

八達通網上服務安全指南

本文件旨在為你提供安全提示，以及於使用由八達通卡有限公司（「本公司」、「我們」）的網上及流動服務時所須注意的事宜。你可以閱讀有興趣了解的資訊內容：

目錄

1. 關於使用本公司提供的線上服務	2
1.1. 進入本公司的網上服務.....	2
1.2. 使用八達通網上付款.....	2
1.3. 使用八達通銀包服務.....	3
1.4. 使用iPhone或Apple Watch內的八達通 / Android版八達通 / Huawei Pay八達通 / Smart Octopus in Samsung Pay	3
2. 本公司為你提供的保障措施	4
2.1. 八達通網上付款.....	5
2.2. 八達通銀包服務.....	5
2.3. iPhone或Apple Watch內的八達通 / Android版八達通 / Huawei Pay八達通 / Smart Octopus in Samsung Pay.....	6
3. 你應採取的保障措施	7

本公司或會要求你提供個人資料，以作客戶服務或營運用途。如你了解有關個人資料的收集目的和使用詳情，請參閱[八達通發卡條款](#)。如你在使用我們的服務時有任何疑問或發現任何可疑活動，請即致電八達通顧客服務熱線 2266 2222。請注意，本公司人員絕不會要求你提供密碼。

1. 關於使用本公司提供的線上服務

1.1. 進入本公司的網上服務

- 你應使用可靠的流動裝置。切勿以公用電腦使用本公司服務。
- 如要進入本公司網站，請在網頁瀏覽器上輸入<http://www.octopus.com.hk>。
- 你應從本公司網站<http://www.octopus.com.hk>上所示的連結或認可的應用程式商店（例如 Google Play Store, Apple App Store或華為應用程式市場）下載本公司的流動應用程式（包括八達通App、旅客八達通App）。
- 如要使用iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay 八達通或Smart Octopus in Samsung Pay，應從認可的應用程式商店下載認可的流動支付應用程式。
- 當你透過網頁瀏覽器使用本公司的網上交易服務時，網頁瀏覽器上應顯示出「安全鎖」圖像。當你點選該「安全鎖」圖像時，網頁瀏覽器應顯示出本公司獲發的數碼證書。
- 當使用八達通卡及產品（「八達通」）享用服務時，你必須提供八達通號碼（連同括號內的數字）以作核實。你可於成功登記你的八達通後，使用該已登記八達通進行網上付款。
- 請緊記於完成有關服務後關閉或登出（如適用）服務或程式。
- 本公司已加入短訊發送人登記制，並以已登記發送人名稱#Octopus或#OctopusOTP向本地流動電話用戶發出短訊，以便客戶識別本公司短訊。如你收到自稱來自「八達通」的短訊，而該短訊發送人名稱不以「#」作開頭，請保持警惕。
- 本公司不會在任何電郵或短訊中顯示你的個人資料，或要求你回覆電郵或短訊，或點擊電郵或短訊內的超連結，以確認任何個人資料或密碼。如發現任何可疑活動，請即致電顧客服務熱線2266 2222。

1.2 使用八達通網上付款

- 於購物時，網上商戶可能會要求你提供姓名、電郵地址、電話號碼、送貨地址等個人資料，以履行你的訂單。除非另有註明，否則本公司不會獲悉或保存該等資料。
- 除非你要求提供慈善捐款收據，否則你使用網上付款服務時，本公司不會收集你的個人資料。
- 如你要求提供慈善捐款收據，你可以選擇透過我們向有關慈善機構提供你的姓名、

