

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。

信用卡 「升級」優惠背後

消費者不時會收到發卡機構發信邀請將其信用卡的服務級別提升，亦即一般理解的信用卡「升級」，譬如將普通卡升級為金卡，或提高信用額、獎賞比率等。

過去兩年，本會均接到有關信用卡「升級」的投訴，主要涉及發卡機構要求卡戶自行「選擇退出」(opt-out)的推廣手法：卡戶若不接受要約，需在指定期限前通知發卡機構，否則被視作接受該要約。究竟發卡機構在信用卡「升級」方面如何安排？卡戶有什麼要注意？

為瞭解發卡機構替信用卡「升級」的一般安排，今年3月初本會向20間發卡機構發出問卷調查，共收到15間發卡機構的回覆，其餘5間發卡機構表示過去兩年未有主動為卡戶安排信用卡「升級」，故不參與是次調查。

扣等；有2間發卡機構會按提升後的信用卡種類別及／或卡戶的信貸資料和信用卡財務狀況等調整優惠；另有1間表示原有信用卡的優惠將不變，但新卡的大部分優惠可能較原有信用卡的優惠優勝；只有1間指不設其他方面的提升，詳情見表一。

除了優惠外，卡戶不應忽略可能因「升級」而要付出的代價，例如「升級」後新卡的年費通常較原有的信用卡高，故要注意年費是否可獲豁免，又或豁免年期的長短。此外，也要考慮可能須承擔額外的責任等。

怎樣通知卡戶「升級」安排？

根據調查中15間發卡機構的回覆，全部15間發卡機構都有採用致函邀請的方式，其中5間只會單一致函，其餘的發卡機構則亦透過電話、電郵等方式通知有關卡戶，詳情見表一。

一般提供哪些「升級」優惠？

在決定是否接受把信用卡「升級」之前，卡戶通常會先衡量「升級」後有何優惠。問卷調查中11間發卡機構表示除提升信用卡卡種外，還有其他優惠的提升，例如提高簽帳額、提高積分／現金回贈比率、豁免信用卡年費、延長獎賞計劃的積分有效期、提供循環貸款息率優惠或提高食肆簽帳折

自動轉帳交「卡數」 除了付全數或最低還款額，有否其他選擇？

部分卡戶希望透過自動轉帳繳付「卡數」，在申請自動轉帳時，卡戶務須細閱銀行給予的授權書內的相關條款。本會初步調查發現，個別的發卡機構的直接付款授權書會提供全數還款或支付最低還款額兩個選項（見圖A），作為卡戶就每期繳款透過指定帳戶繳付「卡數」的金額。要留意的是，如卡戶揀選了最低還款額繳付「卡數」，卡戶尚欠的「卡數」會逐日計息，而新簽的帳項亦會由簽帳當日起計息，換言之，將不享有簽帳免息期，本會建議消費者應盡量在到期繳款日前清還「卡數」，以免信用卡結欠變「長命債」。

為提高信用卡業務的收費透明度及保障消費者權益，香港銀行公會與香港金融管理局商討後推出了一系列共31項有關信用卡業務經營手法的優化措施。根據其中一項優化措施建議，客戶在選用自動轉帳繳付信用卡結欠時，除可選全數還款及最低還款額外，應有權選擇其他的還款比率（見圖B）。現時發卡機構已陸續依該指引改良有關直接付款授權書，讓卡戶能選擇其他還款比率。

卡戶如選擇每月以最低還款額繳付卡數，除每日累積利息外，並不享「免息期」。

圖B

發卡機構是否需收到卡戶回應才替信用卡「升級」？

問卷調查中有14間發卡機構表示在指定限期內收到卡戶以口頭或書面確認接受信用卡「升級」後，才會為卡戶安排提升信用卡；但有1間發卡機構要求卡戶需在14個工作天內回覆發卡機構拒絕提升信用卡的要約，否則該機構會在發函日14個工作天後自動為卡戶發出新卡。

