積分獎賞計劃 常見爭議要留神

零售市場競爭激烈，近年不少大型連鎖店或集團均推出會員積分計劃，以催谷消費。現時會員積分計劃已發展至可於同一籃子的商戶儲分，又或可綁定信用卡或電子支付工具，賺取積分更靈活，可兑換的獎賞亦愈趨多元化。本會檢視與此類會員積分計劃相關的投訴，發現有個案涉及積分餘額的爭議，亦有消費者使用積分兑換禮品時換來不愉快經歷，以及未能享用會員特有的獎賞優惠，引致消費者不滿。

個案一：

會員積分設有效期　逾期被扣減

李太是一名長者，每次於超級市場購物時均會使用A公司的會員卡儲分，每消費$5便可儲1分。早前購物後，李太發現超市單據上顯示的積分餘額好像少了，由於她一向有保留單據的習慣，回家後翻查本年初的單據，發現1月初單據上顯示的積分餘額為1,521分，十多天後的單據顯示只餘下1,323分，3月下旬的積分紀錄明明尚有1,594分，至4月初的單據則只剩下1,550分。李太感到疑惑，由於近年未曾使用積分兑換獎賞，按常理積分餘額應該有增無減，於是致電A公司了解。A公司職員解釋會員積分由發出日起計有效期為兩年，逾期將自動失效，經過多次溝通，職員口頭表示可以為她補回約405積分，但必須於半個月內使用，還特意提示她的賬戶內有14分即將於4月下旬被扣，5月會扣77分，6月再扣19分。

李太從不知道幾乎每月積分也會被扣，翻查部分去年的單據，自行計算下發現已被A公司扣了接近445分。李太感到不滿遂向本會反映長者不懂得使用手機查閱積分資料，一般都是看單據上的積分餘額，可能有不少長者同樣不知道會定期被扣失效積分，白白浪費了辛苦儲下來的積分。李太要求A公司補回被扣積分，亦認為積分不應設使用限期，A公司應該考慮改善系統讓顧客得悉積分到期日。

本會跟進

經過本會調停，A公司審視個案後酌情處理，將約800積分存入李太的會員戶口，並重申積分有效期為兩年。本會轉達有關結果時，亦再次提醒李太留意積分有效期及盡快使用，以免有所損失。

版權所有©2021消費者委員會，並保留一切權利。未經消費者委員會授權而複製、改編、分發、轉載或向公眾提供此文章，均屬侵犯版權。

個案二：

積分兌換超市現金券　使用期過短

陳先生一向有使用信用卡消費賺取B公司積分，他於3月26日登入B公司的手機程式使用積分兌換了合共6張超級市場電子現金券，每張$50電子現金券以一萬積分兌換。陳先生隨後購物時使用了2張電子現金券，近日欲再使用現金券時，竟發現手機程式賬戶內尚餘的4張電子現金券不見了，於是致電B公司查詢，職員解釋該些電子現金券已於4月9日到期，聲稱為特別推廣優惠後便匆匆掛線。陳先生大感驚訝，認為現金券僅得十多天有效期並不合理，他表示當日不見B公司頁面特別注明現金券屬於特別推廣優惠，若他早知道現金券的使用期限這麼短，絕不會一次過花六萬積分兌換6張。陳先生認為此做法對消費者有欠公平，於是向本會投訴，要求取回未用的現金券積分。

本會跟進

本會聯絡B公司後，其回覆已通知陳先生並退回未用的4張現金券積分。儘管個案得以解決，本會其後亦就此瀏覽B公司積分系統頁面，得悉有效期一般於獎賞項目的下方顯示，然而每項獎賞有效期不一，有些特別推廣優惠獎賞的有效期或較短，消費者兌換前務必小心看清楚詳情。

個案三：

購物時未能使用會員享有的特別優惠

早前C公司的積分獎賞計劃免費向特選會員送出一些優惠券，黃小姐認為當中適用於購買家品的優惠券，只需於家品店消費滿$200即可扣減$20，正合心意。其後，黃小姐於家品店選購了一件價值$349的貨品，付款時出示手機上C公司會員的二維碼，可惜收據最終沒有扣減$20。黃小姐即時向家品店職員反映，惟職員僅稱因系統問題無法兌換。有見當時不少人輪候付款，黃小姐不欲理論下去，回家後透過電郵向C公司反映消費後無法使用會員特別優惠。