電郵地址、電話號碼及郵寄地址。

- 於確認付款前，請先清楚核對付款資料，包括收款人、金額及捐款類別 / 賬單類別（如適用）。

1.3 使用八達通銀包服務

- 請你務必透過官方八達通App申請八達通銀包。
- 當你申請八達通銀包時，本公司會要求你提供姓名、電郵地址、郵寄地址、電話號碼、身份證明文件及申請者（即你本人）之圖像等資料。該等資料會以安全的方式保存於本公司的伺服器，以作你申請八達通銀包及客戶服務之用。
- 使用八達通銀包內的銀行轉賬服務時，八達通將要求你提供銀行名稱和銀行賬號等資料，並使用你的全名和八達通銀包作服務操作之用。
- 該等資料將以安全的方式保存於本公司的伺服器，以作服務操作之用。有關使用你個人資料的目的，[請參閱有關八達通銀包服務、銀行及快速支付系統參與者轉賬服務之條款及細則](#)。
- 請小心保管你的賬戶密碼和一次性密碼（OTP），切勿向他人透露。
- 切勿抄寫記下，並應定期更改你的密碼。此外，你應選擇一個別人難以猜中，以字母及數字組合而成的強密碼。本公司人員絕不會要求你提供密碼。
- 本公司只依靠iOS / Android來儲存和驗證你的生物特徵數據（例如指紋），我們並不記錄或儲存任何你的生物特徵數據。
- 在啟用指紋、iOS Face ID或其他生物特徵數據以登錄八達通銀包之前，請確保有關生物特徵數據全屬於你本人，以防止你的八達通銀包被未經授權使用。
- 請小心查證他人向你發送的邀請。當其他用戶邀請你成為朋友時，螢幕上會顯示其手機號碼，以便你查證後才允許加入。請確保其他用戶為你認識及信任的人士，才加入為朋友。
- 你只可在八達通App內直接收發付款要求及付款提示等通知。該等通知不會經電郵或短訊發送。你可於八達通App內「銀包」部分查閱該等付款要求。
- 接受付款要求或發送P2P付款前，請小心查核付款詳情，包括收款人資料及付款金額。所有八達通銀包交易指示一經送出，均不可撤銷。
- 如你的手機號碼或其他個人資料有所更改，請盡快致電八達通顧客服務熱線2266 2222，以確保你的聯絡資料為最新資料。
- 如你已更改電郵地址，請盡快透過八達通App更新電郵地址，以避免錯失任何重要通知。
- 請確保你的手機號碼輸入正確，以便接收八達通銀包的短信通知。
- 請於手機開啟通知設定，以便接收八達通App的重要通知。
- 你可於八達通App下載八達通銀包結單以作保存。

- 請定期查閱你的八達通銀包及八達通交易紀錄。如有任何疑問或發現任何可疑活動，請即致電八達通顧客服務熱線2266 2222。

1.4 使用iPhone或Apple Watch內的八達通 / Android版八達通 / Huawei Pay 八達通/ Smart Octopus in Samsung Pay

- 如要查閱你的認可流動支付服務使用者賬戶，請務必透過官方 / 認可流動支付應用程式或認可流動支付服務供應商網站進入賬戶。
- 你的iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay，如適用，須配合八達通App、旅客八達通App及/或認可流動支付應用程式使用。
- 申請Smart Octopus in Samsung Pay或Huawei Pay八達通時，本公司會要求你提供姓名及手機號碼等資料，該等資料會以安全的方式保存於本公司的伺服器，並只作辦理退款手續之用。詳情請參閱[八達通發卡條款](#)。
- 如要透過本公司網站申請Smart Octopus in Samsung Pay或Huawei Pay八達通退款，你必須提供姓名及手機號碼。該手機號碼將於申請退款過程中用以接收驗證碼短訊。
- 如Smart Octopus in Samsung Pay或Huawei Pay八達通持有人的手機號碼有所更改，請盡快透過認可流動支付應用程式更新紀錄，以確保你申請Smart Octopus in Samsung Pay或Huawei Pay八達通退款所需的均為最新資料。
- 請小心保管你認可流動支付應用程式的驗證密碼和一次性密碼（OTP）（如適用）。
- 切勿抄寫記下，並應定期更改你的密碼。你應選用一組他人難以猜中，以字母及數字組合而成的強密碼。本公司人員絕不會要求你提供密碼。
- 如你使用的流動裝置支援人臉辨識、指紋、虹膜等生物特徵數據認證，你可以選擇以此授權進行網上交易或其他iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay功能。請注意，八達通只依靠你認可流動支付服務供應商儲存和驗證你的生物特徵數據資料，八達通不會記錄或儲存任何該等資料。
- 使用生物特徵數據認證前，請確保該驗證全屬於你所有，以防止任何未經授權使用你的iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay。
- 請定期查閱你的iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay交易紀錄。如有任何疑問或發現任何

