

## **警告：切勿侵犯版權**

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

## 重要提示：

閣下或任何其他持卡人根據分期信用卡賬戶下的任何一名持卡人及每名其他持卡人均已接

## 1. 定義

(a) 在本條款及細則中

「本行」指

# 防範信用卡分期付款爭議 新措施增加合約透明度

今年首9個月，本會收到213宗有關信用卡分期付款的投訴，其中66宗涉及商戶結業未能繼續向消費者提供服務，而消費者仍要繼續供款的問題。本刊今年7月刊登專題文章，提醒消費者以信用卡分期付款時須留意的事項。

本會留意到香港金融管理局於8月16日向認可機構（authorized institutions）發出通告，要求認可機構在今年10月1日前，實施通告所載的新措施，增加信用卡分期付款計劃的透明度。

## 新措施提高合約透明度

該通告適用於認可機構（包括持牌銀行、有限牌照銀行及接受存款公司）透過第三方在銀行分行以外地點（例如在商戶的營業地點）提供涉及預繳式支付於較後時間才獲商戶提供的貨品或服務（為因應一般送貨所需的時間，不包括於銷售日起計30天內送貨的貨品）的分期付款計劃。根據該通告，如有關涉及預繳式消費的分期付款計劃並不設有退款保障（chargeback protection），認可機構在銷售該等計劃時，應獨立以A4大小的紙張或以單張形式列明具體的章則及條款。有關的章則及條款應以淺白的文字及容易閱讀的字體清楚列出以下重點：

- 分期付款計劃屬貸款協議；
- 消費者同意可能於較後時間才獲商戶提供所購的貨品或服務；
- 分期付款的金額將相應於消費者的信用卡信貸額內扣除；
- 消費者的還款責任，特別須列明當商戶沒有如期提供貨品或服務時，消費者能否停止向認可機構還款；
- 消費者不會享有退款保障。

上述要點須列載於分期付款申請表首頁的顯眼位置。如消費者決定作分期付款，則需在以上所述每項要點的條款旁簽署作實，確認已閱讀及明白該等條款，認可機構才可進行批核該分期付款的申請。此外，不設退款保障的分期付款計劃貸款協議內的章則及條款應載明客戶可於銷售

點聯絡有關認可機構的方法，例如認可機構的信用卡中心或其他查詢熱線的電話號碼，讓消費者可在銷售點致電認可機構，由認可機構的職員答覆客戶提出的問題、解釋有關條款及其他可供選擇的付款方式。

就不設退款保障的分期付款計劃，認可機構應要求商戶承諾於銷售點向客戶提供分期付款計劃的章則及條款，並鼓勵客戶在簽署協議前細閱這些章則及條款，及提醒客戶可聯絡認可機構作出查詢。如客戶未能即時聯絡到有關的認可機構，商戶應讓客戶知道可先行拿取有關的章則及條款，待聯絡到認可機構後才決定是否簽署分期付款協議。金管局同時要求認可機構設立機制查核商戶是否確實履行以上措施，如抽樣致電近期參加了分期付款計劃的客戶查證，或以喬裝客戶的形式抽查商戶的履行情況。

## 消費提示

本會提醒消費者，在參加分期付款計劃，特別是供款期較長的計劃前，應考慮商戶的信譽及該分期付款計劃是否設有退款保障及相關條款（例如消費者最遲須於何時提出退款申請，否則其申請不獲受理）。如有退款保障，出問題時便可減少損失。如計劃並不設有退款保障，但消費者仍決定參加，應應用上述措施，例如當消費者考慮簽署分期付款計劃合約時遇有不明之處，應利用認可機構提供的渠道問個明白，切勿輕率地簽署申請表。若有關的

## 分期付款計劃不一定「免息」？

如果消費者想透過參加信用卡分期付款計劃，享有「免息」攤還貸款或服務費用，就要注意須將信用卡結欠全數繳清。大部分發卡機構會對未有按期繳付結欠全數的客戶，按其帳戶內的結欠餘額和新帳項（包括每月入帳的分期付款）收取利息，故此，消費者應考慮這情況下安排分期付款是否合乎自己的利益。

分期付款計劃合約已清楚列明條款細則，包括即使商戶結業消費者仍須繼續供款的責任，日後商戶一旦不幸結業，消費者有責任履行所簽署的合約。

消費者簽署認可機構提供的分期付款計劃合約前，必須確定：

✓ 商戶有否向你提供計劃的章則及條款，有關章則及條款有否說明你的還款責任？你所參加的分期付款計劃是否設有退款保障？

✓ 商戶有否提醒你可聯絡有關認可機構，讓認可機構向你解釋分期付款計劃的章則、條款及其他可供選擇的付款方法？

✓ 你在各重點條款旁簽署時，是否明白條款的內容，還是需先向認可機構查詢？

✓ 你是否已清楚查閱合約的內容細節？如發現商戶含糊其詞，或沒有向你提供計劃的章則及條款和提醒你可聯絡有關認可機構查詢，可考慮向有關認可機構反映，甚或作出投訴。