

信用卡「退款保障」無保障

申請程序不一欠透明 消委會倡立法規管

港人愛碌卡購物或購買服務，惟以往加州健身、德爾斯等商戶突然結業時，刷卡者頓時索償無門，淪為苦主，面臨金錢及服務雙失。消費者委員會昨日公布調查報告指出，本港多家信用卡銀行設有「退款保障」（Chargeback）機制，惟礙於退款申請程序不一，服務承諾欠缺透明，導致消費者難循此討回預繳款項，變成「無保障」。消委會提醒刷卡者可於簽帳後60日至540日期限內申請退款，並建議政府立法引入《關連貸款人責任制》，加強監管。

大公報記者 謝進亨

在加州健身去年七月結業後，消委會接獲逾1100宗投訴，涉及金額逾2700萬元，逾半個案涉及信用卡預繳付款，惟只有68宗個案經退款保障機制申請退款，僅得一宗成功討回款項。

消委會總幹事黃鳳嫻表示，有投訴人在2014年11月以信用卡繳付健身會費，惟申請退款時，銀行以超過退款時限為由作拒；有投訴人則在期限內申請退款，但銀行聲稱只能追溯對上兩期帳單，建議另覓協助途徑。她指出，個案反映目前退款保障機制欠缺透明，消費者難以知道有關交易是否受保障。

分期付款不設退款保障

消委會去年以不記名方式，成功查詢本港15家發卡銀行及一家信用卡機構，並根據它們提供的資料、網站列出信用卡協議的條文，研究發現，受訪發卡銀行雖均提供退款保障，但申請方法、程序及申請退款欠明確，部分銀行要求消費者先嘗試向已倒閉商戶或清盤人作交涉。消委會指出，各發卡銀行申請退款的時限不一致，分別以交易日期、送貨日期或月結單日期計算，期限介乎60至540日不等。信用卡分

期付款則不設有退款保障，意味卡主需還款至清繳整筆貸款。

黃鳳嫻稱，目前的信用卡條文未有訂明發卡銀行必須提供退款保障，促請發卡銀行提升信用卡退款保障的透明度和服務承諾。例如在信用卡協議和網頁中，提供清晰和易明的退款指南，並培訓前線職員，確保向客戶清楚講解退款申請程序。

金管局發監管指引

消委會主席黃玉山建議，政府可參考英國《消費者信貸法》，研究立法引入關連貸款人責任。商戶若結業，消費者可直接向發卡機構追討預付款項，並將保障範圍擴至信用卡分期付款服務。金融管理局則應向發卡銀行發出監管指引，要求銀行持續推行改善措施。

金融管理局表示，歡迎消委會的建議，根據《銀行營運守則》，發卡銀行應向客戶提供資料，現時已經有一些發卡銀行在網站提供退款的申請表格，其他發卡銀行亦會陸續上載有關表格及資料。金管局並要求發卡銀行加強員工培訓，以便清晰準確地向客戶提供有關退款保障機制的資料。



►黃玉山（中）建議，政府可參考英國《消費者信貸法》，研究立法引入關連貸款人責任。商戶若結業，消費者可直接向發卡機構追討預付款項。



►港人愛碌卡購物或購買服務，惟當遇上商戶突然結業時，刷卡者頓時索償無門，淪為苦主

消委會歷年接獲大型追索個案

結業商戶 (倒閉年份)	接獲投訴 (宗)	涉及金額 (元)
超羣西餅 (1998)	2600	350萬
金獅影視 (1998)	2400	150萬
甘泉航空 (2008)	1478	1500萬
Planet Yoga (2010)	228	240萬
德爾斯 (2015)	1350	380萬
California Fitness 加州健身 (2016)	1119	2737萬

資料來源：消費者委員會

成功獲退款仍有「手尾」跟

【大公報訊】記者謝進亨報道：信用卡的退款保障機制，雖可保障消費者討回預繳費用，但原來可能有「手尾」。有消費者成功申請退款後，遭商戶控告單方面違約。消費者委員會提醒，消費者避免因貪圖優惠而預繳大額款項，亦應保留單據證明，以便向發卡銀行作出追討。

工聯會新界東辦事處總幹事鄧家彪向《大公報》記者表示，近日接獲市民求助稱，與某健身中心簽訂合約，花費十萬元購買會籍及服務，並以信用卡簽帳。事主其後認為，該健身中心涉及不良銷售，簽帳翌日便自行向發卡銀行申請退款，並獲受理，成功獲全數退款。

事主以為事情告一段落，豈料其後被

健身中心入稟追討賠償。健身中心由於未收到事主的簽帳款項，發現被客戶取消生意，認為事主是單方面毀約，入稟追討賠償，案件目前在法庭審理中。鄧家彪稱，信用卡退款保障機制欠透明，促請當局改善，詳細列明申請限期及條件，以防同類事件再發生。

金管局發言人稱，由金管局推動並獲全港22家零售銀行簽訂的《公平待客約章》，要求銀行應向客戶提供合理渠道以便申索、提出投訴和尋求補償。而根據銀行業公會發布並獲金管局認可的《銀行營運守則》，發卡銀行應向客戶提供如何使用爭議程序的資料。金管局網站亦載有信用卡退款保障機制的基本資訊。

勞工界大會 撐撤積金對沖

【大公報訊】記者張月琪報道：勞工界昨晚舉行大會，討論取消強積金對沖方案，近300名工會代表出席。逾20名工友代表在大會上發言，全數支持取消強積金對沖，及實施基金池方案。有工友認為，長服金及遣散費計算比例由三分二降為二分一是「大倒退」；有僱員稱擔心退休後欠保障，「隨時要做乞兒」。立法會議員何啟明稱，會整理大會意見，再提交特首梁振英。

