

## 【信用卡簽賬結欠還款方案的意見調查】

### 電話調查問卷

#### 研究背景:

本港信用卡消費的習慣越見普及，卡數結欠的金額亦高企不下，金管局數據顯示，今年首季信用卡賬戶總數累增至 1,631 萬個，同期欠金額按年上升近兩成至 2.41 億元。在信用卡結欠利率一直處於高水平下，港人對卡數利率高昂的意識不斷提高，因而近年大部分欠卡數人士會選擇以較低利率的理財計劃還清累積的卡數結欠。

此調查旨在透過意見調查及分析，探討信用卡客戶對不同處理卡數結欠方案的認知程度，藉此了解他們如何選擇合適自己的還款方法，解決所有卡數結欠，並協助他們妥善地分析卡數結欠的狀況及各種解決卡數方案的利弊，籌劃更適合自己需要的還款方案。

#### 訪問員:

你好，我係香港大學民意研究計劃嘅訪問員，而家做緊一項有關使用信用卡嘅意見調查。你嘅號碼係由委託機構嘅資料庫隨機抽出嚟嘅，請你放心，所有數據只會用作綜合分析之用，而你嘅個人資料亦會絕對保密，並唔會向贊助機構或者公眾透露。呢個訪問只會阻你幾分鐘時間，請問可唔可以呢？

- 呢個調查嘅訪問對象係有使用信用卡嘅 18 歲或以上嘅本港市民。請問你係唔係屬於呢個組別嘅人士呢？

- 係
- 唔係 (訪問告終)
- 拒絕回答 (訪問告終)

- 請問你有冇試過無還清所有既卡數？即係只係畀部分(即 partial payment)或者最低還款額(即 min pay)？

- 有試過
- 冇試過 (訪問告終)
- 拒絕回答 (訪問告終)

- 咁你係試過只係畀部分還款定係最低還款額，即係 min pay 呢？（如兩者都試過，訪員請選擇 min pay）

- 最低還款額(即 5%)(min pay)
- 部分還款額(即 6-99%) (partial payment),咁係大約總卡數嘅百分之幾呢？
- 最多 20% (即 6-20%)
- 最多 40% (即 21-40%)
- 最多 60% (即 41-60%)
- 最多 80% (即 61-80%)
- 最多 90% (即 81-90%)
- 差唔多還清所有卡數 (即 91-99%)
- 唔知／難講 (訪問告終)
- 拒絕回答 (訪問告終)

### 一、受訪者欠卡數最新的情況(以供按年比較)

1. 請問你喺今年頭半年最多同時擁有過幾多張信用卡？（只選一項）（訪問員請先問實數，若被訪者未能提供準確數字，才追問範圍）

- \_\_\_\_\_張
- 1 - 3 張
- 4 - 6 張
- 7 - 9 張
- 10 張或以上
- 唔記得／唔知／難講
- 拒答

2. 今年頭半年內，你平均每月所有信用卡嘅總消費額(港幣)大概係幾多？請包括購物簽賬、現金透支、分期付款、月供保險等所有費用。（只選一項）

- \$3,000 或以下
- \$3,001 - \$6,000
- \$6,001 - \$10,000
- \$10,001 - \$15,000
- \$15,001 - \$20,000
- \$20,001 或以上
- 唔記得／唔知／難講
- 拒答

## 二、受訪者過往使用信用卡以及還款的情況

3. 請問你曾經欠過嘅卡數總額最多係幾多？(訪問員請先問實數，若被訪者未能提供準確數字，才追問範圍)

- \$ \_\_\_\_\_
- \$10,000 以下
- \$10,001- \$30,000
- \$30,001- \$60,000
- \$60,001- \$100,000
- \$100,001- \$150,000
- \$150,001- \$200,000
- \$200,001- \$300,000
- \$300,001- \$500,000
- \$500,001 或以上
- 唔記得／唔知／難講
- 拒答

4. 你試過最長時間用咗幾耐先可以還清所有卡數？(訪問員請先問實數，若受訪者未能提供準確數字，才追問範圍)