可疑活動，請即致電八達通顧客服務熱線2266 2222。

2. 本公司為你提供的保障措施

- 本公司的伺服器及網絡基礎設施均受防火牆及入侵防禦 / 偵測系統保護，以防止未經授權的存取。
- 本公司伺服器與你的裝置及八達通之間進行的所有通訊，一概已採用業界標準技術加密處理。
- 如交易未能於指定時間內完成，將被自動取消。
- 本公司的系統會記錄每一張八達通使用網上服務的情況，如八達通App記錄有五次輸入無效或輸入不相符的八達通號碼，該八達通之網上功能將會被暫停24小時。
- 為確保交易安全進行，如本公司偵測到你的流動裝置已獲得「Root」權限或已「越獄」(jail-broken)，本公司或會封鎖你的存取權。本公司於偵測你流動裝置的狀況時，不會存取機上其他資料。
- 為保障你的帳戶安全，本公司已暫停 Android 裝置於八達通App內以下三類螢幕鏡像、截圖及錄影功能：
 - 涉及輸入任何登錄資料，包括但不限於使用者名稱、密碼和一次性密碼 (OTP)。
 - 顯示直接付款資料，包括但不限於八達通萬事達卡號碼、八達通銀聯二維碼和e利是二維碼。
 - 顯示和輸入客戶敏感資訊，包括但不限於透過數碼身分認證 (eKYC) 申請樂悠卡和八達通錢包升級服務。

2.1 八達通網上付款

- 於付款前，八達通App或網站會顯示商戶資料及交易金額，以供你核實。

2.2. 八達通銀包服務

- 你每次可以使用最多兩部已登記的裝置登入你的八達通銀包。
- 當你使用八達通銀包時，螢幕會顯示上次的登入時間及狀況。如發現任何可疑情況，請即致電八達通顧客服務熱線2266 2222聯絡本公司跟進。
- 你使用此服務期間，如閒置逾時，系統會自動登出。
- 為保障你的帳戶資料，如你聯絡本公司查詢你的八達通銀包的運作，將須提供核實

編碼或個人資料以核實身份。

- 當你以新的流動裝置登入賬戶、增加你的每日交易限額或進行高風險交易（指超出本公司不時公佈的單宗交易限額或總交易限額的交易）時，系統會透過短訊向你的登記手機號碼發送驗證碼及該驗證碼的用途。請於八達通App輸入驗證碼前查閱短訊之內容。如你收到有關此服務的可疑短訊，請即致電八達通顧客服務熱線2266 2222聯絡本公司跟進。
- 請注意，即使你或流動網絡服務商已為裝置設定短訊轉送服務，該驗證碼短訊亦不會被轉送。請緊記，切勿將驗證碼短訊轉送至其他流動裝置。
- 如多次未能成功登入，你的賬戶將會被暫停。如發現你的賬戶被封鎖，請致電八達通顧客服務熱線2266 2222。
- 我們將透過推送訊息/ 電子郵件通知你有關賬戶的動態更新。如有重要的活動，例如裝置登記/ 取消登記，以及加入收款人/ 朋友時，你會透過推送訊息及其他渠道（例如已登記電郵）收到賬戶動態更新通知。
- 每當加入新朋友或登記八達通至的時，你會透過已登記電郵收到每日摘要。
- 我們絕對不會透過電子郵件或其中所載的超連結，要求客戶核實個人及/ 或賬戶資料（如身份證號碼或登入密碼等）。
- 請定期查閱更新及通知以核對你的交易紀錄。如發現任何異常，請即致電八達通顧客服務熱線2266 2222。

