

八達通卡：跌卡如跌錢

個人八達通卡可附加自動增值功能，避免出現結餘不足、身上又沒零錢的尷尬場面。然而，一旦遺失，卻未能即時鎖卡。合計增值額及手續費，損失可達\$834。全港36萬名自動增值八達通卡持卡人及有意申請人士，須留意此項風險！



三類八達通卡

八達通卡的應用範圍日廣，除乘搭交通工具外，亦可應付日常零碎開支，可說影響著每個市民的生活。從97年推出至今，已發出超過800萬張，9成以上是普通八達通卡(Anonymous Octopus card)，個人八達通卡(Personalised Octopus card)約有70萬張，其中具有自動增值功能的個人八達通卡約佔36萬張。

1. 普通八達通卡

普通八達通卡內不含個人資料，不能辨認持卡人，可隨時轉讓他人使用，遺失卡後不接受報失。換言之，**遺失普通八達通卡即像遺失了鈔票一樣**。即使被拾獲交回八達通卡有限公司(下稱「八達通公司」)，因卡內無身份紀錄，持卡人不能取回餘額。

2. 一般個人八達通卡

個人八達通卡內儲存了持卡人的姓名、身份證號碼及出生日期，方便辨認持卡人身份及扣除適當的優惠收費，亦可以報失及鎖卡。若失卡未遭盜用，持卡人便有機會取回卡內餘額。



個人八達通卡可選加自動增值功能。

3. 自動增值八達通卡

除了以上特點外，個人八達通卡持卡人可向指定銀行或發卡機構申請附加自動增值功能。當卡內餘額為零或負數，或備用餘額\$35不足繳付交易時，自動增值八達通卡會自動

增值。為了減低失卡被盜用的損失，自動增值限於每天一次，每次\$250。

報失不能即時鎖卡

用自動增值八達通卡，毋須經常跑去增值，也免去餘額不足的尷尬，確是方便，然而萬一遺失被竊，卻不能即時鎖卡，持卡人可能蒙受損失。

過去3年，本會接獲185宗有關八達通卡的投訴，不少個案指在報失自動增值八達通卡後，未能即時鎖卡，以致持卡人須承擔期間被盜用的損失。根據八達通公司今年5月至7月的資料，平均每天有74宗報失個人八達通卡的個案。

遺失個人八達通卡，持卡人應盡快循以下途徑報失：

- (1) 致電熱線2266 2266；或
- (2) 傳真至2266 2211；或
- (3) 電郵至 cardoperations@octopuscards.com。



八達通的應用範圍日廣，除乘搭交通工具外，亦可應付日常零碎開支。

自動增值卡主須承擔報失後48小時內的交易金額

根據《八達通自動增值協議》，八達通公司接獲自動增值八達通卡的失卡報告後，「須於報失後48小時內將卡註銷，而帳戶持有人及持卡人須承擔和繳付發卡公司在接獲遺失報告後48小時內以自動增值服務為該卡增添的價值。」

該公司表示實際運作上，目前平均可於24小時內註銷個人八達通卡。因此，該公司表示只需持卡人負責報失後24小時內的交易金額。條款中訂明48小時，主要是從法律觀點考慮，保障該公司能百分百履行合約。

為何不能即時鎖卡？

信用卡交易通常會在線(online)核對失卡、信貸額等資料，然後取得交易授權。舊式的方法是致電卡中心取授權碼，而新的技術甚至可用流動終端機，通過無線網絡技術進行。消費者報失信用卡後，很快便可鎖卡。很多消費者質疑，為何八達通不能像信用卡般，報失後即時註銷？

八達通是針對小額交易的電子貨幣，以快捷取勝。所採用的技術及保安要求，亦與信用卡不同。該公司表示，主要是技術上的原因，以致未能在報失後即時鎖卡。若採用信用卡的模式，每宗交易都要作線上核對，勢必大大拖慢交易速度，失去八達通「咁」一聲便完成交易的便利。現時八達通實際交易時間為0.3秒。

鎖卡需時

八達通公司收到報失通知，會透過專線網絡，將鎖卡資料傳送至各服務供應商，供應商再將鎖卡資料下載至收費器。遺失的八達通卡接觸收費器，便被鎖上，不能使用。

然而，鎖卡速度因服務供應商而異。以地鐵為例，因有系統與八達通互換資料，鎖卡速度相對較快。但一些使用流動收費器的交通系統(例如巴士)，須待回廠時，才可下載鎖卡資料。

個人八達通卡報失及處理程序

1 持卡人致電熱線2266 2266，或傳真至2266 2211，或電郵至 cardoperations@octopuscards.com 報失。
辦公時間(星期一至五9:00-17:30，星期六9:00-13:00)內，有職員接聽熱線。

