

# 信用卡分期付款退款無譜

## 商戶結業消費者或雙重損失 消委會倡立法關連信貸責任

香港文匯報訊(記者楊佩韻) 港人消費力強勁,單是2016年,以本港發行的信用卡支付本地零售消費總值高達4,700億元,其中涉及預繳式消費,但方便背後或有魔鬼細節。消委會昨日公佈的最新研究報告發現,所有發卡機構都設有信用卡退款(chargeback)保障,但處理退款申請安排不一,資訊及服務欠透明,全靠消費者主動查詢,但銀行職員對此的認知層面參差。



消委會最新研究報告發現,分期付款不受退款機制保障,若商戶結業,消費者既不能獲取服務,也要負起退款責任,承受雙重損失,建議政府參考英國《消費者信貸法》,研究立法引入關連信貸人責任,保障消費者。

楊佩韻攝

報告續指,分期付款不受退款機制保障,若商戶結業,消費者既不能獲取服務,還要負起退款責任,承受雙重損失,建議政府參考英國《消費者信貸法》,研究立法引入關連信貸人責任,保障消費者。

近年發生的Planet Yoga、德爾斯(DSC)及加州健身(California FITNESS)等重大商戶倒閉事件,大批「碌卡」付款的消費者無法追討損失,涉款逾千萬元。

消委會去年以不記名的問卷方式,成功訪問15間發卡機構和1間信用卡機構,及在它們網站所列出的信用卡協議的條文,發現退款申請安排不一。

### 申退款時限60天至540天

如申請退款時限方面,不同發卡機構要求以交易日期、送貨日期或結單日期計

算,最短的是60天,較一般120天短,最長有540天。由於退款保障並非明文法例,只屬計劃規則,有發卡機構要求消費者先與商戶或清盤人交涉,有的則要求消費者經查詢熱線索取申請表,而申請退款是否成功不易確定,令消費者無所適從。

部分銀行前線職員也未能提供一致和準確的訊息,如投訴人在2013年繳付健身中心會籍費用,但中心在2016年7月結業。投訴人向B銀行申請退款,B銀行以交易日期逾540天為由拒絕受理。

另一名投訴人在2015年繳付健身中心會籍費用,以相同理由向銀行B申請退款,但獲知的是只能追溯對上兩期的賬單服務,建議另覓協助途徑。

### California倒閉37宗申退款遭拒

消委會總幹事黃鳳嫻舉例指,去年California FITNESS倒閉時,共收到1,119宗投訴個案,一半的個案是以信用卡預繳消費,當中68個個案要求退款,但僅1個收到退款,37個個案退款申請遭拒絕,部分個案因涉及分期付款被拒退款。

她提醒消費者,分期付款是發卡機構和持卡人之間的貸款協議,有別於一般信用卡交易,不受退款機制的保障,即使是商戶結業,消費者既不能獲取服務,還要負起退款責任。

消委會主席黃玉山建議,特區政府可參考英國《消費者信貸法》,研究立法引入關連信貸人責任,即提供貸款一方,為合作商戶違反合約而負上共同法律責任為原則,允許所有以信用卡付款的消費者,在商戶倒閉時,可直接向發卡機構申索。關連貸款人責任設立的最高限額,是消費者在該信用卡交易所支付的金額。

### 消費者投訴及損失

商戶名稱	倒閉年份	消委會投訴數字	投訴涉及金額
超群西餅 (Maria's Bakery)	1998	2,600	350萬
金獅影視 (KPS Video Express)	1998	2,400	150萬
甘泉航空 (Oasis Airlines)	2008	1,478	1,500萬
Planet Yoga	2010	228	240萬
德爾斯(DSC)	2015	1,350	380萬
加州健身 (California FITNESS)	2016	1,119	2,737萬

資料來源:消委會

整理:楊佩韻

### 消委倡發卡機構寫明退款保障

他並建議,發卡機構要透過信用卡協議和網站,向持卡人提供清晰易明的退款保障資訊,制訂一份信用卡退款保障申請指南及加強培訓前線職員。至於負責監管本港銀行的金管局,則可向發卡銀行發出監管指引,要求業界採取改善措施。

金管局歡迎消委會就進一步提高信用卡退款保障機制透明度的建議。金管局發言人表示,金管局網站載有信用卡退款保障機制的基本資訊,而現時也有部分發卡銀行,在其網站提供信用卡退款保障的申請表格,其他發卡銀行亦會陸續上載有關表格及資料。