- \_\_\_\_\_ 年零 \_\_\_\_\_ 月
- 6 個月或以下
- 7-12 個月
- 13-24 個月
- 25-36 個月 (不多於 3 年)
- 37-48 個月 (不多於 4 年)
- 49-60 個月 (不多於 5 年)
- 60-120 個月 (不多於 10 年)
- 121 個月或以上
- 唔記得／唔知／難講
- 拒答

5. 請問你知唔知道每張信用卡簽賬及現金透支嘅利息係幾多厘呢？

|          | 知道 | 只問「知道」的受訪者：<br>咁實際年利率大約係幾多？<br>(若受訪者未能提供數字，即表示<br>唔知道) | 唔知道 | 拒答 |
|----------|----|--|-----|----|
| 5.1 簽賬   |    | _____ %  |     |    |
| 5.2 現金透支 |    | _____ %  |     |    |

### 三、受訪者面對卡數的心理狀態

6. 喺欠卡數期間，你有無試過出現以下嘅情況？(讀出首 7 個答案，次序隨機排列，可選多項)

- 寢食難安  
 無心機工作  
 擔心畀屋企人或者朋友知道  
 感到無助  
 覺得自己無用/ 憎自己  
 驚卡數永遠都還唔晒  
 擔心會破產  
 其他，請註明：\_\_\_\_\_
- 唔記得/ 唔知/ 難講  
 拒答

7. 你認為欠卡數最影響你以下邊幾方面呢？ 例如：(讀出首 6 個答案，次序隨機排列，可選多項)

- 要多幾份兼職  
 要買少啲嘢  
 避免出街食飯  
 避免同朋友去街  
 唔夠膽計劃進修/投資  
 唔夠膽結婚/生仔  
 以上皆否  
 無影響  
 其他，請註明：\_\_\_\_\_
- 唔知/ 難講  
 拒答

### 四、受訪者對不同處理卡數方案的認知程度

8. 你有冇試過用以下方法解決卡數問題？(訪問員依次讀出答案，被訪者回答有/冇)

|                               |   |   |         |    |
|-------------------------------|---|---|---------|----|
| 結餘轉戶計劃 (即以私人貸款清還卡數)           | 有 | 冇 | 唔記得/ 難講 | 拒答 |
| 卡「冚」卡                         | 有 | 冇 | 唔記得/ 難講 | 拒答 |
| 現金透支                          | 有 | 冇 | 唔記得/ 難講 | 拒答 |
| 信用卡現金套現計劃 (即動用信用卡中未被使用嘅信用額套現) | 有 | 冇 | 唔記得/ 難講 | 拒答 |
| 搵家人/ 朋友幫助                     | 有 | 冇 | 唔記得/ 難講 | 拒答 |
| 用工作花紅雙糧支付                     | 有 | 冇 | 唔記得/ 難講 | 拒答 |
| 其他，請註明：                       | 有 | 冇 | 唔記得/ 難講 | 拒答 |

## 9. 請問你清唔清楚以下不同財務方案嘅特性呢？

|   | 非常清楚知道 | 知少少，但唔知詳情 | 完全唔知道 | 拒答 |
|---|--------|-----------|-------|----|
| “卡咁卡”嘅利息一般高達三、四十厘，而且係以複息計算。如果未還清所有卡數，除咗新簽嘅卡數，就連免息分期同月供保險／基金都要即刻收息       |        |           |       |    |
| “現金透支”嘅利息比簽賬嘅利息高，而且以複息計算，更會收取交易費。如果未能按時支付最低還款額，部分銀行信用卡嘅利息可能會調高，以致卡數越滾越大 |        |           |       |    |
| 使用“信用卡現金套現計劃”時，如果未能全數清還信用卡結欠，現金套現計劃嘅結欠將以信用卡原有嘅利率收取利息，變相增加利息開支           |        |           |       |    |

## 10. 如果將來你再需要解決卡數問題，請按你會選擇嘅財務方案排出先後次序，1為最先考慮嘅財務方案，4為最後考慮嘅財務方案。(如 Q8 有答「其他」，就以 1-5 排列)

- 結餘轉戶計劃 \_\_\_\_\_
- 卡「咁」卡 \_\_\_\_\_
- 現金透支 \_\_\_\_\_
- 信用卡現金套現計劃 \_\_\_\_\_
- 其他，請註明： \_\_\_\_\_
- 唔知／難講 \_\_\_\_\_
- 拒答 \_\_\_\_\_