勞工界舉行勞工大會，「3+6」即三位勞工界立法會議員及六位勞顧會勞方委員主持大會。香港隧道及公路幹線從業員總會代表林生在會上發言時稱，支持取消對沖，批評政府建議將長服金及遣散費計算比例由三分二降為二分一是「大倒退」，似是「街市賣菜」，他指僱員基本保障不應討價還價。

中電華員職工會主席施生弟稱，近期接觸三、四十工友，有員工獲發最高39萬元長服金，但僱主只須多付一萬元，對工友不公平。他認為對沖增加社會怨氣、削

弱退休保障，希望盡快取消；亦有僱員擔心出現裁員潮。

促資方支持基金池

勞顧會勞方委員周小松稱，暫未見到目前方案會有引起裁員潮的危機。他指政府即使為取消對沖的注資加碼，由62億元增至79億元，也無改變根本問題，包

括「劃線」對沖及長服金、遣散費的計算比例。

立法會議員陸頌雄呼籲積極解決，認為政府若只做「球證」、不「落場」，好難解決問題。勞顧會勞方委員鄧家彪稱，今次大會的明顯信息是勞方希望取消對沖，建議資方不要堅持有對沖的方案，應支持基金池方案。



▲勞工界昨晚舉行大會，討論取消強積金對沖方案，近300名工會代表出席

大公報記者張月琪攝

未達門檻 萬安街重建勢觸礁

【大公報訊】市區重建局提高入場門檻後首宗獲批的萬安街／大角咀道「需求主導」項目，收購期限今日屆滿，惟收購進度緩慢。

進度緩慢，截至昨日只有28個業主簽署協議，遠遠未達八成收購門檻，重建計劃勢將「觸礁」。有贊成重建的業主指市建局

「嘆慢板」，希望未決定的業主盡快簽約。

萬安街重建涉及八個地段16幢樓宇共102個業權，市建局計劃以17億元重建發展。按照規定，「需求主導」重建項目必須得到項目內每一地段不少於八成不分割份數業權的業主接受，但截至本周一，八地段內已簽署有條件買賣合約的業權份數，分別僅得8.33%至44.44%，距離八成收購門檻極遠，當中三個地段更「捧蛋」。

市建局發言人稱，截至昨日，86個接受有條件收購建議的業主中，28個業主已簽署協議，其餘57個未簽好協議。當局昨日再收到一個個案，正在處理中。

有份發起重建的萬安街地舖業主先生稱，希望盡最後努力說服其他業主同意收購。他指業主遲遲未收到買賣合約及與市建局簽署協議，質疑市建局無心推動重建。

市建局重申，「需求主導」重建項目需業主齊心，才可達到門檻。當局已在大廈張貼通告及向個別業主發信，提醒盡快於5月10日前完成有關程序。



▲市區重建局提高入場門檻後首宗獲批的萬安街／大角咀道「需求主導」項目，收購期限今日屆滿，惟收購進度緩慢。

白韞六：跨地合作打貪

【大公報訊】廉政專員白韞六表示，資訊科技進步及全球化，令不法分子更易轉移和掩飾犯罪得益，反貪工作面臨重大挑戰，因此需加強使用財務調查方式及跨地區合作，全球不同司法管轄區投放大量資源，提升能力找出並充公犯罪分子的資產，並就資產歸還加強跨司法管轄區聯繫工作。問及會否與內地聯手打貪，白韞六稱，在「一國兩制」下，香港與內地各有執法制度，但相信個案協查機制會有幫助。

廉政公署昨日首次舉辦財務調查及資產還返國際研討會，多個國際組織及國內外執法機關參與。律政司刑事檢控專員楊家雄、聯合國毒品和犯罪問題辦事處條約事務司貪污及經濟罪案科主管兼反腐敗公約簽約國會議秘書Dimitri Vlassis、國家中國紀委監察部國際合作局副局長蔡為、英國嚴重欺詐案辦公室總監David Green、國家最高人民檢察院國際合作局局長郭興旺先後發表演講。

祈福黨又騙兩婆婆近40萬財物

【大公報訊】兩名年逾七旬婆婆，分別在西環和大埔遇上祈福黨，合計被騙近40萬元。近三個月，本港先後發生多名長者被祈福黨騙財，損失逾140多萬元，警方正追查是否同一幫騙徒所為，暫時無人被捕。

被騙逾30萬元財物的婆婆姓黃（73歲）。

上月29日（星期六）早

上七時許，她在西環堅彌地城海傍38號卑路乍灣公園晨運時，有兩名年約30至35歲的陌生女子搭訕，聲稱可以代為祈福消災，婆婆不虞有詐，按指示將一筆現金及一批首飾等財物放入一個袋內帶回公園交給兩名女子用作祈福。其後她取回該袋財物回家。及至前晚，事隔已十日，她打開該個袋子查看時，赫然發現22萬元首飾及8.5萬元現金不翼而飛，遂報警求助。

另訊，昨晨一名77歲姓黃（73歲）的老婆婆行經大埔寶鄉街，亦被兩名年約40至50歲的陌生女子搭訕，指其兒子將遭遇厄運，但有辦法找「法師」。



▲警方通緝涉案一男三女

警方供圖

陳浩天提選舉呈請開審

陳浩天就去年參選立法會被取消資格，提出選舉呈請，要求法庭宣告選舉無效的案件，昨日在高等法院審理。代表陳浩天的大律師李志喜陳詞稱，

陳已簽署擁護基本法的聲明，法例無賦權選舉主任根據參選人言行決定其參選資格是否有效，即使陳被發現作出虛假聲明，其自有法律責任，選舉主任無權下判斷。案件今日續審。大公報記者葉漢亮（文）