

Prudence Chan
Chief Executive Officer

Direct Tel (852) 2266 2288
Direct Fax (852) 2266 2277
pchan@octopus.com.hk



香港中環
昃臣道八號
中華人民共和國香港特別行政區
立法會大樓
立法會財經事務委員會
陳瑞玲女士

陳女士：

本人謹代表八達通卡有限公司（「八達通」），再次感謝立法會財經事務委員會（「貴會」）給予本公司機會，向 貴會提供有關八達通易辦事增值未能成功事件的背景資料，以及闡述本公司正採取的改善措施，以避免同類事件再次發生。

就 貴會於三月五日發出，有關議員進一步提問的信件，本人謹此就多項要點提供以下資料：

引入競爭 (1a)

香港是自由市場，而多用途儲值卡的競爭來自兩方面，一方面是現有的各種付款系統，例如：現金、信用卡及易辦事服務；另一方面是新的競爭者。消費者現時已有不同的付款方式供他們選擇。

八達通歡迎市場競爭，並承諾會奉行《多用途儲值卡營運實務守則》內所述「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。」

按金 (1b)

本公司每租出一張八達通卡，須向客戶收取 50 港元的可退還按金，作為卡成本費（30 港元）及本公司為持卡人提供的部份備用儲值額（最高為 35 港元）。作為一家商業機構，本公司亦須承擔持卡人在用罄備用儲值額後但不將卡退回的風險。儘管如此，本公司仍為所有八達通卡提供該項備用儲值額，讓持卡人即使其八達通卡的餘額不足，仍可完成該次車程。

第 1 頁，共 2 頁

八達通奉行審慎的理財政策，確保遵照銀行條例所訂明的法定流動資金比率要求，管理按金款項。

八達通易辦事增值未能成功的新增個案 (1c)

本公司在 2 月 23 日提交予 貴會的文件中指出，本公司知悉在 2006 年 12 月 5 日前曾發生八達通易辦事增值未能成功的情況。本公司已委任獨立顧問羅兵咸永道有限公司檢討本公司的退款政策及程序，並就此提出建議。本公司請各位放心，八達通承諾會執行獨立檢討所提出的建議，並會核實客戶的退款要求及安排退款。

回應委員會上各議員的意見及建議 (2 a-c)

本公司歡迎各界人士的意見及建議，並正在積極考慮議員在最近的會議中所提出的建議，因這正是本公司承諾會加強顧客資訊及服務的其中一環。本公司正研究不同的方式，為客戶提供更多查閱八達通交易紀錄的途徑，並且會加強推廣八達通自動增值服務及個人八達通卡，加深市民對該兩項服務的認識。以上僅為本公司所能盡快加強顧客服務的部份措施。更重要的是，本公司不會只待檢討報告提出建議，反之，本公司會致力採取能於短期內提升服務的措施。

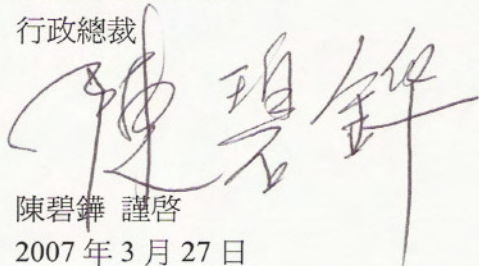
獨立調查報告(3)

獨立檢討的範圍全面，包括調查導致八達通易辦事增值交易不成功的成因、找出解決問題的方案，以及檢討現行的退款政策及程序。本公司預計有關檢討需時三至四個月完成。本公司會向 貴會及公眾披露檢討報告的有關資料，以及本公司根據檢討報告的建議，所採取的措施。

陳小姐，謹盼上述資料有助加深各位對本公司的了解，如有疑問，請與本人聯絡。

八達通控股有限公司

行政總裁



陳碧鏞 謹啓

2007 年 3 月 27 日