

# 信用卡退款保障機制 及法律保障的研究

## 預繳式消費與商戶倒閉



2017年5月9日



# 香港預付式消費的情況

## 預繳購買

- 方便、折扣優惠
- 行業經營模式
  - 美容/健身
  - 婚禮統籌
  - 家居電器
  - 機票



## 商戶倒閉

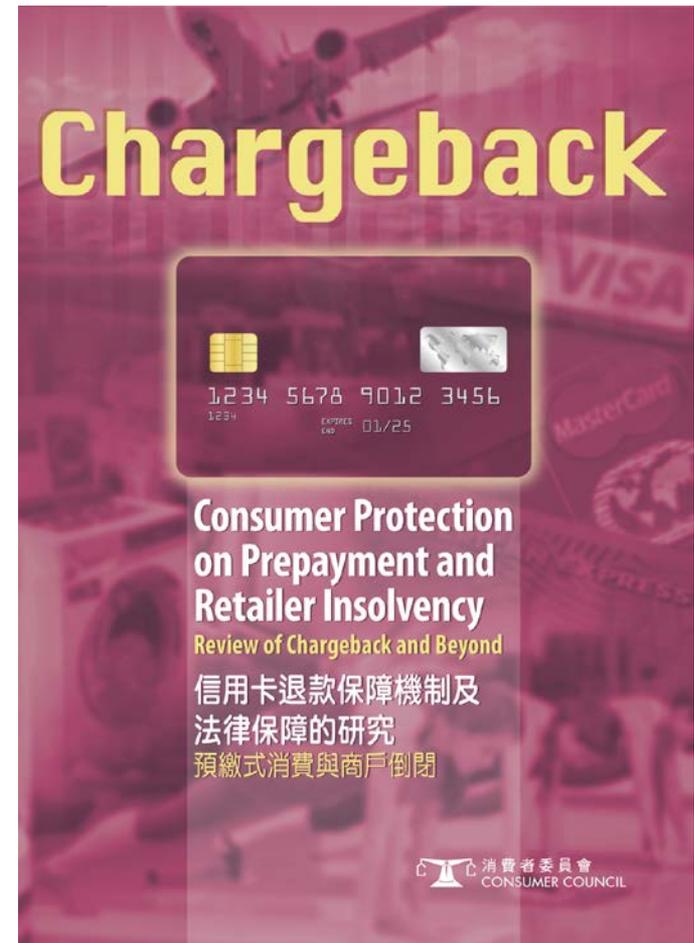
- 雙重損失
- 無抵押債權人
- 取回退款機會渺茫





# 簡報會內容

- 背景與目的
- 研究範圍及方法
  - 信用卡退款保障機制
  - 信用卡分期付款計劃
  - 海外經驗
- 研究結果重點
  - 退款機制透明度不足
  - 信用卡分期付款計劃缺乏保障
- 建議





# 研究目的

檢視消費者在商戶倒閉時面對的困境

瞭解信用卡退款機制如何保障消費者

調查信用卡退款保障在香港的應用情況

參考海外經驗

提出加強對消費者保障的建議



# 重大商戶倒閉事件

- 1998
  - 超群西餅
  - 金獅影視
- 2008
  - 甘泉航空
- 2010
  - Planet Yoga
- 2015
  - 德爾斯(DSC)
- 2016
  - 加州健身



# 消費者投訴及損失

主要例子:

商戶名稱	倒閉年份	消委會 投訴數字	投訴涉及 金額(港幣)
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	\$1500萬
Planet Yoga	2010	228	\$240萬
德爾斯 (DSC)	2015	1,350	\$380萬
加州健身 (California Fitness)	2016	1,119	\$2737萬

# 消委會投訴個案分析

- 3宗重大商戶倒閉事件
  - 加州健身
  - 德爾斯 DSC
  - 甘泉航空公司
- 部份消費者對信用卡退款保障欠缺認識
- 部份發卡機構拒絕為投訴人提出退款申請
- 部份前綫職員未能提供一致和準確的訊息



