

新闻公报

立法会十二题：八达通付款系统运作情况

2010年1月27日(星期三)

以下为今日(一月二十七日)在立法会会议上郑家富议员的提问和财经事务及库务局局长陈家强的书面答复：

问题：

关于八达通付款系统的运作情况，政府可否告知本会，是否知悉：

(一) 过去两年，每年八达通卡有限公司(八达通公司)共接获多少宗关于八达通卡错扣款项的投诉个案，当中所涉及的金額总数为何；

(二) 现时八达通公司一般需要多少时间处理及解决八达通卡错扣款项的个案，以及在多少时间内完成退款安排；

(三) 现时八达通公司有没有机制主动向市民报告错扣款项的个案详情；如果有，机制运作的详情为何；如果没有，原因为何；及

(四) 截至二〇〇九年年底，八达通卡的按金总额为何？

答复：

主席：

(一) 八达通卡错扣款项的个案，大部分是由于服务供货商操作上的错误引致，而小部分是与持卡人未能按适当方式完成交易有关。八达通公司指出，该公司于二〇〇八年及二〇〇九年分别收到689宗及536宗有关错扣款项的个案，当中涉及的金額分别约36,000港元及28,000港元。

(二) 八达通公司指出，有关错扣款项的个案，超过九成半的确认个案都能在七个工作日内成功处理，并作出退款安排。

(三) 如上文所述，引致错扣款项的原因大部分是由于服务供货商操作上的错误，而小部分是与持卡人未能按适当方式完成交易有关。当八达通公司收到服务供货商通知或卡主查询，便会立即采取适当行动跟进有关个案。

若错扣款项事件是由服务供货商收费系统出现错误所引致，八达通公司会与有关服务供货商商讨如何向市民作出通告安排。如属个别错扣款项个案，则不存在作出通告安排的需要。

（四） 八达通公司指出，截至二〇〇九年年底其持有的八达通卡按金总额约为 7.2 亿港元。

完