2.3. iPhone或Apple Watch內的八達通/ Android版八達通 / Huawei Pay八達通/ Smart Octopus in Samsung Pay

- 如你持有Smart Octopus in Samsung Pay，每個認可流動支付服務使用者賬戶只限使用一張Smart Octopus in Samsung Pay。
- 與其他自動增值服務客戶相同，iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay持有人可享有報失服務，並可於指定渠道申請退款。
- 申請Smart Octopus in Samsung Pay或Huawei Pay八達通時，你可選擇向本公司提供用以辦理退款的姓名及手機號碼資料（有關姓名及流動電話號碼可於隨後不時更新）。在申請退款時，你的手機號碼將收到一組驗證碼作核實身份之用。
- 為保障你的賬戶資料，如你聯絡本公司查詢你iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay的運作，將須提供iPhone或Apple Watch內的八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay號碼及個人資料以核實身份。

- 如你轉移iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay至新的流動裝置，已登記的電郵賬戶將收到一封電郵通知。在轉移iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay前，你須以新的流動裝置登入你的認可流動支付服務使用者賬戶。
- 每次交易完成後，你將收到推送通知及交易資料。你可透過，如適用，八達通App、旅客八達通App或認可流動支付應用程式，於iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay查詢頁面查閱最多40項交易紀錄。請定期查閱交易紀錄。
- 請注意，即使你或流動網絡服務商已為裝置設定短訊轉送服務，該驗證碼短訊亦不會被轉送。請緊記，切勿將驗證碼短訊轉送至其他流動裝置。
- 本公司絕對不會透過電子郵件或通過電子郵件或短訊中所載的超連結，要求客戶核實個人及 / 或賬戶相關資料（例如登記電郵或登入密碼）。

3. 你應採取的保障措施

- 你任何時候均應小心保管個人財物。如八達通卡和相關產品無人看顧，或會被他人擅自登記以作網上付款。如裝有iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay的流動裝置無人看顧，或會在你不知情下遭他人盜用機上的iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay，甚或讀取機上儲存的資料。如你遺失手機，亦應聯絡你的流動服務供應商停用你的SIM卡。
- 切勿向他人透露你從短訊或推送通知收到的驗證碼和一次性密碼（OTP）。
- 只透過八達通App、商戶版八達通App或官方網站(<http://www.octopus.com.hk>)聯絡八達通虛擬助理Helen和Otto。
- 請保持使用鎖屏功能以避免你的個人資料（如訊息、瀏覽紀錄及聯絡人名單等）被他人讀取。
- 如裝置具備「遙距定位」及「遙距清除」功能，請啟用此等功能。萬一你遺失裝置，亦可以追尋裝置所在位置，避免遺失個人資料。
- 本公司已加入短訊發送人登記制，並以已登記發送人名稱#Octopus或#OctopusOTP向本地流動電話用戶發出短訊，以便客戶識別本公司短訊。如你收到自稱來自「八達通」的短訊，而該短訊發送人名稱不以「#」作開頭，請保持警惕。