# 消費者有什麼保障?

## 破產法

- 沒有任何特殊的保護
- 作為無抵押債權人，往往不能取回預付款

## 個別行業設立的保障

- 旅遊業賠償基金

## 信用卡退款保障

- 由信用卡機構設立已久的保障機制，可讓消費者有機會在商戶倒閉時取回以信用卡預繳的款項

# 研究範圍及方法

## 問卷調查研究

- 向香港**20**間主要發卡機構及**2**間信用卡機構發出問卷
- 收到**15**間發卡機構和一間信用卡機構的回覆

## 網上資料搜集

- 檢視**15**間受訪發卡機構的網站和信用卡協議

## 加強消費者保障研究

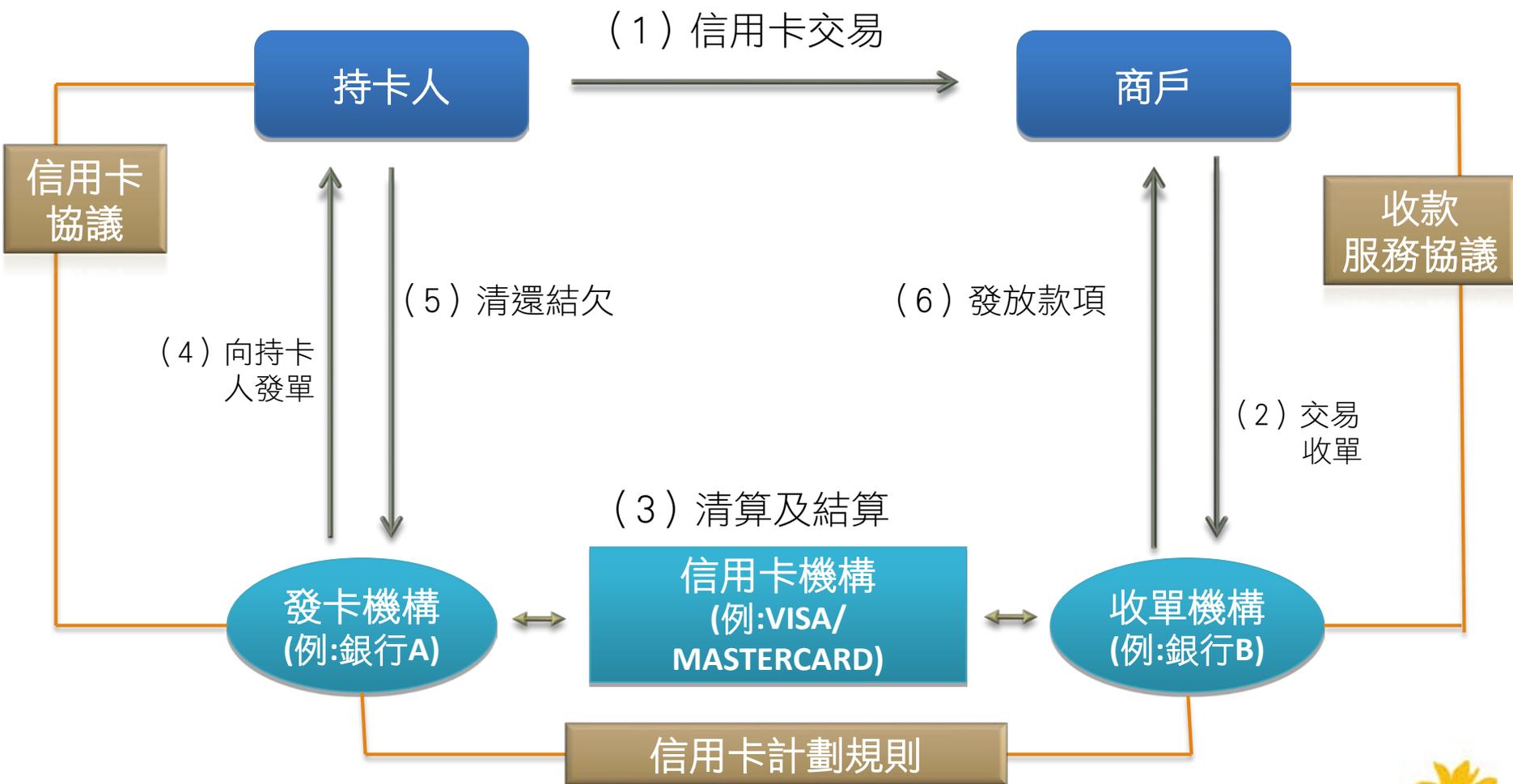
- 參考海外經驗 (主要包括歐盟、英國、美國和澳洲)
- 探討如何加強就信用卡預付款的保障設施

