



## 獨立顧問完成八達通易辦事增值服務之檢討

### 八達通即日起安排退還待領款項

香港，（2007年7月27日）：八達通卡有限公司（以下簡稱八達通）今日宣佈，獨立顧問羅兵咸永道有限公司（以下簡稱「羅兵咸永道」）剛完成八達通易辦事未能完成增值事件之獨立檢討。

八達通審閱過羅兵咸永道提交的報告後，就2006年12月至2007年2月期間所發生的571宗八達通易辦事增值交易無法完成的成因，有以下的理解：

- 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；
- 顧問已確認約百分之八十四未能完成之八達通易辦事增值個案的主要成因；當中，百分之八十未能完成的八達通易辦事增值個案，是由於地鐵車站的增值機內其中一款「電子轉賬組件」出現故障，在數據網絡短暫中斷及重新連線後，組件未能向易辦事公司主機系統發出取消交易還原指令。該組件是由第三方供應商開發及提供，經易辦事公司認證，並由地鐵擁有及負責維修；
- 其餘約百分之十六未能完成之增值個案，可能是因為當持卡者取消增值或在增值未完成前收回八達通卡時，增值機的螢幕顯示了一個誤導的訊息，或是因增值機出現故障或維修時使用「重設」功能，令資料遺失；
- 在2006年12月至2007年2月期間出現的未能增值個案，並非個別事件，類似未能增值事件可追溯至2000年1月。

透過一個繁複的交易配對程序，八達通翻查了2000年1月至2006年12月期間的增值交易紀錄，發現有15,270宗未完成的八達通易辦事增值交易，涉及約370萬港元的待領退款，有關個案佔同期八達通易辦事增值交易總數的百分之零點零六。由2007年2月起，八達通已暫停所有八達通易辦事增值服務，在服務暫停前，八達通易辦事增值服務佔八達通整體增值服務百分之一點五。

退款程序所動用的款項，來自早前存放在特定帳戶，以備向客戶退款的款項。退款程序將悉數退還所有於2000年1月至2006年12月期間因八達通易辦事增值未能完成而產生的待領退款，亦可能會再次退款予過去已獲退款的客戶，原因是現有的程序未能讓八達通辨別過去已獲退款的個案。八達通由即日起會透過易辦事公司及相關銀行之協助，向受影響的客戶退款，預計整個退款行動將於十個星期內完成。

這次的退款模式將與今年2月的退款行動一樣：受影響客戶將會從有關銀行收到退款通知書。此外，八達通也會就每宗退款附上一張特別版八達通卡，以表心意。

客戶如對是次退款程序有任何疑問，可於星期一至星期日，上午 9 時至晚上 9 時，致電八達通易辦事增值服務退款專線 3752 1010 查詢。這條專線是為配合客戶需要是特別設立的。

八達通行政總裁陳碧鏵小姐在評論檢討及退款程序時表示：「我們很高興獨立顧問能夠確認 571 宗八達通易辦事增值未能完成個案中，大部分個案的成因。同時，羅兵咸永道檢討了我們在今年 2 月進行的配對資料和退款的程序，並提出建議協助我們改進，我們因而可立即向受影響客戶退還款項。我可以向客戶保證，我們將繼續暫停八達通易辦事增值服務，直至所有關於增值服務的問題圓滿解決，令各有關方面滿意為止。」

她又表示：「我們會繼續暫停八達通易辦事增值服務，就此為客戶帶來不便，我們深感歉意；我們亦就未能及早向受影響客戶安排退款，表示遺憾。原因是超過九成以上的八達通卡是以不記名方式使用，我們並無儲存客戶的個人資料，所以我們的一貫政策是代客戶托管待領款項。所有因八達通易辦事增值未完成而產生的退款，都要客戶主動前來辦理手續才能退還。直至最近我們翻查 2000 年起數以百萬計的八達通易辦事增值交易紀錄，並透過易辦事之協助向受影響客戶安排退款。」

她續稱：「我們非常感謝獨立顧問陳志輝教授及香港金融管理局，他們在獨立檢討過程中，給予我們指引及支持，並提供了不少寶貴意見。」陳志輝教授將繼續就八達通推行羅兵咸永道的建議，提供意見。

陳小姐表示：「雖然大部分八達通易辦事未能完成增值的個案，是由一個第三方供應商所提供的組件所導致，八達通仍負責確保增值過程中的所有系統運作正常及可靠，以保障持卡者的利益。八達通將落實執行報告就這方面所提出的所有建議。」

在獨立檢討中，羅兵咸永道亦提出一系列建議，協助八達通進一步提升營運的其他範疇，當中包括與客戶的溝通。八達通亦會立即開始落實這些建議。

陳小姐續稱：「由於大部分客戶所使用的八達通卡均是不記名的，我們根本無法聯絡他們。為處理這個問題，我們鼓勵更多客戶改用個人八達通卡。我們將推行一個嶄新的全港計劃，讓申請個人八達通卡的手續變得更方便。」由八月一日起，客戶在未來 12 個月內申請個人八達通卡，可豁免手續費。同時，八達通會派職員到指定地點，為客戶即時簽發個人八達通卡。

陳小姐補充：「我們也會推出一項全新的客戶參與計劃，加強與客戶的溝通，讓客戶進一步參與我們開發及改善產品和服務的工作。」

過去幾個月來，八達通已執行一系列全新或改善措施，為客戶提供更多資訊，並確保他們有更多渠道查閱交易紀錄。

最後，陳小姐表示：「我們希望透過剛才宣佈的活動，以及更多陸續推出的計劃，為客戶提供更優質的服務，落實我們對各位客戶的承諾。我們的承諾就是：確保每天使用八達通服務的客戶繼續放心使用我們的服務，因為他們對我們的信賴，是八達通能夠成為本港日常生活一部分的基石。我們非常重視自己對客戶的責任，因此在未來數周或數個月內推出的活動，將繼續提升我們的服務水平，讓我們做得更好。」

### **關於八達通卡有限公司**

八達通於 1997 年推出，為領先全球的智能卡電子收費系統。系統以快速、可靠及簡便為設計概念，廣為市民和商戶接受。現於市面上流通的八達通卡逾 1,500 萬張，每天平均使用量超過 1,000 萬宗，交易金額達港幣 7,800 萬元。八達通應用範圍廣泛，包括公共交通、泊車、零售、街市、自助服務、康樂設施、學校及出入保安系統等。八達通業務近年已邁向國際，為海外團體提供顧問服務及海外訪客工作坊外，現正參與荷蘭一套將要通行全國的自動票務系統的推行工作。

\*\*\*\*\*

**傳媒查詢：**

### **八達通卡有限公司**

銷售及市務總監鄭韓菊芳女士

電話：2266 2226

傳真：2266 2254

電子郵箱：[mediahotline@octopus.com.hk](mailto:mediahotline@octopus.com.hk)