卡戶確認新卡後，舊卡怎樣處理？

參與問卷調查的所有15間發卡機構都表示，卡戶在接受信用卡「升級」後，需確認新卡才可啟動有關信用卡服務，其中1間要求卡戶到分行領取並同時確認新卡；另有1間要求卡戶在分行取卡，而卡戶可選擇即時在分行或稍後以電話/網上完成新卡確認程序；有1間則表示卡戶在接受信用卡「升級」時，除非特別註明送卡安排，否則便需確認新卡，詳情見表一。

卡戶亦須留意在確認新卡後，發卡機構一般處理舊卡的方法。調查中5間發卡機構表示新卡經確認後，舊卡會即時失效或被註銷；有5間表示舊卡會在指定時限（由新卡發出後及/或啟動後的2至60天不等）後失效，其中1間會在舊卡失效前調低有關舊卡的信用額，方便卡戶在持有新卡的同時，有足夠時間更改舊卡的付款安排；另有4間表示新卡和舊卡會同時並存，即是舊卡不會失效，卡戶會同時擁有兩張信用卡；餘下的1間發卡機構則指需視乎個別信用卡的「升級」安排而定。

如卡戶不確認新卡，發卡機構如何處理？

各發卡機構的處理方法不盡相同，但一般採用以下的處理方法（詳情見表一）：

- 發卡機構以致電、發出確認信或電話短訊，提示卡戶；
- 於指定限期後（最長90日或3個月

投訴個案

在2010年及2011年，本會分別接到17宗和10宗有關信用卡「升級」的投訴。

個案1

未能通知銀行拒絕「升級」

去年11月3日，鄭先生收到銀行的信用卡「升級」邀請信，信件指新的白金卡將於2012年1月中寄出，而他現有的信用卡會於新卡發出後60天失效。信件指如卡戶不接受將信用卡「升級」，須於11月30日或之前致電銀行的服務熱線通知該行。

由於銀行的服務熱線線路繁忙，鄭先生多次致電仍未能聯絡上該行職員。鄭先生不滿該行自動為卡戶將信用卡「升級」至白金卡，並收取\$1,500年費的安排，遂聯絡本會要求代為跟進。

跟進：接到投訴後，本會致函該行，指出該行單方面提升客戶的信用卡並不合理，並勸喻該行停止此推銷手法。該行於去年12月初回覆本會指個案已交由其相關部門處理，並表示會檢視其

現行信用卡「升級」的安排。

個案2

未有確認新卡，令原有信用卡的66,439積分被提早註銷

李小姐以原有信用卡的積分換領禮品時，發覺原有的66,439積分不見了，於是向其銀行查詢，銀行職員表示去年10月已致函通知李小姐，會將其原有的信用卡提升至白金卡，並將原有的積分轉至白金卡帳戶內，但由於李小姐未有確認新卡，所以失去了原有信用卡內的積分。

李小姐稱未有收過該通知函，並指原有信用卡的積分有效期至2013年，不滿因新卡未有確認令積分被提早取消。李小姐認為該銀行取消其原有信用卡為她帶來不便，要求本會向該行反映情況和要求銀行讓她可繼續使用原有信用卡的服務。

跟進：本會將投訴轉介該銀行，該行回覆本會已就該個案於今年1月初聯絡李小姐，解釋有關信用卡「升級」的安排及詳情，而李小姐已表示明白。

提升至全新的

1. 銀行(香港)有限公司將按您卡服務的最終決
2. 當您確認全新的

▲考慮提升信用卡時，卡戶宜細閱新卡的條款及細則。

後)未被卡戶確認的新卡會被凍結、註銷或失效；

- 舊卡可能在指定時限後失效。

「升級」需注意什麼？

- 勿只着眼於新卡的優惠或禮品，卡戶還須瞭解新卡的條款、細則和相關費用（例如信用卡年費、逾期繳款費用及有關財務費用等）。如有任何不明白的地方，

卡戶應主動向發卡機構查詢。

- 瞭解發卡機構處理舊卡帳戶及功能的安排。為避免因逾期繳款而被徵收額外費用，卡戶或需預留足夠時間，安排舊卡的帳項「過渡」至新卡。在是次問卷調查中，只有1間發卡機構表示會將舊卡的原有功能如自動轉帳服務自動延伸至新卡；另有7間發卡機構回覆若卡戶需將舊卡的原有功能或所有自動轉帳轉至新卡，須向發卡機構重新提出申請；其餘7間則表示舊卡的部分原有功能如自動櫃員機提款服務、自動轉帳繳付「卡數」或八達通自動增值服務等，會自動延伸至新卡，而就繳費靈、自動轉帳繳付商戶的帳單（如電話費或保險費等），卡戶則須自行通知有關商戶重新安

