新八達通使用指南以提醒客戶正確使用八達通。兩項計劃已分別於2007年5月及9月推出。
 - 由2007年6月1日起，八達通已將列印40宗交易紀錄的收費由港幣200元調低至港幣100元。
 - 由2007年6月1日起，地鐵/九鐵客務中心可為持有各類八達通卡的客戶列印最近10次交易紀錄（以往只限於個人八達通卡）。
 - 於2007年4月，八達通已延長顧客熱線的服務時間及增聘員工，現時顧客熱線的服務時間為星期一至六，上午9時至晚上9時。

顧客服務承諾

八達通將繼續加強服務，尤其着重為顧客提供資訊及確保他們可透過更多渠道查閱交易紀錄。八達通已成為香港人生活不可或缺的一部份，本公司承諾會確保每天使用八達通服務的客戶可以繼續放心使用本公司的服務。