發言人要求發卡銀行加強員工培訓,必須能夠清晰準確地向客戶提供有關退款保障機制的資料。

### 積金對沖不可留 工友叫資方死心

香港文匯報訊(記者何寶儀) 特區政府早前就「取消強積金對沖機制」諮詢勞資雙方,勞工界3名立法會議員及6名勞資代表昨日舉行諮詢大會,工會代表認為要盡快取消強積金對沖,同時批評政府擬降低計算長服金及遣散費比例是「勞工權益的大倒退」。有工會代表直斥「強積金予人對沖,做乞丐都有份」。勞工代表在會後呼籲僱主對額外供款強積金1%換取保留強積金對沖的方案「死心」,「想也不用想!」勞工界稍後會約見行政長官梁振英提交意見。

約230個工會、合共逾300名勞工代表昨日出席大會。3名勞工界立法會議員及6名勞資代表昨日代表勞工界、五大商會及勞方提出的資金池方案。

### 指政府方案如街市議價

會上,23名工會代表發言,大部分均反對政府建議的方案。香港隧道及公路幹線從業員總會代表林先生指出,強積金是打工仔退休的基本保障,質疑政府降低長服金及遣散費的方案「好像在街市買菜在議價,由三分之二減至二分之一,(僱員)要堅持三分之二的計算方法,是基本的保障。」

香港鐵路工會聯合會代表李先生表示,贊成勞方提出的由政府及僱主注資及供款的基金池方案,並反對五大商會提出增加強積金供款至6%,以取代取消強積金的方案。

他批評強積金收費高,回報低,取消強積金對沖「是沒有異議」。

來自飲食業代表的郭先生表示,據統計業界每年被沖走1.5億元,不少工人每兩年被沖走供款一次,「工友變得一無所有」。

### 鄧家彪籲商界勿分化打工仔

勞資雙方代表鄧家彪於會後表示,勞工界清晰告知僱主,不接受僱主以額外供款強積金1%,換取保留強積金對沖的建議,呼籲「商界不要分化打工仔」。

對於政府的建議,鄧家彪強調,難以退讓降低長服金及遣散費的比例,因對中年或即將退休的僱員不公平。

勞方代表指出,會堅持現行計算長服金及遣散費的比例,及取消強積金對沖的原則。

被問到有傳當局或會增加注資時,勞工代表指出,若當局增加逾10億元,無助解決劃線及降低長服金及遣散費比例的問題,促請當局「落水」主動提出方案。

### 業界挺設旅監局 財務安排受關注

香港文匯報訊(記者文森) 旅遊業條例草案委員會昨日與業界人士討論有關成立取代旅遊業議會旅遊監管局的安排。不少業界普遍支持成立旅監局,惟關注該局的財務安排。

旅遊業議會主席黃進達對旅監局的財務安排表示關注,認為若旅監局日後自負盈虧的話,當出現虧損時,旅監局收費水平可能會因而提高,導致業界成本增加,百上加斤的同時,亦削弱競爭力。

消委會則歡迎政府改革現有旅遊業的規管制度,認為透過成立一個獨立法定機構,可立法規管旅遊業整體運作。

消委會指出,近年接連發生涉及旅遊業界以不良手法接待旅客的事件,嚴重損害本港旅遊業的形象和聲譽,在2012年至2016年期間,該會每年收到約2,000宗至3,000宗旅客投訴,當中涉及及到港旅客的投訴更高達90%。

消委會又指,外遊及到港旅客的投訴顯示了旅遊業存在的銷售問題和消費爭議仍未得到紓緩,政府有迫切需要改革現有旅遊業的規管架構,透過立法規管旅行社、導遊及領隊的活動,以保障消費者及促進行業的長遠健康發展。

# 帶媽媽去旅行 三爆煲位「發攷」

香港文匯報訊(記者岑志剛) 母親節將至,不少「廿四孝」子女都會安排與媽媽去旅行慶祝。一項調查發現,七成人成年後曾和媽媽去旅行,以報答母親養育之恩,但行程與理想往往有落差,子女安排行程時易出現三大「爆煲位」,包括媽媽容易疲倦、緊張催促及嫌三嫌四,容易引起磨擦,有55%人指遇到上述情況會選擇忍讓。

旅遊服務網站Expedia(智遊網)於4月中訪問了516名18歲以上港人,發現75%曾和媽媽去旅行,46%人為報答母親養育之恩,令媽媽開心,34%表示媽媽年事已高,珍惜相處機會。

### 18%母親嫌三嫌四

最容易令受訪者「發攷」的三大成因,依次為媽媽容易疲倦,不能走太長的路(33%)、媽媽像緊張大師或催命符(23%)及媽媽嫌三嫌四,認為什麼都跟香港的差不多(18%)。有55%的人不會和媽媽爭執,會盡量忍讓,另有15%人指每天平均與媽媽爭執1次至3次。