2 職員解釋報失程序及收費

3 鎖卡
(不補卡或停止自動增值服務，八達通公司會通知銀行或信用卡中心停止自動轉帳)

4 7個工作天內發信予持卡人，連同退款支票及/或補領卡收據

報失貼士

- * 辦公時間以外，持卡人只須在電話錄音留言，或以傳真或電郵報失，並說明姓名、身份證號碼及聯絡方法即可，職員會跟進。
- * 若翌日仍未收到回覆，持卡人宜在辦公時間內再致電該公司瞭解情況。
- * 計算是以報失時間為準，持卡人宜盡早向八達通公司報失，並記錄報失時間，以備日後跟進。
- * 本會接獲投訴個案，投訴人遺失信用卡及自動增值八達通卡，以為報失信用卡使之失效，便等同取消了八達通自動增值。結果，因未及時報失八達通卡，在失卡後被增值10次。遺失自動增值八達通卡，切記盡快向八達通公司報失。
- * 不論普通或個人八達通卡均可能涉及其他用途，例如兼作出入屋苑的电子匙、公司職員卡等。若遺失，應同時向有關機構報失。

可否向銀行 終止自動轉帳？

自動增值八達通卡是從指定銀行或信用卡戶口扣數自動增值。有些持卡人報失後，因八達通公司未能即時鎖卡，遂向有關銀行或信用卡中心求助。

究竟可否要求銀行或發卡機構終止有關自動轉帳，以停止八達通卡的增值服務，減少失卡損失？

每次個人八達通卡自動增值，並非直接從持卡人帳戶扣數，而是由八達通公司先行墊支，其後該公司透過自動轉帳安排，從持卡人指定的銀行或信用卡帳戶收回增值額。

持卡人已授權銀行或發卡機構自動轉帳增值額予八達通公司，至於持卡人是否有權單方面終止自動轉帳安排，則須視乎銀行與客戶之間的條款。然而，即使終止了自動轉帳授權，亦不能免除持卡人承擔失卡被自動增值的損失責任。



遺失八達通損失幾多？

普通八達通卡損失餘額及按金

因無身份紀錄，不接受報失及不能取回\$50按金。換言之，損失金額是卡內餘額加\$50按金。

一般個人八達通卡須付成本、行政費

一般個人八達通卡無自動增值功能，最高損失金額為卡內餘額，另加失卡成本費(\$30)、鎖卡行政費(\$20)及備用餘額(最高\$35)。

自動增值八達通卡最高損失\$834

假設餘額為\$249，失卡後被花光，報失後24小時內自動增值2次(共\$500)，用盡至餘額為負\$35。合計失卡成本費(\$30)及鎖卡行政費(\$20)，損失最高可達\$834。

失卡損失計一計

	普通八達通 金額 (HK\$)	一般個人八達通 金額 (HK\$)	自動增值八達通 金額 (HK\$)
按金	\$50 ^a	\$50	\$50
假設失卡時該卡餘額	\$249 ^b	\$249 ^b	\$249
假設鎖卡前自動增值2次	不適用	不適用	\$500
假設鎖卡後該卡餘額(負數)	^a	\$35 ^c	\$35 ^c
失卡成本費	^a	\$30	\$30
鎖卡行政費	不適用	\$20	\$20
退回按金	\$0	-\$50	-\$50
以上假設情況下的損失金額	\$299	\$334	\$834

註：

- a. 已繳按金用以抵銷卡的成本費(\$30)及備用餘額(最高為負\$35)，不獲退回。
b. 無自動增值功能，須自行增值，最高儲值額可達\$1,000。此處假設失卡前餘額與自動增值八達通卡相同，以作比較。
c. 若卡主其後再申請個人八達通卡，八達通公司會收回此項負結餘；若卡主不申請，此負結餘可豁免。

- ★ 有超過800萬張八達通卡在市面上流通，平均每名市民持有1.2張，個人八達通卡佔70萬張，能自動增值的達36萬張。
- ★ 現有超過130間服務供應商，包括公共交通、便利店、超級市場、快餐、餅店、自助服務(如販賣機、照相機、影印機)、停車場、康樂設施、學校和屋苑出入保安系統等。
- ★ 八達通卡最高儲值額為\$1,000。
- ★ 八達通卡連續3年未被使用便告失效，持卡人可前往地鐵、九廣東鐵或輕鐵客戶服務中心重新啟動該卡。
- ★ 損毀了的普通八達通卡可退回註銷，但須從按金中扣\$30作為成本費。
- ★ 在發卡5年內退回或被註銷個人八達通卡，須從按金中扣\$30作為成本費。

數字8達通

選擇指南

有自動增值 vs 無自動增值

自動增值八達通卡以方便取勝，避免餘額不足的尷尬場面。缺點是報失後未能即時鎖卡，有機會被自動增值。相同情況下，損失金額較沒自動增值功能的八達通卡為高。部分無自動增值的八達通卡持卡人為免經常增值或出現餘額不足的情況，每次以較大銀碼增值(最高儲值額\$1,000)。萬一遺失，損失金額或反而

