

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。



八達通

須提高使用透明度

於1997年推出的八達通卡，發展至今全港已發出共1,470萬張，滲透率極高，平均每人有兩張。資料顯示，八達通卡目前每日的交易約1,000萬宗，平均交易額達7,300萬，即每月交易額超過20億。近月接連發生「扣錯錢」事件，在補救措施未「出台」前，消費者如何保障自己的權益？

八達通用途廣泛，不論過海搭車、到便利店買報紙、到快餐店用膳，又或返學點名，都有機會用上八達通。正當消費者越來越依賴八達通之際，近月來以易辦事（EPS）為八達通卡增值卻接連發生「扣錯錢」的事件，作為其監管機構的香港金融管理局（金管局）已責成八達通卡有限公司（八達通卡公司）就此進行調查，並已根據《銀行業條例》委任顧問向八達通卡公司管理層提供意見，以確保用戶的利益受到保障。與此同時，金管局亦已要求八達通卡公司就易辦事增值服務的運作及八達通卡公司的整體營運風險管理，向金管局呈交獨立的核數師報告。不過，在核數師報告或補救措施尚未「出台」前，消費者應該如何保障自己的權益呢？

增值、消費睇真點

八達通卡用途廣泛，故使用者經常都需替其「增值」，現時提供八達通卡增值服務的地方很多，如到便利店、兩鐵、商場內

本會接獲關於八達通卡的投訴數字

年份	投訴個案（宗）
2004	61
2005	88
2006	98
2007（截至2月尾）	27

的增值機都可以替八達通卡增值；而增值的方法亦很多，除現金外，亦可使用易辦事（至截稿前仍暫時停用）或信用卡自動增值。不論用哪種方法增值或在何處使用，消費者都應注意下列各點：

■ **每次增值後，應核實款額，並保留單據（如有的話）**；如有懷疑，可使用設於兩鐵車站的八達通查閱機覆核金額，一旦發現金額不符，應即時折返查詢。

■ **每次最好增值相同金額，以便於察覺扣錯數的情況。**

■ **使用「信用卡自動增值服務」的消費者，應小心核對銀行月結單的交易紀錄，如發現自動增值次數異常或有懷疑，應向銀行查詢增值紀錄。**

■ **避免2張八達通卡「一齊啣」**，因此舉或會令交易無法進行，或同時從兩張卡扣取款項。

■ **每次使用八達通卡消費和增值時，應留意收費器顯示屏上出現的數額是是否正确。**

■ **交易完成後，盡量保留單據作紀錄。**

Previous Balance	747.00
25 JAN CASH REWARD	3.00CR
28 JAN OCTOPUS AUTO ADD VALUE	250.00
04 FEB OCTOPUS AUTO ADD VALUE	250.00
12 FEB OCTOPUS AUTO ADD VALUE	250.00
13 FEB PAYMENT VIA INTERNET FROM 2570033307	747.00CR
Statement Balance	747.00
Minimum Payment Due	50.00

▼ 增值後，應核實款額及保留單據。



▲▼ 使用「信用卡自動增值服務」的消費者，應小心核對銀行月結單的交易紀錄，如發現自動增值次數異常或有懷疑，應向銀行查詢增值紀錄。

Previous Balance	747.00
25 JAN CASH REWARD	3.00CR
28 JAN OCTOPUS AUTO ADD VALUE	250.00
04 FEB OCTOPUS AUTO ADD VALUE	250.00
12 FEB OCTOPUS AUTO ADD VALUE	250.00
13 FEB PAYMENT VIA INTERNET FROM 2570033307	747.00CR
Statement Balance	747.00
Minimum Payment Due	50.00



▲消費者可以透過地鐵及九鐵查閱機免費翻查最近10次交易紀錄。

交易紀錄怎樣查？

八達通事故近日引起消費者的廣泛關注，翻查八達通交易紀錄可讓市民找出有問題的交易，目前有以下4個途徑供消費者翻查八達通卡的交易紀錄：

■ 可致電八達通顧客服務熱線2266 2222免費查詢個別的交易紀錄，但必須能明確說出有關時段的交易情況，而且不能翻查一個指定時段內的全部紀錄。

■ 透過地鐵及九鐵查閱機免費查閱最近10次交易紀錄。

■ 個人八達通卡及自動增值用戶可於地鐵及九鐵站票務處或客務中心，索取最近10次交易的書面紀錄，收費為\$10，但服務不適用於不記名八達通卡用戶。

■ 個人八達通卡及自動增值用戶可以致電八達通顧客服務熱線，索取最近40宗交易的書面紀錄，但需繳付\$200，翻查其後每4日的書面紀錄收費\$200，此項服務亦不適用於不記名八達通卡用戶。

現時全港共1,470萬張八達通卡中，約九成為不記名八達通卡，餘下一成為個人及自動增值八達通卡。根據八達通卡公司的規定，為保障用戶私隱，翻查書面的交易紀錄目前只限於個人及自動增值八達通卡的卡主，不記名的八達通卡由於沒有記錄個人資料，加上可以自由轉讓，故該類八

達通卡的卡主暫時並不能獲提供書面交易紀錄，本會認為，現行的措施並未能完全解除他們對交易有所懷疑時的疑慮。

另一方面，目前客戶如欲取得較長時間（超過10次）的書面交易紀錄詳情，需付最少\$200，收費並不廉宜；本會認為，客戶大多是因為對八達通交易產生懷疑，方要求翻查紀錄，而以目前八達通卡最高儲值額為\$1,000來看，最少\$200的收費只會令不少希望翻查書面交易紀錄的消費者卻步。

