

要重建商譽八達通急須「增值」

星島日報 | 2010-08-29

A16 | 港聞 | 周日來論 By 徐海山

自從爆出八達通公司出售客戶個人資料後，公司形象瞬間插水。大股東港鐵兩次道歉、行政總裁辭職、四千四百萬不義之財捐贈公益金、董事會表示配合立法會調查等等舉措，能否挽回八達通的公眾印象，還是有待觀察。的知情權；第三，是加強失卡時對消費者的保障。

作為消費者，對轉售資料事件當然怒氣難散，無奈的是，棄用八達通表達不滿，返回「散子」時代，是現代人難以承受的不便。督促八達通返回正軌，做好電子貨幣這份工，更好地服務香港市民，相信是最大公眾利益所在。

有關私隱問題，社會討論很多，在此不詳。筆者希望就改善八達通的服務質素，提幾點建議：第一，是全面提高八達通公司的透明度；第二，要提升客戶

八達通雖是一家私人公司，實質上由幾家公共運輸機構擁有，加上它掌握了大量敏感個人資料，公眾要求監察八達通，提升機構的透明度，不是一兩句商業秘密，就可以推搪的要求。看看八達通的網頁，公司充滿叢秘感：沒有公司年報，欠缺盈利的數據，就連董事局的名單、公司高層職員等基本資料，全部欠奉。面對這個掌握我們日常行蹤以至飲食消費習慣的公司，我們卻對它一無所知，扭轉這種訊息不對稱的關係，是八達通管理層作出改善的第一步。

客戶知情權待提高

除了提高公司的透明度外，在顧客服務層面的訊息不對稱，也是急須改善的問題。首先，持卡人對八達通卡內所儲存的個人資料，可說是一無所知。第二，用家要查閱使用紀錄，也是諸多限制。到港鐵站或便利店查閱，只能看到最近十次記錄，想知多一點，頭四十次承惠一百元，之後每四天記錄又收一百元。要追查更長日子的記錄，費用高昂，手續亦繁複。因此，除非用家小心留意，否則扣錯錢也不自知，過去便曾發生易辦事增值扣錯錢的個案，若非傳媒加以追查，大部分事主仍懵然不知。其實，目前有銀行發行的消費卡，以 VisapayWave 的電子貨幣系統為基礎，毋須簽署，在感應器下揮一揮即可付款，功能猶如八達通，這些消費卡的持卡人，每月均收到詳細的月結單，相對於這些消費卡用戶，八達通在帳目查閱上，確有相當大的增值空間。

強化失卡保障

八達通報失後的失效時間，也是市民另一個「不知」，對於擁有自動增值八達通的卡主，這個問題尤為關鍵。新論壇的調查發現，只有百分之三的受訪者，知道卡主在報失後，要等待六小時之久，八達通才會失效，期間卡主易招金錢損失。據八達通公司的解釋，由於八達通所採取的系統是離綫統，要即時令八達通失效並不可能。然而，我們查問過上述的消費卡，失卡人士只要向機構報失，可即時終止服

務，損失程度減到最低。面對同業的競爭對手，八達通公司有必要在失效時間上多做工夫，例如加快更新系統的時間、為客戶提供失卡保險、或是加強宣傳，讓擁有自動增值服務的卡主，評估風險，都是八達通公司在宣傳推廣時應盡之責。

筆者想強調一點，除了八達通，現時已有不同的電子貨幣，以消費卡或信用卡的形式，進入香港市場。八達通之所以能在香港電子貨幣市場一枝獨秀，源於多家公共交通機構賦予其壟斷地位，獨享公共交通的龐大客源。在出售私隱事件後，機構除了加強對客戶的私隱保障外，改善客戶服務，為八達通增值，才是新管理層挽回客戶信心，避免智能卡一哥地位拱手讓人之道。

徐海山 新論壇義務秘書