

加強數碼交易監管 保障消費者權益

資訊科技革命滲透社會的方方面面，銀行業也不例外。數碼化交易大勢所趨，電子消費券大行其道，比特幣、區塊鏈、智慧合約等新概念、新服務、新模式層出不窮，為人們帶來了資金運用、財富增值的全新體驗，同時也在安全和監管方面提出了新的挑戰。對銀行業監管需要與時俱進，這是保障消費者權益的必要，也是築固提升香港國際金融中心競爭力的必須之舉。

為了掌握香港銀行在數碼化方面的進展，金管局去年下半年首次展開摸底調查，涵蓋20間傳統零售銀行和8間虛擬銀行。金管局總裁余偉文昨日撰文分享調查結果，認為「相當有趣」且感到「驚喜」。他指出，數碼渠道已經成為銀行服務的骨幹，主要表現在五個方面，包括：轉賬服務數碼滲透率高；數碼開戶成為開戶焦點；透過數碼渠道申請個人信貸日趨普及；數碼渠道銷售投資和保險產品的佔比以倍數增長；甚至傳統的自動櫃員機也「求變」，例如以手機輕觸NFC讀取器或掃二維碼就可提取現金，方便快捷。

銀行數碼化提高效率，受到大眾的

歡迎，但由於依託網絡，網絡安全成為人們最大的擔憂。事實上，各類新型罪案都與網絡密不可分，高智商犯罪成為新趨勢，如網絡欺詐、虛假宣傳、消費陷阱等，令人防不勝防。為了保障消費者利益，銀行業在處理客戶本地和跨境轉賬、申請產品和交易的信息披露方面，需要更高的責任感和更有效的預警系統，及時提醒客戶有交易發生，及時核實，以防止騙案發生，這就需要銀行業承擔起主體責任，投入更多的資源，加強網絡安全基礎建設。

「一機在手，盡享所有」。數碼化令客戶更容易獲取服務和產品，但也可能因為抵不住消費衝動而輕易下決定，掉入財務陷阱。監管部門應要求銀行業提供相關服務時，提醒客戶作慎重考慮，最好是有足夠的「冷靜期」，以免因為一時衝動而作出錯誤的決定。

電子消費創造了不少新消費模式，監管需要與時俱進。譬如其中一種叫做「先買後付」，與信用卡原理類似，提供免息分期付款服務，但比申請信用卡更容易，也不涉及過往信用問題，受到消費者青睞。但有利必有弊，「先買後

付」離不開「先使未來錢」，由於不必一次過付款，消費更容易，無視財政能力的消費往往導致逾期還款，產生行政費用等問題。由於不少「先買後付」綁定信用卡，有可能導致雙重的行政收費及逾期利息罰款。如何監管這些新服務模式，讓消費者知悉風險，是金管局面對的又一個挑戰。

並不是每一個人都能緊貼時代潮流，不少長者、殘疾人士因缺少相關知識、能力或設備而淪為數碼時代的「落伍者」。仍然在銀行分行大排長龍取款的人群，基本上屬於這一類。近年銀行業為整合資源、搬遷而紛紛取消分行、減少面對面實體服務，令到這一群人倍感不便。銀行業全力發展數碼服務、提高效率的同時，也要有社會責任感，盡力照顧不同的客戶群，特別是充分考慮弱勢階層的需要。

銀行數碼化勢不可當，新冠疫情全球大流行加快了這一進程，挑戰與機遇並存。香港金融業基礎穩健，加上中央全力支持，只要因勢利導，在監管上緊貼新趨勢，香港金融業可望迎來再次起飛的機遇。

辦實事保障兒童

去年旺角童樂居虐兒事件暴露了深層次問題，如何亡羊補牢、避免悲劇重演，成為社會關注的焦點。社會福利署成立委員會，檢視兒童住宿照顧及相關服務監管，並提出改善建議，預計明年三月完成。各界期待檢討能真正找出問題、解決問題。

本港虐兒案並非罕見，但像童樂居那樣的集體虐兒，恐怕是香港有史以來第一宗。童樂居約有40名員工，至上月底，已有34名涉案者被捕，也就是說，近9成服務者涉及虐兒案。

寄住在童樂居的兒童都是三歲以下，多數因為家庭問題而需要社署照顧，少數是因為親人工作等特別情況而臨時託管。想不到，進入了童樂居，彷彿落入了「惡人谷」；得到的不是細心照顧，而是掌摑、推搡、拋起、枕頭打頭等種種虐待。可憐這些幼兒有口難言，不但身體受傷害，也可能留下伴隨一生的嚴重心理陰影。

令人奇怪的是，如此集體犯案竟然一直在光天化日下發生。童樂居有電子監察，警方事後檢視有關錄像，找出了一個又一個嫌犯。

問題在於，有份監管童樂居的機構，為何沒有檢視這些錄像、及時阻止罪案發生？據說社署不時派人巡查，這是否「走過場」？抑或是早已習以為常？更令人奇怪的是，虐兒案件發生後，有關機構已經基本停止正常運作，但還能繼續得到政府撥款，是否說明制度存在漏洞？

童樂居虐兒案給這個社會敲響了警鐘，包括揭示出嚴重的制度性問題。正如不少市民指出，如果僅是被捕者面對法律後果，監管者卻沒有被追究責任，公義如何能彰顯？社署成立專門委員會，既要檢討制度及監管漏洞，更要明確監管責任，絕對不能再出現以檢討替代問責、和稀泥的情況。

龍眠山

拍卡要看清 買份報紙\$1000?

