

主席、各位議員：

易辦事公司對有客戶未能透過易辦事付款為八達通卡增值，而相關款項卻從這些客戶的銀行戶口扣除一事作出以下之回應：

首先，我想在此交代易辦事公司在八達通增值服務的角色。

每一宗以易辦事付款為八達通卡增值的交易可以分為兩個步驟：

- (1) 易辦事付款 - 從持卡人的銀行戶口扣取款項
- (2) 八達通增值 - 將款項價值加入八達通卡內

易辦事是負責第一部步驟，亦即是付款部份。至於第二部份，八達通增值，係由八達通公司負責；易辦事是沒有參與此部份。

除了對每宗付款作即時批核外，在每一個工作天截數後，易辦事會將當日所有成功付款所涉及款項總數從相關銀行收取後，在同一個結算日交予八達通公司，易辦事並不留存任何交易款項。此外，每一個工作天截數後，會將當天處理過所有有關八達通增值之易辦事交易數據集合成為校對數據檔案提供給八達通公司作核對之用。

接着下來，我想交代易辦事公司在這件事所作出的跟進：

- 易辦事公司是在今年 2 月 1 日第一次就此事收到八達通公司的查詢，之前我們並沒有收到任何客戶直接的查詢。
- 2 月 2 日下午，易辦事公司管理層與八達通公司深入討論問題可能成因。同日我們主動提出在 2 月 3 日早上，由易辦事公司、八達通公司及地鐵公司負責站內增值機的工程人員，連同負責提供增值機內相關電子轉賬組件的供應商即時在鑽石山地鐵站內發現問題交易增值機作實地測試，以盡快找出問題所在。
- 2 月 3 日（星期六）進行一連串測試範圍包括：易辦事付款運作及轉賬組件與易辦事系統在不同情況下按協定通訊的能力。當日結果是未能發現問題所在。

同日早上，我們亦要求系統工程人員翻查出現問題之易辦事交易在主機系統記錄，但亦沒有發現問題原因。

同日傍晚收到八達通公司通知，在當晚就要暫停兩鐵內以易辦事付款八達通增值服務。

- 2月5日（星期一）早上，易辦事將事情及當時所能提供的資料通知金管局。
- 2月6日，將儲存在易辦事系統內06年12月及07年1月份所有易辦事付款記錄，再一次提供給八達通公司進行核對，而數據內容跟八達通公司以往收到的校對數據檔案相同。
- 2月9日，在收到八達通公司退款要求，我們主動協助聯絡有關19間銀行安排處理571宗退款，而退款亦在2月14日或以前直接存入受影響客戶之銀行戶口。
- 2月12日，由於事件的重要性及可能對客戶之影響，易辦事公司主動將主機內由06年2月至11月，十個月內所有相關數據遞交給八達通公司，裡面有近2億50萬宗付款交易。讓八達通公司在有需要時，可以即時應用這些數據，以減低因收集、整理大量交易數據可能花廢的時間。
- 在協助完成最迫切的退款工作之後，易辦事亦都將571宗需要退款的交易在易辦事主機上付款記錄作出分析。但由於易辦事公司只能針對付款部份主機數據；所以我們將初步分析結果已經交給八達通公司及金管局作進一步研究。

就目前的調查，易辦事公司可以作出總結是：

現階段並無證據證明問題與12月4日網絡更新有關。

最後，易辦事公司承諾盡力協助將要進行的獨立調查，以期在最短時間內找出問題成因。

現在，我會交由我的同事潘先生為大家在技術層面提供有關資料。