# 信用卡退款保障機制





# 信用卡交易流程



# 信用卡交易流程

- 主要涉及3種合約關係

## 消費者與發卡機構

- 信用卡協議 (發卡銀行A與消費者)

## 發卡機構、信用卡機構和收單機構

- 信用卡計劃規則 (發卡銀行A、收單銀行B與信用卡機構)

## 收單機構與商戶

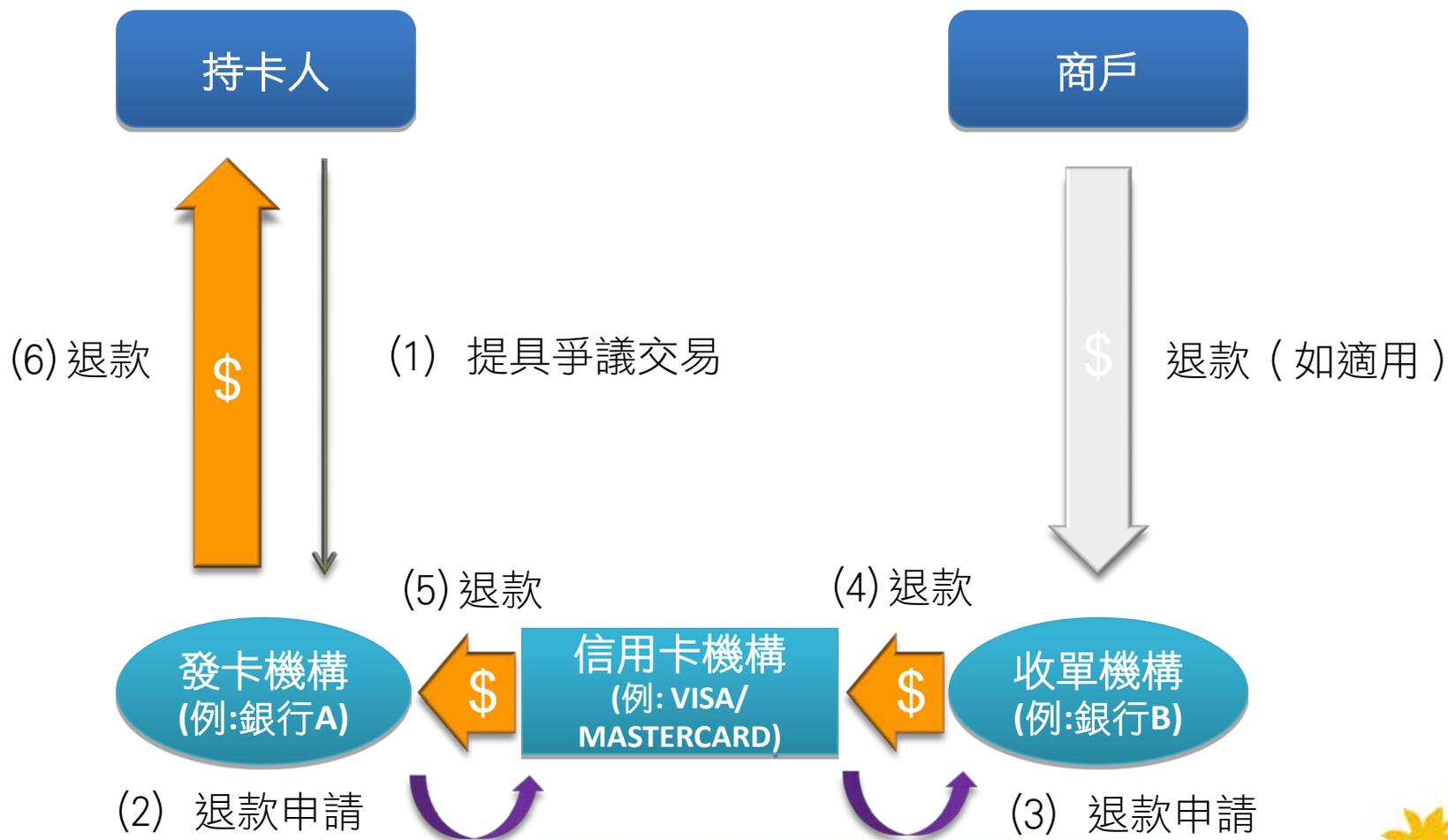
- 收款服務協議 (收單銀行B與商戶)