表一：發卡機構提升信用卡的一般安排

編號	發卡機構	邀請卡戶將信用卡「升級」的方式 [1]	除提升信用卡卡種外，有否其他方面的提升？ [2]	發卡機構是否需收到卡戶回應才提升信用卡？ [3]	新卡是否需確認？ [4]	新卡經確認後，舊卡會否即時失效？ [5]
1	 美國運通	致函及/或電話	[b]	是 [g]	是 [k]	會
2	 中銀信用卡	致函/電話	有（如延長積分有效期、提高獎賞/積分比率、免年費等。舊卡的優惠將不變）	是	是	不會， 新舊卡同時並存 [m]
3	 交通銀行	致函/電話 視乎推廣而定 [a]	[c]	是 [h]	是	不會， 新舊卡同時並存
4	 東亞銀行	致函及電話	有（如延長獎分有效期、享更多「分分獎賞集」之禮品選擇、以獎分兌換飛行里數、享更多全年商戶優惠及免年費）	是 （卡戶需致電該行指定接納熱線回覆）	是	不會 [n]
5	 創興銀行	致函及/或電話 至指定卡戶	有 （如簽帳送禮品/免年費）	是 （卡戶需以書面或口頭回覆，該行才提升信用卡）	是	不會， 新舊卡同時並存
6	 花旗銀行	致函	[d]	是 [i]	是	會
7	 大新銀行	致函	有（如延長積分有效期、提高獎賞/積分比率、免年費等）	是 [j]	是	會
8	 星展銀行	致函/電話	有 （可獲免年費及升級後信用卡之推廣獎賞等）	是	是	不會， 舊卡將於新卡發出 14個工作天後失效
9	 香港上海滙豐銀行	致函及電話	有 [e]	是 （收到卡戶確定後，該行才會安排升級）	是	不會， 舊卡將於新卡發出 45天後失效 [o]
10	 恒生銀行	致函/電郵	有（提高簽帳額、提升消費優惠，例如白金卡卡戶可享更多酒店食肆折扣、香港賽馬會貴賓廂座等）	是 （卡戶需以書面或電話回覆，該行才作安排）	是， 卡戶須親往分行 領取及確認新卡	不會， 舊卡將於新卡發出 21天後被註銷
11	 工銀亞洲	致函	否	是 （卡戶需以書面回覆，該行才提升信用卡）	是	會
12	 上海商業銀行	致函	有 （免年費、提高獎賞/積分比率、優惠的循環貸款息率等） [f]	否 （若卡戶拒絕升級安排，可在14個工作天內通知；如接納升級安排，則毋須回應。該行會在發函日14個工作天後自動為卡戶發出新卡）	是， 卡戶須親往分行取卡 [l]	不會， 舊卡會於新卡經確認 及啟動後第2個工作天 失效
13	 渣打香港	致函、電話/電郵	有（如提高簽帳額、延長免息還款期、積分有效期、提高獎賞比率、免年費等）	是 （卡戶需書面回覆該行才作安排）	是	視乎個別 信用卡升級的安排
14	 永亨銀行	專函通知特選卡戶	有 （提高現金回贈比率，個別卡戶會獲提高簽帳額）	是 （卡戶須填妥並交回提升信用卡申請表格）	是	不會， 新舊卡同時並存
15	 永隆銀行	以致函為主，另以電話及電郵為輔助通訊	有	是	是	會