等候近3個月，黃小姐始接獲C公司電郵回覆，雖然C公司承認因系統出現問題導致付款時未能成功扣減$20，並對此表示歉意，然而C公司指優惠券是免費贈送予會員，因此不會安排退還該$20或同等值積分，但已就事件作出檢討，提醒合作伙伴提升付款系統。黃小姐直言C公司花近3個月給予的回覆不太合邏輯，重點是優惠券是C公司給予會員享用，是否免費都理應可以按條款使用，況且該優惠是必須消費滿一定金額才可扣減$20，而她亦已履行消費金額條件，故應該享有優惠，遂向本會投訴。

本會跟進

本會致函C公司要求跟進，獲回覆指已將$20同等值積分（合共4,000分）存入黃小姐的會員戶口。黃小姐隨後亦向本會確認接受了方案，但她表示如C公司一早積極處理，便不用浪費3個月時間再交由本會介入才得以解決。

總結

此類會員積分是消費者以真金白銀消費累積而來，不少消費者視之為寶貴財產，萬一辛苦所儲積分失效或遺失，自然會深感不憤。首宗個案的消費者未為意積分有效期，當發現積分餘額不對時，始知公司會定期扣除當月已過期的積分。由於年長的消費者未必善於使用電腦或手機程式查閱積分，因此積分計劃商戶宜就此多作考慮，例如於消費單據展示積分餘額及即將到期失效的積分提醒，考慮於店舖增設積分查閱設施及電話熱線服務，協助有需要的消費者查詢積分詳情。另外，參與會員積分計劃的商戶亦宜安排職員於結帳時詢問消費者是否需要使用積分，加以提醒。

當消費者累積一定積分兌換獎賞時，一般會瀏覽積分計劃網上系統或手機程式的獎賞資料，並經由系統進行兌換。因此，積分計劃商戶有責任與其合作伙伴就各項獎賞細節作好溝通，並於兌換系統清晰列明獎賞使用條款。就個案二而言，電子現金券的有效期屬於重要的考慮因素，如個別獎賞有效期較短，應於兌換頁面作出更為明顯及清晰的提示，好讓消費者知悉有效期後才作決定。由於會員積分儲存及獎賞兌換均依靠系統操作，積分計劃商戶有責任確保系統穩定性，準確記錄會員帳戶的積分進支，定期與合作伙伴檢視系統操作應用，亦應提升服務效率，以適時協助消費者，此舉有助減省處理投訴耗費的人力和時間，避免發生如個案三的情況。

消費提示

- **定期查閱積分餘額及有效期：**大部分會員積分計劃附設網頁及手機應用程式，消費者可隨時透過以上途徑檢視積分餘額及兌現獎賞。對於不善於使用電腦或操作智能手機的消費者，可考慮使用店舖內查閱積分的設備或透過電話熱線查詢。儘管消費者或屬意累積積分留待出現合適獎賞時使用，必須留意積分一般設有使用有效期，過期便會失效，因此務必定期查閱積分有效期，適時兌換獎賞，以免浪費積分。
- **留意兌換獎賞之條款細則：**現時可供積分兌換的獎賞種類繁多，部分商戶亦接納使用積分直接付款，消費者要留意積分當現金之等值計算。由於每項獎賞均受相關條款及細則約束，兌換前應先仔細閱覽兌換獎賞詳情，留意條款，例如獎賞使用有效期、可否與其他優惠同時使用或每次消費可否用多於一張現金券等等。
- **妥善保留會員登記資料：**登記成為會員一般需要提供例如姓名、電話及電郵等個人資料，完成後會獲發會員號碼或登記確認，消費者應盡量保留有關資料，有需要可截圖記錄，以備萬一無法登入或帳戶出現問題時，可以出示資料以作核實。此外，登入會員積分系統通常需要輸入登入名稱及密碼，消費者亦宜妥善記錄有關資料，以免忘記。

版權所有©2021消費者委員會，並保留一切權利。未經消費者委員會授權而複製、改編、分發、轉載或向公眾提供此文章，均屬侵犯版權。