消費券再爆交易陷阱 事主獲便利店退款

消費券到手，市民開心消費，但慎防交易時被扣錯數。繼《大公報》日前報道有市民用消費券「拍卡」購物被扣十倍收費後，再有市民反映，日前在便利店「拍卡」買報紙，店員竟多按兩個零，收費由10元變成1000元，事主看收據時發現被多收錢，馬上要求退款，才免遭損失。

大公報記者昨日前往涉事便利店了解事件始末，店員未有回應事件，僅要求記者致電客戶服務熱線查詢。不少光顧便利店的市民認為，便利店多收10倍金額太誇張，但承認在便利店購物時甚少要求索取收據。

大公報記者 蘇榮 曾敏捷（文） 盧剛昌（圖）

新聞熱話



▲收據上顯示便利店退回一千元給事主（紅框示）。

◀便利店被指扣錯數，一份售價十元的報紙竟收取一千元。

通訊群組近日瘋傳一張7-Eleven便利店的退款收據及對話截圖。事主表示，日前在便利店「拍卡」購買了一份售價10元的報紙，因看不清收銀機上的收費顯示，要求索取收據，結果驚覺被收取1000元，店員於是退回現金。事主形容「真好彩」。

網民熱議 質疑可套現

有市民在社交平台轉發便利店收錯錢對話截圖，並表示有朋友在茶餐廳買下午茶亦被收錯錢，47元居然被收到470元，質疑餐廳「真係唔知有心定無意」。事件引發網民熱議，有人好奇事件的始末，「呢張係退單嘍嗎，原本張單係點樣？」有人質疑事件是變相將消費券

套現；而不少人均表示，用八達通時從來不看收據，經一事長一智，「小心點。現在我學了次次查單」。

記者到店查問 職員不回應

大公報記者昨日根據報上便利店編號，找到涉事便利店，希望了解事件始末，但當值職員表示不回應事件，要求記者致電客戶服務熱線查詢。記者致電客戶服務熱線後數小時獲回覆，惟記者表明身份後，客戶服務員隨即掛斷電話。

不少街坊表示，平時在便利店購物後甚少拿收據，僅會看一看收銀機屏幕的餘額；亦有市民稱，曾試過在便利店買飲料時被多收錢，幸及時發現，獲安排退款，

免遭損失。

7-Eleven回覆傳媒查詢表示，經查證店舖紀錄，當店員發現有關交易錯誤輸入銀碼，即時追回顧客安排退款，並通知店舖經理。根據政府消費券指引，政府派發的消費券並不容許套現，而因應八達通運作模式所限，退款安排會由商戶及消費者協商決定，包括現金退款。7-Eleven有既定換貨及退款政策，如產品出現質量問題等情況，會為客人辦理換貨或退款，而退款程序亦受公司指引監察。

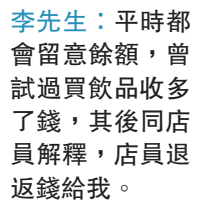
市民有Say

好少攞單



倪先生：平時好少攞單，都係睇返熒光幕剩餘幾多餘額。

試過退錢



李先生：平時都會留意餘額，曾試過買飲品收多了錢，其後同店員解釋，店員退錢給我。

啲完望望



吳先生：平時多數用八達通，啲完會留意番熒光幕，我認如果便利店收多了都會退款給客人。

消費券用咗幾多？八達通服務站 拍一拍就知

【大公報訊】政府本月初向合資格市民派發5000元電子消費券，為了讓市民掌握消費券的使用情況，八達通推出消費券查詢服務，由昨天起，市民可到位於港鐵站或商場內的八達通服務站，拍卡查閱消費券「合資格消費」累積總額。

八達通表示，市民在八達通服務站點選「查閱2022消費券紀錄」，並按指示拍卡，便可看到其新一輪2022年消費券摘要，包括「合資格消費」累積總額、消費券第一期4000元及第二期1000元的已領取總額以及領取紀錄詳情。

八達通App亦可追蹤

此外，市民亦可透過八達通App、八達通消費券網站或致電八達通消費券客戶服務熱線2969 5500，查詢消費券領取及消費紀錄。

按規定，市民只要「合資格消費」累積總額在指定日期之前不少於4000元，便可在達標後下一個月16日拍卡領取第二期1000元消費券。



◀市民可以使用港鐵站或商場內的八達通服務站，查詢消費券領取紀錄。



掃一掃 有片睇

◀《大公報》日前揭露消費券出現「拍卡陷阱」，市民付款時被扣多了錢。

做好師生快測 善用追蹤機制

透視鏡

蔡樹文

教育局規定，所有復課學校的教師及學生，回校前必須做快速檢測，結果呈陰性才能回校。昨日有52間本地小學及65間國際學校復課，當局收到呈報有兩名本地學童、12名國際學校學生及一名教職員昨早快速檢測呈陽性，均沒有返校。

復課首日發現15宗陽性個案，說明教師及學生回校前進行快速測試的必要性及重要性，是防止新冠病毒在校園傳播的有效措施，亦有利社會進一步復常。

教師、學生背後涉及數十萬計家庭，當局要充分利用教師、學生快速檢測機制，一旦發現師生快速測試呈陽性，避免他們返回學校播疫同時，必須用好政府對病毒的追蹤機制，對感染者的密切接觸者進行追蹤，避免更多人受病毒感染，切斷社會隱形傳播鏈，減低病毒傳播速度。

按照前四波疫情，政府在追蹤感染者的密切接觸者能力和經驗，完全有可能做好追蹤工作，當局要把握當前疫情緩和的趨勢，加把勁盡快將疫魔擊退！