註 表中資料截至今年3月初，最新安排以發卡機構的公布為準。

[1] 要約卡戶信用卡升級方式

[a] 該行現時未有提升信用卡的推廣。

[2] 除提升信用卡卡種外，有否其他方面的提升？

[b] 視乎卡戶的信貨資料及財務狀況而調整信用卡升級後的簽帳額；而積分有效期、獎賞/積分比率、免年費等優惠則根據升級後信用卡所持有的特點而不同。

[c] 舊卡將保留及優惠將不變，但新卡優惠按提升信用卡卡種之產品特色安排，大部分的優惠可能會優於舊卡。

[d] 視乎卡種，一般會按信用卡升級後的類別而調整。

[e] 提升詳情按個別情況而定，一般來說，其他方面的提升包括提高簽帳額（供特選卡戶）、延長積分有效期、提高獎賞/積分比率等，卡戶可自行選擇是否提升有關服務。

[f] 如接納升級至該行的白金卡，可免不少於3年年費，現有積分會自動延伸至新卡之有效期（現最長為2年）；另可享提升至白金卡專享的權益包括：簽帳現金回贈比率由簽帳\$250贈\$1提升至簽帳\$200贈\$1、自選簽帳（百貨、超市或餐飲）及海外簽帳可享雙倍積分/現金回贈、轉換1飛行里數所需積分由12分減至8分、旅遊及海外簽帳可選擇12個月分期免息免手續費、循環貸款息率由月息2.5%（實際年利率34.49%）減至2%（實際年利率26.82%）。

[3] 發卡機構是否需收到卡戶回應才提升信用卡？

[g] 卡戶需填妥表格及簽署，以郵寄或傳真方式交回該機構。

[h] 若電話申請，卡戶需於致電過程中口頭同意；若填表申請，卡戶需於推廣期內填妥表格及簽署回覆。

[i] 該行會根據個別情況如信用卡類別或讓卡戶繼續享有原有信用卡服務等，而作適當升級安排。

發出新卡後，卡戶如在指定時間內不予確認，發卡機構將如何處理？	舊卡的原有功能（如自動轉帳）會否自動延伸至新卡？
未確認的新卡將於退還給該公司14日後被銷毀	不會，卡戶需向該行重新提出申請
發提醒確認函予卡戶，如至指定日期前卡戶尚未確認新卡，新卡會被註銷	不會，卡戶需向該行重新提出申請
新卡將被凍結，舊卡將不受影響	不會，卡戶需向該行重新提出申請
透過電話短訊或致函提醒卡戶	<ul style="list-style-type: none"> 自動轉帳支付該行信用卡卡數、八達通自動增值及藍十字／該行人壽保單的自動轉帳將自動延伸至新卡 有關舊卡其他的自動轉帳如繳付其他商戶帳項，卡戶需自行通知有關商戶重新安排
有關新卡將未能使用直至完成確認手續為止	不會，卡戶需向該行另作申請
致函提醒卡戶有關信用卡升級安排及舊卡可能在指定時間後失效	部分透過信用卡以自動轉帳方式繳付的公共服務、保險等費用，卡戶需自行通知有關機構及商戶重新安排，轉至新卡
如卡戶於發出新卡後90日內，仍不予確認，新卡將於發卡90日後失效	不會，卡戶需向該行重新提出申請
如新卡發出後7個工作天內卡戶尚未確認新卡，該行將寄確認提示信給卡戶	<ul style="list-style-type: none"> 舊卡的戶口結欠／結餘、未誌帳之分期付款計劃、自動櫃員機服務、自動轉帳繳付卡數服務、八達通自動增值、簽帳獎賞計劃之選擇及累積積分（如適用），將自動延伸至新卡 透過自動轉帳繳付商戶的帳單（如電費、水費或電話月費等），卡戶需自行通知有關商戶重新安排，轉至新卡
將於新卡發出後的45天內寄專函提醒卡戶確認新卡，提示舊卡將於新卡發出45天後被取消	<ul style="list-style-type: none"> 自動轉帳繳付信用卡結欠，如卡戶的繳款安排是以該行同名戶口繳付信用卡結欠，該行會替卡戶更新自動轉帳至新卡，否則卡戶須向該行提出新卡的自動轉帳安排 卡戶需直接與有關商戶跟進，授權商戶記誌付款帳項至新卡
新卡透過分行發出時已一併確認，毋須跟進處理	<ul style="list-style-type: none"> 部分服務如自動櫃員機服務、自動轉帳繳付卡數、未兌換之簽帳獎賞、八達通自動增值等自動延伸至新卡 卡戶需自行重新安排部分服務（如繳費靈、商戶及服務供應商之自動轉帳等）
致電提示客戶確認	會
如卡戶在發出新卡後逾2星期仍未確認啓動新卡，會致函或致電卡戶跟進	<ul style="list-style-type: none"> 舊卡原附有的自動櫃員機提款功能及八達通自動增值，將自動延伸至新卡 自動轉帳、網上銀行服務、繳費靈及網上購物之驗證服務須向該行重新辦理及登記，而透過自動轉帳定期繳付的商戶帳單（如電訊服務月費、保險等），卡戶需自行通知有關商戶重新安排轉至新卡
新卡將被凍結，舊卡將不受影響	不會，卡戶需就與商戶直接建立的自動轉帳，向相關商戶重新作出安排
發卡後1個月發信提示卡戶確認；如卡戶於發卡後3個月內仍未確認新卡，有關帳戶將即時被凍結	不會，卡戶需就所有自動轉帳向有關商戶申請
新卡將會失效	<ul style="list-style-type: none"> 八達通自動增值、連繫至該行帳戶之自動轉帳功能將自動延伸至新卡 透過自動轉帳定期繳付的商戶帳單（如電費、水費或電話費），卡戶需自行通知有關商戶重新安排轉至新卡