# 信用卡退款保障是什麼？

- 將信用卡交易款項從商戶退款到消費者的機制
- 來自計劃規則的保障
- 允許在特定的情況下撤銷交易及退款，例如當商戶在消費者付款後未能交付貨品或提供服務，包括倒閉的情況
- 適用於所有信用卡交易
- 不論相關商戶的所在地



# 信用卡退款保障





# 信用卡退款保障的時間限制

- 不同信用卡計劃規則設有不同的時間限制
- 一般而言，發卡機構必須在貨品或服務之預期交付日起**120**天內提出申索

受訪發卡機構	申請時限
A	由月結單起60天
B	送貨日或交易日期起120天
C	根據計劃規則
D	交易日期起120至540天
E	送貨日起120天，或交易日期起120/540天，視乎計劃規則

# 誰承擔最終損失？

- 信用卡退款保障將風險及損失由消費者轉移到收單機構
- 一般而言，除非收單機構能成功地向已倒閉的商戶取回退款，它將承擔商戶倒閉造成的最終損失



# 收單機構如何控制風險？

- 收單機構可對商戶的財務狀況作出風險評估和監察
- 視乎情況，收單機構可採取不同風險控制措施減低因商戶倒閉而出現大量退款申索的損失，例如：
  - 延遲將交易款項發放給商戶
  - 要求商戶提供指定的保證金





# 消委會主要觀察 (1)

## 退款安排

- 所有受訪發卡機構均會在商戶倒閉的情況下提供信用卡退款保障
- 發卡機構就退款申請的方法及程序缺乏明確和一致的要求
  - 熱綫查詢及索取表格
  - 先嘗試與商戶或其清盤人解決糾紛
- 就提出退款申請的時限要求出現差異