### 39%子女認忽略媽媽

不足之處方面,調查指39%人認為行程

太趕,媽媽體力跟不上,28%認為自己資料搜集不足,安排不周,58%人表示最大領悟為媽媽老了,要更加孝順,39%表示平日太忙,忽略了媽媽。

曾與媽媽旅行的受訪者中,逾八成稱會再與媽媽去旅行,未曾或不考慮再次和媽媽去旅行的,38%指主要原因是沒有錢或假期,其次為媽媽身體狀況不容許,佔24%。

調查又發現,曾經或計劃和媽媽去旅行的受訪者中,選擇旅行地點首要考慮是當地的景點或活動是否適合母親(71%),其次是住宿舒適(54%)和交通便利(53%)。

28歲的Stail在2014年首次帶今年63歲、不懂英語的媽媽到英國旅遊13天,回港後更寫網誌分享。Stail表示,媽媽是「打卡型」旅客,遊博物館不足五分鐘便嚷着要離開,對食物要求亦挑剔,「從沒



Expedia調查發現,七成人成年後曾和媽媽去旅行,以報答母親養育之恩,但易出現三大「爆煲位」,包括媽媽容易疲倦、緊張催促及嫌三嫌四。

岑志剛攝

想過是這麼大挑戰……當時的領悟是我跟媽媽『撈埋』,但事後回想可安排得更好,並非所有責任都在媽媽。

Stail媽媽則透露,女兒曾提及想到英國工作假期,她擔心當地安全,藉口旅行了解當地情況。她坦言,女兒在自己眼裡一直是小小孩,以往不太相信其能力,但二人一同旅行後,才驚覺「原來女兒已經長大,是時候放手」。她寄語港人,父母會在不經不覺間老去,呼籲子女在年輕時多留意父母,旅行時也要多為父母考慮。

### 「帶着媽媽去旅行」貼士

#### 出發前做功課

了解媽媽對行程和食物要求,以作配合

#### 沿途多講解

如媽媽不熟悉當地語言,沿途應多作解釋及預告下站目的地,減輕對方的不安和焦慮

#### 體諒媽媽的健康狀況

媽媽的體力不如年輕人,行程不要太緊湊,須定時給予時間稍作休息,亦須因應媽媽的身體狀況,帶備足夠藥物及外套

#### 彼此坦誠溝通

有任何意見或不滿,應冷靜表達感受,應主動詢問媽媽的意願

#### 放下身段,忍!

如旅行風格與媽媽有別,不要把問題全歸咎於媽媽,要多加遷就

資料來源:Expedia 整理:岑志剛

## 新社聯促巴士推月票納機制



新社聯逾20名代表昨日到政府總部請願,要求巴士公司推行月票計劃。

香港文匯報訊(記者文森) 巴士票價調整機制實施至今近10年,專營巴士的票價一直只加不減。新社聯副理事長、立法會議員陳恒鑌,立法會議員周浩鼎,新社聯總幹事、區議員李仕榮及社區幹事梅少峰、鍾文輝、黃國偉、陳威雄等逾20名代表昨日到政府總部請願,強烈要求巴士公司推行月票計劃。他們批評巴士票價有增無減,令市民交通費支出不斷上升,卻未能為市民提供更

佳的運輸服務。

新社聯指出,近年九巴盈利持續大幅增加,2016年度純利8.3億元,但仍以經營環境欠佳為由多次申請加價,致使票價高企。然而,在票價調整機制實施以來,專營巴士的票價均只加不減,令市民交通費支出不斷上升。

新社聯表示,政府已向九巴批出為期10年的新經營權,九巴雖然願意推行轉乘優惠或學生乘車優惠,卻未有承諾推行

可接受的月票計劃,欠缺提供便民利民的服務意慾。新社聯強烈要求政府將「月票計劃」納入專營權下的回饋機制內,同時有助巴士公司保持公共交通服務的競爭力。

新社聯並建議,月票的覆蓋率不能太小,可分多程或無限等不同種類月票以滿足不同乘客需求;月票收費不能太高,要為乘客提供實實在在的票價優惠;月票計劃的成本亦不能轉嫁給不使用月票的乘客。

### 今日香港天氣預測

2017年5月10日 星期三

有一兩陣驟雨,局部地區能見度較低,日間大致晴炎熱

氣溫: 25°C-30°C 濕度: 65%-90%

潮漲: 08:36(2.0m) 21:20(1.7m)

潮退: 02:01(0.8m) 14:42(0.8m)

