

## 新論壇對八達通公司

### 轉售客戶個人私隱的回應

2010年7月27日

新論壇於本年六月，進行八達通應用及私隱問題調查，發現大部份市民不滿八達通公司處理個人私隱的手法，事件引起了社會廣泛關注。在社會輿論和私隱專員公署的壓力下，八達通公司向公眾透露，透過轉賣客戶資料，獲取高達四千四百萬元的利潤，就八達通公司轉售個人資料的行為，新論壇有以下意見：

1. **管理層隱瞞公眾 誠信破產**：新論壇成員在7月7日與八達通公司會面，行政總裁陳碧鏵當時向我們表示，沒有轉售八達通客戶的個人資料。在隨後的記者會，陳碧鏵亦強調沒有將客戶個人資料轉售。但近日，八達通公司承認將客戶的個人資料轉售圖利，事件反映管理階層向公眾說謊，誠信破產。
2. **八達通公司應為市民提供便利**：八達通雖然是一間有限公司，但承擔了重要的社會責任，是電子貨幣的先鋒，在上海世博更成為香港的「品牌」。但八達通管理階層沒有盡其公共責任，利用市場上的壟斷地位和市民對八達通公司的信心，濫用客戶資料，用有違企業良心的經營手法，侵害消費者權益，令到香港品牌受損，新論壇對此深表惋惜。
3. **政府港鐵不能迴避責任**：地鐵和九鐵合共擁有八達通公司近八成股權，單在09年，八達通公司就為地鐵帶來1.49億港元的淨利潤。而港鐵的最大股東是特區政府，故此，新論壇認為，在監督八達通管理層履行社會責任，特區政府是責無旁貸。
4. **道歉後無糾正錯誤**：八達通公司雖然已承認有轉售用戶的個人資料，行政總裁亦就此事向公眾致歉，但到目前為止，在個人八達通和八達通日日賞計劃的《個人資料聲明》，仍然保留多條不合理條款，繼續授權八達通公司使用客戶的個人資料作各種商業用途，對於八達通公司道歉和糾正問題的誠意，我們深表疑問。 \*\*

新世紀論壇  
New Century Forum

## 新論壇的要求

針對是次事件，新論壇向有關當局提出以下要求。

1. 八達通公司管理層多次向公眾說謊，誠信破產，為挽回公眾對八達通公司的信心，新論壇認為當局應慎重考慮重整八達通公司的管理階層，改善管治，加強問題。
2. 特區政府在事件上應當承擔責任，督促港鐵及八達通公司，向公眾清楚交代事件，提升八達通公司的透明度，加強公眾監察。另外，消費者委員會應當積極介入，從消費者權益的角度著手，加強對消費者的保障。而私隱專員公署亦應盡快完成調查，公佈結果，避免同類事件再次發生。
3. 八達通公司應該即時修改《個人資料聲明》的不合理條款，並停止搜集不必要個人資料的行為，全面強化對客戶個人資料的保障。
4. 長遠而言，新論壇認為特區政府認檢討八達通公司在電子貨幣中的壟斷地位，適當地增加市場競爭，為消費者提供更多選擇。

\*\*八達通公司的個人資料聲明，如條款 7，15，16

[http://www.octopus.com.hk/web09\\_include/document/tc/personal\\_data\\_policy\\_octopus.pdf](http://www.octopus.com.hk/web09_include/document/tc/personal_data_policy_octopus.pdf)

八達通日日賞計劃，如條款 6.3 b，6.3 c，6.3e，6.3i，6.4b,c

[http://www.octopus.com.hk/web09\\_include/document/tc/registration\\_form\\_rewards.pdf](http://www.octopus.com.hk/web09_include/document/tc/registration_form_rewards.pdf)