較自動增值八達通卡為高。

普通八達通卡 vs 一般個人八達通卡

兩者同樣無自動增值功能，相同情況下，失卡損失相若，一般個人八達通卡或稍高。但個人八達通卡有機會取回餘額。

普通八達通卡 vs 個人八達通卡

普通八達通卡無身份資料，失卡後無法取回餘額及按金。個人八達通卡(不論有無增值功能)的優點是可辨認身份，

遺失後，八達通公司會盡快鎖卡，持卡人可取回卡內餘額。根據八達通公司今年5月至7月的數據，超過8成失卡未遭盜用，持卡人可取回全數餘額。

3類八達通卡比較

	普通八達通	一般個人八達通	自動增值八達通
儲存個人資料	—	●	●
接受報失	—	●	●
取回失卡餘額	—	有機會	有機會
自動增值功能	—	—	●
註： — 不適用 ● 有/是			

邊張卡八達通增值 回贈高？

目前有16家銀行及發卡機構提供八達通自動增值服務，供持有有關銀行戶口或信用卡的個人八達通卡持卡人申請。為吸引客戶，部分銀行及發卡機構豁免個人八達通卡的申請手續費(\$20)，或贈送禮券、免費餐帳額等。除了自動增值的便利外，以信用卡增值還享有免息還款期，部分信用卡更容許以增值額累積積分，換取禮品，或直接換取現金回贈。最近，有銀行推出八達通綜合自動增值服務，一家大小的個人八達通卡，可綜合透過一張信用卡增值。沒有信用卡的長者及小朋友，亦可使用自動增值服務。

提供八達通自動增值服務的機構

機構名稱	從哪裡扣數？ 💰 儲蓄/支票戶口 💳 信用卡戶口	信用卡自動增值額		
		可累積積分？	現金回贈 (增值額%)	優惠
AIG AIG	💳	●	0.5% (以積分轉換)	—
DBS DBS 廣安	💳	—	—	—
上海商業	💳	● d	每\$200回贈\$1 d	首次申請自動增值服務者，豁免\$20手續費
大華	💳	—	最高1% e	—
大新	💰 a	—	—	—
中信嘉華	💳	●	—	—
永亨	💳	—	0.5125%	送\$20零食禮券(至8月31日)
永隆	💳	● d	0.5% d	—
亞洲商業	💳	—	0.5%-0.6%	自動增值兩次，回贈餐帳額\$100(至8月31日) f
東亞	💳	—	—	—
恒生	💰 (綜合理財戶口) b	—	—	—
浙江第一	💳	● d	0.5% d	—
渣打	💰 (綜合理財戶口)	—	—	—
道亨	💳	—	—	—
廖創興	💳	● d	0.5% d	—
豐明	💰 c	—	—	—

註：

資料截至2002年8月1日，最新資料以有關機構公布為準。

● 是 — 不適用

a 信用卡設有「合家歡」自動增值服務，主卡客戶可替多至3位年滿12歲及同住的家人申請。

b 包括「縱橫理財」、「悠閒」理財、「翱翔」理財及「優越」理財。

c 8月中推出與大新銀行相似的信用卡綜合自動增值服務。

d 「累積積分」或「現金回贈」任選一項。

e 每月消費額達至	回贈
\$2,500	\$12.5
\$5,000	\$30
\$12,000	\$84
\$25,000	\$200
\$50,000或以上	\$500

f 只適用於2002年6月24日至8月31日成功申請自動增值服務的客戶。

結語

自動增值八達通卡以方便取勝，而漸受歡迎，發卡數目已達36萬張。然而，報失後卻未能即時鎖卡，要持卡人自行承擔報失後24小時內被盜用的損失。

根據服務協議條款，持卡人須承擔報失後48小時內的交易，但該公司表示實際時限已縮短為24小時。換言之，失卡可能在報失後被增值2次，損失可達\$834。持有或打算申請自動增值八達通卡的消費者，宜小心保管八達通卡，並須留意失卡可能帶來的損失。

本會認為，八達通公司有責任提醒自動增值服務申請人須要承擔的失卡風險，並研究改善方法，加快鎖卡程序，以及定期作檢討，以減低持卡人的損失。此舉亦有助減少該公司為應付投訴引致的成本，達到雙贏的局面。

截稿前，八達通公司向本會透露，該公司正檢討處理失卡程序及研究提高對持卡人的保障，若有新安排，會盡快公布。🟢



八達通屬多用途儲值卡，針對小額交易，免卻攜帶及找贖輔幣的不便。跌卡如跌錢，持卡人要視八達通卡如金錢般小心保管。