[j] 卡戶需在指定限期內以書面回覆接受升級。

[4] 新卡是否需確認？

- [k] 除非卡戶於接受升級至新卡時特別註明送卡安排，否則卡戶須確認新卡。
[l] 卡戶可在分行完成新卡確認程序，或自行透過電話／網上完成新卡確認程序。

[5] 新卡經確認後，舊卡會否即時失效？

- [m] 該行提升信用卡的安排是多發一張較高級別的新卡予卡戶，如非卡戶要求取消，舊卡會保留。因此卡戶在確認新卡後，舊卡不會失效。
[n] 該行會預留時間（長達60天）讓卡戶處理有關帳戶的安排，例如商戶自動轉帳等服務。
[o] 在這45天期內，舊卡的信用額會被調低，方便卡戶向有關商戶更新付款安排。

排，授權有關商戶記誌帳項至新卡。

結語：建議發卡機構採用「選擇加入」(opt-in) 的安排

現時，發卡機構一般會向指定卡戶（譬如信貸紀錄良好或信用卡快將到期的卡戶）不定時推廣信用卡「升級」的服務，而個別發卡機構或會採用自動為指定卡戶將信用卡「升級」的安排。在保障卡戶的角度而言，本會認為發卡機構在推廣信用卡服務或產品時，採用讓卡戶「選擇加入」(opt-in) 的安排較穩妥，因「選擇加入」的卡戶理應對有關服務或產品有基本瞭解後，才接受有關的要約，相反在「選擇退出」(opt-out) 亦即「不反對當作同意」的情況下，卡戶可能因郵遞延誤、外遊或遺漏等不同原因，而未能在指定限期前通知發卡機構拒絕信用卡「升級」的要約，造成不回覆即表示同意的錯覺，被發卡機構視為可單方面安排信用卡「升級」，出現問題時容易引起爭拗。

卡戶收到發卡機構將信用卡「升級」的要約時，亦應認真考慮自己的需要，評估接受提升信用卡後可能涉及的問題，包括支付較高的信用卡年費、承擔額外的責任等。為保障卡戶及避免日後的爭拗，本會建議發卡機構向卡戶發出提升信用卡的要約時，應採用由卡戶「選擇加入」(opt-in) 的安排，即給予卡戶充裕的時間考慮和瞭解相關的條款細則，並在收到卡戶回覆同意後，才作出相應的安排。

香港金融管理局的回覆

根據現有資料，該局在2011年共收到2宗指稱有關銀行在未經投訴人同意下，將其信用卡「升級」的投訴。

卡戶應留意新卡的條款細則，如發覺需要支付較高的信用卡年費或承擔額外的財務責任，卡戶可向有關銀行投訴。《銀行營運守則》第11.5條訂明，認可機構向客戶推介新或改良的服務或產品時，如有關服務或產品需客戶支付款項或承擔責任，則機構在未獲客戶的訂明同意前，不得自行替客戶登記，接受有關服務或產品。