- 如電郵或短訊附有要求你付款交易或提供個人資料的連結，請保持警惕，切勿隨便開啟。本公司不會在電郵或短訊中嵌入此類連結。
- 當透過流動裝置使用網上服務時，請小心留意是否已有適當的安全配置。你的流動裝置未必能提供與個人電腦相同的安全配置。
- 當設定密碼時：
 - 應避免於多項不同服務上使用同一個密碼。
 - 切勿使用個人資料（如聯絡電話、出生日期、香港身份證號碼、證件號碼）作為你密碼的一部分。
 - 切勿抄寫記下，或使用電腦或流動裝置儲存密碼。
 - 請定期更改密碼。
 - 設定獨立專屬的密碼，於不同網站或線上服務避免使用相同密碼。
- 使用八達通銀包時，請留意是否有任何異常的登入程序、可疑的彈出視窗，或被要求提供額外的個人資料。
- 作為預防性的保安措施，你必須事先以部分八達通號碼作登記，方可進行網上付款及查詢事宜。如你希望加強保障，可考慮使用具遮蔽功能的卡套，以免你的八達通被盜用。
- 你的iPhone或Apple Watch內的八達通、Android版八達通、Huawei Pay八達通或Smart Octopus in Samsung Pay必須事先透過八達通App登記，方可進行網上付款或進行轉賬。
- 請不時查閱你的八達通交易紀錄。如發現任何可疑交易，請即致電八達通顧客服務熱線2266 2222。
- 請使用正版軟件以減低你受電腦病毒或間諜軟件影響或入侵的機會。盜版或不明來歷的軟件可能含有或經間諜軟件、電腦病毒或其他不包含在原始軟件包的程式改動或修改。使用此等軟件可能會增加你流動裝置受病毒、間諜軟件或其他惡意軟件影響的機會，以致裝置受損或個人資料洩漏。
- 切勿「越獄」（jail-break）、獲得「Root」權限或更改作業系統。此等做法會減低作業系統的穩定性，增加系統感染電腦病毒及受間諜軟件攻擊的機會，從而損害或洩漏你的個人資料。如你使用已「越獄」或獲得「Root」權限的流動裝置，本公司或未能提供你所要求的服務。
- 定期更新你的作業系統和網頁瀏覽器，以盡量提高流動裝置的安全性。請使用最新版本的作業系統和流動應用程式，並下載並安裝安全修補程式到流動裝置，以防範已知的安全漏洞。

- 使用並定期更新防毒軟件，可保護你的流動裝置免受不同來源的電腦病毒入侵。請定期更新「病毒定義檔」以有效地保護你的流動裝置。詳情請參閱有關軟件的「幫助」部分。
- 使用並定期更新反間諜程式軟件，可阻止惡意軟件或間諜軟件安裝至你的流動裝置上，從而防止任何追蹤你流動裝置使用行為的情況。部分反間諜程式軟件更可偵測及攔截釣魚網站，幫助你區分官方網站及冒充的複製網站。
- 由於無線網絡涉及無線電信號，有機會讓他人於未獲事先授權的情況下近距離進入你的網絡。你使用個人的無線路由器時，請務必使用密碼或加密數據傳輸。
- 請提防虛假 / 釣魚電郵、短訊和社交媒體貼文，你或會收到假冒由本公司發送的電郵。該等電郵會試圖欺騙你提供個人資料。請注意，本公司絕對不會透過電郵或其中所載連結，要求你提供個人資料或密碼。緊記切勿打開、回覆或點擊該等電郵。
- 垃圾郵件可能會包含接連到欺詐網站的連結。該等郵件會偽裝由你曾接觸的公司發出，企圖取得你的信任，以套取你的資料。處理垃圾郵件時，請格外小心。你應長期開啟電郵軟件中的拒收或過濾垃圾郵件功能，或使用網上電郵服務供應商提供的有關功能。
- 在使用轉數快識別代號進行支付交易前必須仔細核實付款詳情和收款人身份是否可信，並應確保使用的八達通App是包含「轉數快可疑識別代號警示」功能的最新版本。在「轉數快可疑識別代號警示」機制下，如收款人的帳戶/ 轉數快識別代號（包括手機號碼、電郵地址和轉數快識別碼（FPS ID））與向香港警務處舉報的詐騙有關，並在「防騙視伏器」上提供的防騙資訊被列為「高危有伏」，你會在確認交易前收到警示，提醒你考慮清楚再決定是否應該取消或繼續進行交易。
- 請提防外觀相似的網站，欺詐者及騙徒或會製作與你信任網站相似的網頁，並要求你輸入個人資料。請仔細檢查網站域名或地址，以確保你瀏覽的網站是你所信任公司的正式官方網站。
- 你可於<https://www.hkma.gov.hk>參考由香港金融管理局提供的有關使用儲值支付工具的教育資訊。

- 完 -