## 11. 如果你所選擇嘅方法未能一次過還清所有卡數，你會點樣處理？(讀出首 5 個答案，次序隨機排列，可選多項)

- 先找結欠金額最大嘅信用卡嘅卡數
- 先找利息最高嘅信用卡嘅卡數
- 先找最接近還款到期日嘅信用卡嘅卡數
- 隨便選一張信用卡找卡數
- 放棄選用該計劃，繼續還卡數 minpay
- 其他，請註明：\_\_\_\_\_
- 唔記得／唔知／難講
- 拒答

### 五、受訪者過往使用結餘轉戶計劃的情況 (只問 Q8 選“結餘轉戶計劃”的受訪者)

12. 選用結餘轉戶後，你發覺有乜嘢好處？(讀出首 4 個答案，次序隨機排列，可選多項)

- 以定額嘅方式還款，令每月消費更有預算
- 清楚知道幾時可以還清卡數
- 減少利息支出，唔使再畀多餘利息
- 唔使再驚自己嘅卡數越滾越大
- 其他，請註明：\_\_\_\_\_
- 沒有好處
- 唔知／難講
- 拒答

13. 當初點解會選用呢間財務機構嘅結餘轉戶計劃？(讀出首 6 個答案，次序隨機排列，可選多項)

- 朋友／家人介紹
- 分行喺屋企／公司附近
- 經電話／網上申請，唔使親身到分行
- 唔使俾入息證明
- 批核時間快
- 專人分析卡數狀況及建議還款方案
- 其他，請註明：\_\_\_\_\_
- 沒有原因
- 唔知／難講
- 拒答

14. 如果將來你需要再次選用結餘轉戶計劃去解決卡數問題，以下因素對你既考慮有幾重要？請用 0-10 分評價各項因素既重要性，0 分完全唔重要，5 分一半半，10 分最重要。(訪問員先讀出所有答案，次序隨機排列，然後逐一評分)

- 專人分析卡數狀況及建議還款方案 \_\_\_\_\_
- 批核金額大D \_\_\_\_\_
- 申請手續簡單D \_\_\_\_\_
- 每月還款額低D \_\_\_\_\_
- 批核時間快D \_\_\_\_\_
- 分行喺屋企／公司附近 \_\_\_\_\_
- 其他，請註明： \_\_\_\_\_
- 唔知／難講 \_\_\_\_\_
- 拒答 \_\_\_\_\_

**受訪者個人資料**

為咗方便分析唔同背景人士嘅睇法，想問你一啲簡單嘅個人資料，呢啲資料只會用作呢次調查分析之用，而且係會絕對保密嘅，請放心。如果你唔想提供，可以拒答。

**1. 性別（訪問員記錄）**

- 男  
 女

**2. 你係屬於以下邊個年齡組別？**

- 18 至 24 歲  
 25 至 29 歲  
 30 至 34 歲  
 35 至 39 歲  
 40 至 44 歲  
 45 歲或以上  
 拒絕回答

**3. 你嘅職業係？**

- 在職人士 - 全職工作  
 在職人士 - 兼職工作  
 非在職人士 - 待業  
 非在職人士 - 學生  
 非在職人士 - 退休人士  
 非在職人士 - 全職家庭主婦  
 其他，請註明：\_\_\_\_\_
- 拒絕回答

**4. （只問在職人士）你嘅每月個人收入大約係？**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> HK\$5,000 以下           | <input type="checkbox"/> HK\$5,000- HK\$9,999   |
| <input type="checkbox"/> HK\$10,00- HK\$19,999  | <input type="checkbox"/> HK\$20,000- HK\$29,999 |
| <input type="checkbox"/> HK\$30,000- HK\$39,999 | <input type="checkbox"/> HK\$40,000- HK\$49,999 |
| <input type="checkbox"/> HK\$50,000 或以上         | <input type="checkbox"/> 拒絕回答                   |

問卷已經完成，多謝你接受我哋嘅訪問。如果你對今次嘅訪問有任何疑問，可以打去熱線電話 xxxx-xxxx 同我哋嘅督導員聯絡，或者喺辦公時間致電 xxxx-xxxx 向香港大學操守委員會查詢呢次嘅調查。拜拜。

- 完 -