日出: 05:47 日落: 18:53

### 空氣質素健康指數

一般監測站#

明日上午: 低到中

明日下午: 低到中

路邊監測站\*

明日上午: 低到中

明日下午: 低到中

### 中國各大城市天氣預測

大連	12°C	20°C	多雲
廣州	24°C	30°C	多雲
貴陽	16°C	27°C	多雲
北京	15°C	29°C	天晴
長春	13°C	26°C	多雲
長沙	17°C	32°C	天晴
成都	16°C	27°C	密雲
重慶	18°C	28°C	多雲
哈爾濱	16°C	27°C	天晴
合肥	16°C	31°C	天晴
濟南	19°C	31°C	天晴
昆明	14°C	26°C	多雲
蘭州	11°C	23°C	驟雨
拉薩	6°C	20°C	驟雨
南昌	19°C	31°C	天晴
南京	16°C	31°C	多雲
新德里	27°C	40°C	沙塵暴
新加坡	27°C	32°C	密雲
台北	23°C	32°C	雷暴
東京	15°C	22°C	有雨
雅加達	25°C	32°C	驟雨
吉隆坡	24°C	32°C	雷暴
馬尼拉	26°C	36°C	毛雨
新德里	27°C	40°C	沙塵暴
首爾	14°C	23°C	密雲
新加坡	23°C	32°C	雷暴
東京	15°C	22°C	有雨
澳洲			
墨爾本	8°C	18°C	天晴
悉尼	12°C	22°C	天晴
阿姆斯特丹	4°C	12°C	多雲
雅克特丹	15°C	26°C	多雲
法蘭克福	6°C	13°C	多雲
日內瓦	7°C	15°C	天晴
里斯本	14°C	21°C	驟雨
倫敦	8°C	15°C	多雲
馬德里	14°C	27°C	多雲
莫斯科	0°C	8°C	有雪
巴黎	6°C	15°C	天晴
羅馬	9°C	21°C	有雨
多倫多	5°C	11°C	多雲
溫哥華	8°C	15°C	多雲
華盛頓	7°C	19°C	天晴
香港	22°C	31°C	驟雨
上海	18°C	30°C	天晴
瀋陽	11°C	25°C	多雲
石家莊	17°C	31°C	天晴
台北	23°C	31°C	密雲
太原	9°C	29°C	多雲
天津	18°C	28°C	驟雨
烏魯木齊	13°C	26°C	天晴
武漢	16°C	27°C	多雲
西安	15°C	29°C	多雲
廈門	22°C	30°C	多雲
西寧	4°C	17°C	有雨
銀川	11°C	25°C	多雲
鄭州	19°C	34°C	多雲
馬尼拉	26°C	36°C	毛雨
新德里	27°C	40°C	沙塵暴
新加坡	27°C	32°C	密雲
台北	23°C	32°C	雷暴
東京	15°C	22°C	有雨
雅加達	25°C	32°C	驟雨
吉隆坡	24°C	32°C	雷暴
馬尼拉	26°C	36°C	毛雨
新德里	27°C	40°C	沙塵暴
新加坡	27°C	32°C	密雲
台北	23°C	32°C	雷暴
東京	15°C	22°C	有雨
雅加達	25°C	32°C	驟雨
吉隆坡	24°C	32°C	雷暴

### 未來四日天氣預告

11/5(星期四)	12/5(星期五)	13/5(星期六)	14/5(星期日)
氣溫: 26°C-31°C	氣溫: 26°C-32°C	氣溫: 26°C-30°C	氣溫: 25°C-29°C
濕度: 65%-90%	濕度: 65%-90%	濕度: 70%-95%	濕度: 80%-95%
大致天晴	部分時間有陽光	短暫時間有陽光	大致多雲
日間炎熱	雨後有一兩陣驟雨	有幾陣驟雨	間中有驟雨

### 世界各大城市天氣預測

曼谷	27°C	34°C	雷暴
河內	24°C	28°C	有雨
雅加達	25°C	32°C	驟雨
吉隆坡	24°C	32°C	雷暴
馬尼拉	26°C	36°C	毛雨
新德里	27°C	40°C	沙塵暴
新加坡	27°C	32°C	密雲
台北	23°C	32°C	雷暴
東京	15°C	22°C	有雨
雅加達	25°C	32°C	驟雨
吉隆坡	24°C	32°C	雷暴
馬尼拉	26°C	36°C	毛雨
新德里	27°C	40°C	沙塵暴
新加坡	27°C	32°C	密雲
台北	23°C	32°C	雷暴
東京	15°C	22°C	有雨
雅加達	25°C	32°C	驟雨
吉隆坡	24°C	32°C	雷暴