

新聞公報

立法會十二題：八達通付款系統運作情況

2010年1月27日（星期三）

以下為今日（一月二十七日）在立法會會議上鄭家富議員的提問和財經事務及庫務局局長陳家強的書面答覆：

問題：

關於八達通付款系統的運作情況，政府可否告知本會，是否知悉：

- (一) 過去兩年，每年八達通卡有限公司（八達通公司）共接獲多少宗關於八達通卡錯扣款項的投訴個案，當中所涉及的金額總數為何；
- (二) 現時八達通公司一般需要多少時間處理及解決八達通卡錯扣款項的個案，以及在多少時間內完成退款安排；
- (三) 現時八達通公司有沒有機制主動向市民報告錯扣款項的個案詳情；如果有，機制運作的詳情為何；如果沒有，原因為何；及
- (四) 截至二〇〇九年底，八達通卡的按金總額為何？

答覆：

主席：

- (一) 八達通卡錯扣款項的個案，大部分是由於服務供應商操作上的錯誤引致，而小部分是與持卡人未能按適當方式完成交易有關。八達通公司指出，該公司於二〇〇八年及二〇〇九年分別收到689宗及536宗有關錯扣款項的個案，當中涉及的金額分別約36,000港元及28,000港元。
- (二) 八達通公司指出，有關錯扣款項的個案，超過九成半的確認個案都能在七個工作天內成功處理，並作出退款安排。
- (三) 如上文所述，引致錯扣款項的原因大部分是由於服務供應商操作上的錯誤，而小部分是與持卡人未能按適當方式完成交易有關。當八達通公司收到服務供應商通知或卡主查詢，便會立即採取適當行動跟進有關個案。

若錯扣款項事件是由服務供應商收費系統出現錯誤所引致，八達通公司會與有關服務供應商商討如何向市民作出通告安排。如屬個別錯扣款項個案，則不存在作出通告安排的需要。

(四) 八達通公司指出，截至二〇〇九年底其持有的八達通卡按金總額約為7・2億港元。

完