本會認為，作為一個滲透率極高的電子貨幣媒介，八達通應提高透明度，設立更多和更便捷的渠道，讓客戶翻查紀錄。例

如，可考慮在不侵犯個人私隱的情況下，讓市民自行翻查八達通交易紀錄，如利用八達通卡背部印有的獨立編號，再配以私人密碼的形式，讓市民於網上輸入後免費自行翻查紀錄，既省時省費，又方便快捷。

妥善保管八達通卡

根據現行的安排，一旦遺失八達通卡，並非所有卡主都可報失及申請取回卡內餘額，而且不能即時鎖卡，詳情如下：

■ 由於不記名八達通卡並無持卡人的身份紀錄，所以不能報失及申請取回餘額。

自動增值/個人八達通卡報失及處理程序





▲▼透過八達通獎賞計劃，會員可以憑八達通卡累積積分換取獎賞，但同時其個人資料會被用作市場推廣用途。



個人私隱有保障？

八達通卡除可用作付款的工具外，由於覆蓋面廣及應用廣泛，不少商業機構亦有與八達通獎賞有限公司（八達通卡有限公司的聯營公司）聯合推出消費獎賞計劃（即「八達通日日賞」獎賞計劃），將八達通卡變身為消費儲分卡，以招徠消費者。事實上，八達通獎賞計劃形式近似信用卡的積分獎賞計劃，消費者只要使用已預先登記的八達通卡，並於指定商戶進行消費，便可憑卡累積積分來換取獎賞。八達通獎賞有限公司表示，計劃至今共吸引超過120萬名市民成為會員。

不過，在參與該獎賞計劃時，消費者可能已經不為意地墮入商業推廣促銷的浪潮中。經本會瞭解，參加獎賞計劃的會員，其個人資料、興趣等將會被存放在資料庫中，八達通獎賞有限公司會根據他們的消費模式，並進行數據挖掘（data mining）分析，以便替有關商戶釐定銷售及推廣策略。同時，八達通獎賞有限公司會透過不同渠道（包括短訊、電郵、電話及郵遞），向會員提供優惠資訊。

而本會發現，除非申請人主動提出反對，否則一經簽署申請表格，即表示授權八達通獎賞有限公司收集其資料作市場推廣用途。消費者要留意的是，在其獎賞計劃的服務條款及申請表格中，八達通獎賞有限公司有註明選擇不接受（opt-out）推廣促銷的安排及方法，若消費者不希望接收到推廣促銷的資訊，要主動提出申請。

本會亦發現，該獎賞計劃在申請表格中註明，接受年滿12歲或以上的人士申請，惟未滿18歲的申請人需事先得到家長或監護人的同意，方可登記。而消費者要注意的是，除非主動提出反對，否則申請者一旦加入獎賞計劃，不論任何年齡，八達通獎賞有限公司皆有權蒐集其資料及向其進行市場推廣；也即是說，八達通獎賞有限公司有機會向已加入該獎賞計劃的兒童進行一些商業推廣。

不過，八達通獎賞有限公司在回覆本會查詢時，表示不會向18歲以下人士提供直銷宣傳資訊，亦表示對於所有會員的個人資料，不論在收集、儲存及使用方面，均嚴格遵守「個人資料（私隱）條例」的規定。

3. 一般要求、獎賞及優惠

3.1 我們是與我們的參與商戶聯合舉辦此項八達通日日賞計劃的。3.2 本計劃適用於十二歲或以上人士。倘若年齡在十八歲以下、並希望登記參加此計劃，需在填寫申請表格前得到父母或監護人的同意。3.3 登記參加本計劃後，您就可以從我們的參與商戶得到積分及我們悉心挑選的獎賞優惠。您也會收到由我們的參與商戶悉心選出的優惠。若您選擇不接受我們及他們所提供的直接產品宣傳資料，可通過致電3690 1313通知我們。

◀獎賞計劃申請表格註明了選擇不接受（opt-out）推廣促銷的安排及方法，若消費者不希望收到推廣促銷的資訊，要主動提出申請。

■ 個人及自動增值八達通卡可以報失及申請取回餘額，不過，並不能在遺失卡時即時鎖卡；持卡人除須承擔報失卡的手續費\$50（即行政費\$20及卡成本費\$30）外，亦須承擔由報失時間起計6小時內的損失，如失卡附有自動增值功能，亦包括在該段時間內的增值金額（目前每張八達通卡每日只能增值1次，每次為\$250或\$500）。

而報失6小時後，所有損失的金額則全由八達通卡公司負責。

所以，消費者要小心保管八達通卡，如不幸遺失，亦應盡快報失，將失卡遭他人盜用時的損失盡量減低。

報失貼士

■ 計算以成功確認報失指示的時間為

準，持卡人宜盡早向八達通卡公司報失，並記錄報失時間及報失編號，以備日後跟進。

■ 一旦遺失以信用卡自動增值的八達通卡，應盡快致電八達通卡報失熱線2266 2266 透過24小時語音系統報失，而非向信用卡公司報失八達通卡，因為報失信用卡並不代表已同時中斷八達通卡的自動增值功能。