# 消委會主要觀察 (2)

## 退款 透明度

- 信用卡協議和發卡機構的網站均沒有提供關於信用卡退款保障的資訊
- 信用卡協議欠缺有關會否提供退款保障的明確條款

## 退款 確定性

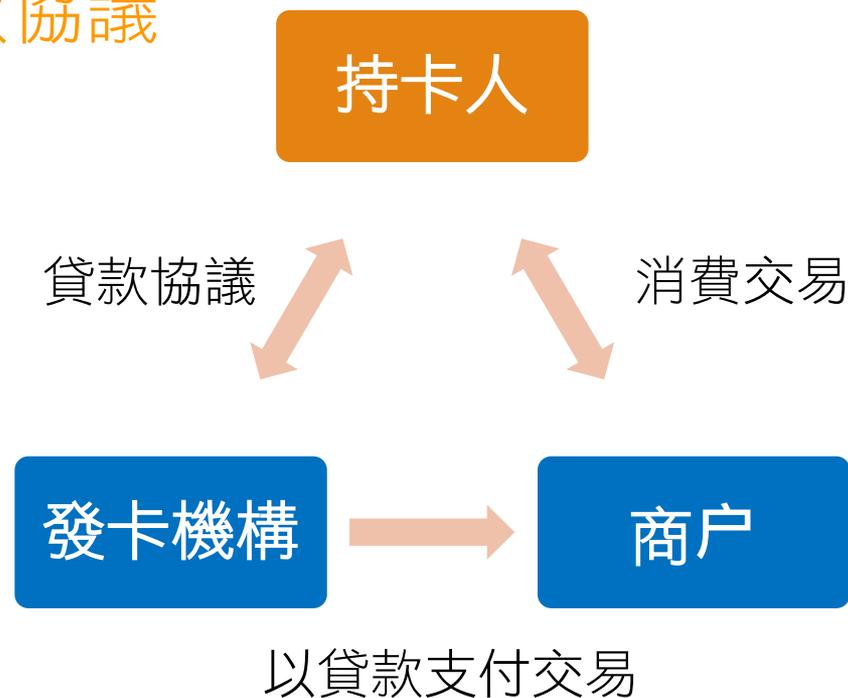
- 消費者難以確知計劃規則的細節及最新內容
- 發卡機構沒有合約責任為消費者提出退款申請
- 消費者一般無從得知發卡機構會否為他們提出退款申請

# 信用卡分期付款計劃



# 信用卡分期付款計劃是什麼？

- 銀行和持卡人之間的**貸款協議**
- 銀行向持卡人提供貸款以直接支付與商戶之間的交易，而持卡人承諾以分期方式向銀行償還貸款





# 信用卡分期付款計劃的風險

- 信用卡退款保障一般不適用
- 商戶倒閉及不能提供貨品/服務，消費者仍須定期還款，直至清還整筆貸款



# 現時監管情況

- 沒有針對性的法例或足夠的監管指引要求發卡機構為持卡人處理退款申請
- 金管局要求銀行在提供信用卡分期付款計劃時:-
  - 指明信用卡退款保障不適用
  - 提醒即使商戶未能向客戶提供產品及服務，客戶亦不能向銀行停止付款
  - 由客戶簽名確認分期付款計劃的各項重要條款



# 海外經驗

- 歐盟
- 英國
- 美國
- 澳洲





# 共通問題

- 美國、歐盟、英國、澳洲和部份亞洲地區(中國大陸及新加坡)的情況與香港十分相似，信用卡退款保障是來自計劃規則
- 透明度不足是多個地區共通的問題
- 英國及澳洲：建議透過行業守則(例如銀行、清盤人)提高透明度

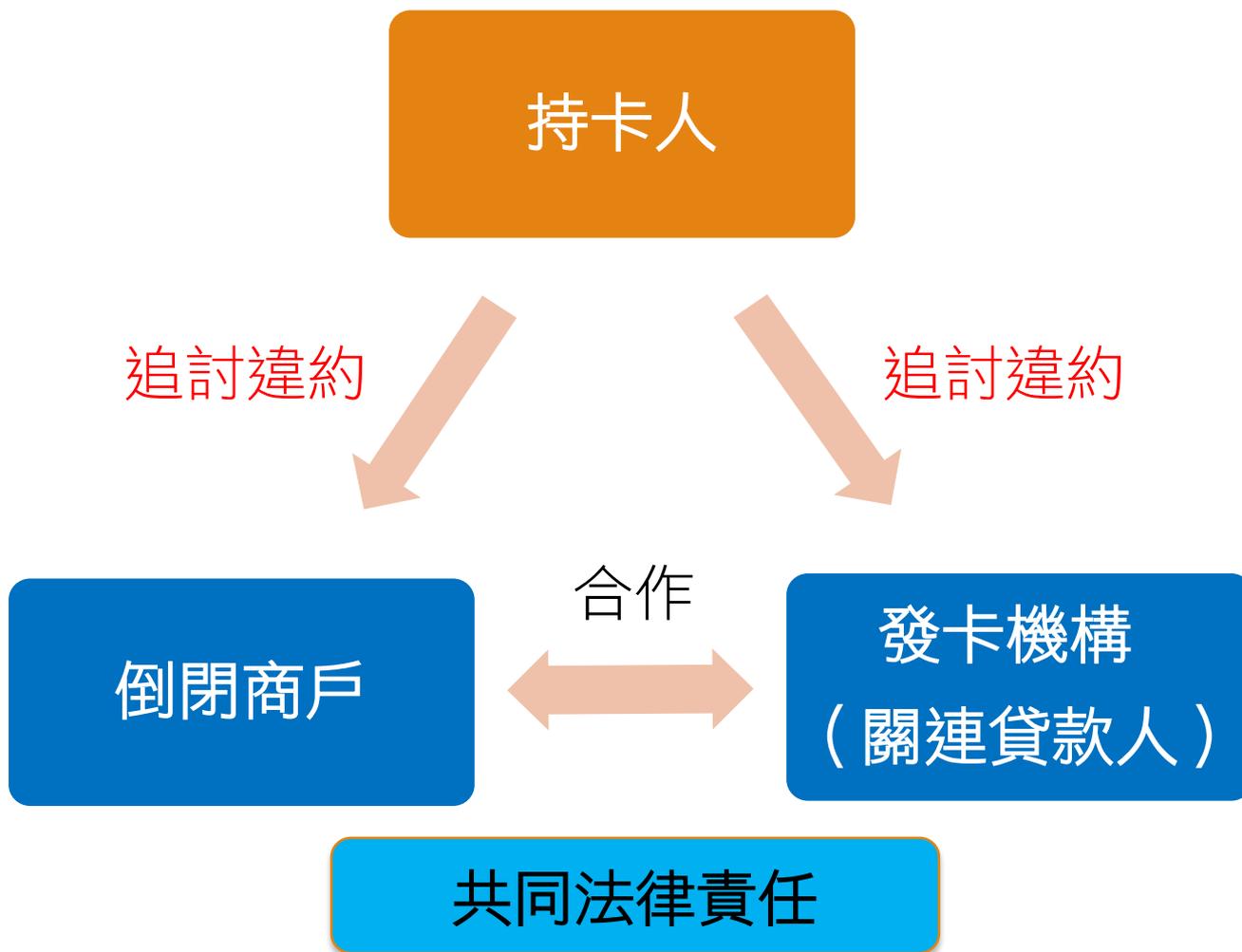




# 關連貸款人責任

- 來自**法例**的消費者保障
- 發卡機構以各種禮遇吸引消費者申請信用卡，又與商戶合作推出不同優惠鼓勵以信用卡消費
- 發卡機構有責任確保合作商戶有能力提供消費者所購買的產品/服務

# 關連貸款人責任



# 關連貸款人責任

美國	英國	澳洲	歐盟
適用於信用卡，但不適用於海外交易	適用於信用卡及海外交易	不適用於信用卡	不適用於信用卡
消費者須先嘗試與商戶解決有關糾紛	可直接向發卡機構提出申索	除非商戶已倒閉，消費者須先嘗試與商戶解決有關糾紛	消費者須先嘗試與商戶解決有關糾紛
 <b>最大保障</b>		貸款人可以盡職審查作抗辯	

# 比較

	信用卡退款保障	關連貸款人責任(英國)
法律基礎	計劃規則 (非法例)	消費者信貸法
交易金額	視乎計劃規則，沒有上限	貨品/服務價值由£100到£30,000
申索上限	交易金額	沒有上限
時間限制	一般120天	6年
損失	收單機構	發卡機構

# 建議及展望





## 4項就保障消費者信用卡預付款的建議

提升信用卡退款  
保障的透明度

- 給發卡機構的建議
- 給金管局的建議
- 給清盤人的建議

改善信用卡預付  
款的保障

- 給政府的建議



## 給發卡機構的建議

- 透過信用卡協議和網頁向持卡人提供清晰和容易明白的信用卡退款保障資訊
- 制定一份信用卡退款保障的申請指南協助持卡人申請退款保障
- 培訓前線職員，確保他們俱備充份能力和知識，向持卡人清楚講解信用卡退款保障及其申請程序
- 按照計劃規則盡快向收單機構提出退款申請



## 給金管局的建議

- 香港的發卡機構大部分是銀行，並受金管局的監管
- 建議金管局向發卡銀行發出監管指引，要求銀行持續推行改善措施，提升信用卡退款保障的透明度和服務承諾



## 給清盤人的建議

- 建議破產管理署及香港會計師公會向清盤人發出通告或指引，在處理涉及消費者債權人的清盤事宜時：
  - 提醒消費者可向發卡機構提出退款申請
  - 提醒消費者參閱發卡機構提供的信用卡退款申請指南
  - 在倒閉商戶的網站上表明該商戶已進入清盤程序和提供各發卡機構關於信用卡退款保障的網頁連結
  - 為消費者提供發卡機構處理退款申請時所需的其他證據或信息



## 給政府的建議

- 效法英國的消費者信貸法，研究立法引入關連貸款人責任：
  - 在商戶倒閉的情況下，消費者可向發卡機構提出申索，追討以信用卡預付的款項
  - 使用信用卡分期付款計劃的消費者受到保障
  - 可設定上限為有關交易的金額

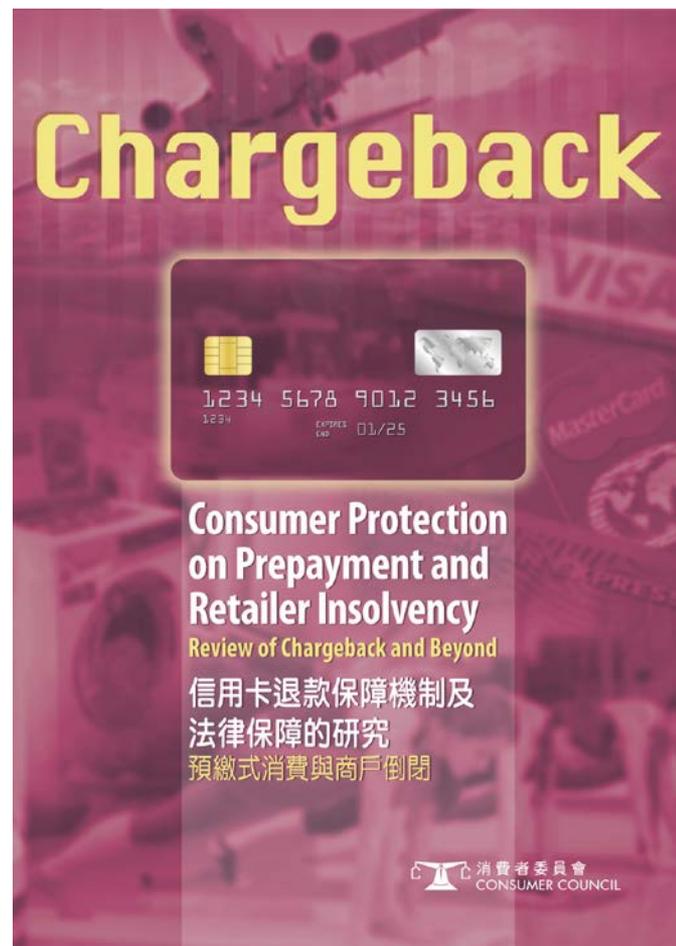
# 消費者注意事項



- 留意交易性質及條款細則，並保留記錄
- 退款保障一般都不適用於信用卡分期付款
- 考慮自己的需要和財務能力才決定是否進行交易
- 避免因貪圖優惠而預繳大量款項
- 遇上商戶倒閉時，盡快向發卡機構尋求協助

# 總結

- 消費者因商戶倒閉蒙受重大損失
- 信用卡退款保障的透明度和運作有改善空間
- 引入關連貸款人責任以加強對消費者的保障



謝謝

