

【港人信用卡理財習慣及結欠還款狀況意見調查】**電話調查問卷**

Aug 6, 2014

背景

港人對生活質素的要求日趨優越，不少人會依賴信用卡支付日常生活開支，以維持高生活水準。根據金管局公布的 2014 年第一季信用卡貸款調查顯示，信用卡應收帳款總額於 2014 年首季錄得 1,101 億港元，同比增加 6.5%。首季信用卡帳戶總數為 1,670 萬個左右，較 2013 年首季的 1,630 萬個增加了 40 萬個。

有見香港人生活負擔沉重，當中港爸港媽最大的憂慮之一為子女消費開支，社會的主流意見一直認為，務求讓子女贏在起跑線，有壓力才有進步，家長積極為子女安排不同的興趣班、補習班或遊學團，導致家庭開支不斷增加，不少家長更需以刷卡度日。其中，不少家長對信用卡理財大失預算，及對最低還款額的利弊認識不足，引致其欠下的信用卡的卡數陷入惡性循環的苦果。

此調查旨在了解信用卡客戶使用及管理信用卡的行為，更會深入了解信用卡客戶的卡數結欠與子女消費開支之間的聯繫，進一步探討香港家長處理卡數的不同方式，從而為他們提供有效處理信用卡結欠的建議，協助他們建立健康及財務穩健的家庭。

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、受訪者信用卡消費情況(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、受訪者過往簽賬結欠及對信用卡消費的認知

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 或以下
- \$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- \$1,000,000
- \$1,000,000 以上
- 唔記得／唔知／難講
- 拒答

4. 你當時未能一次過全數清還信用卡結欠嘅主要原因係咩呢？(讀出答案，次序隨機排列，可選多過一項)

- 唔夠錢一次過還
 想留番多啲現金喺手
 無時間處理，所以拖得就拖
 覺得無可能一次過清晒
 其他，請註明：_____
- 唔記得／唔知／難講
 拒答

5. 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

6. 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？(如果擁有多過一張信用卡，請根據最常用那一張回答)

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

7. 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
如果有卡數未還清，就連免息分期同月供保險／基金都要即刻計息				

“現金透支”嘅利息比簽賬嘅高，如果未能按時支付最低還款額，部分銀行可能會調高利息				
如果用信用卡零息或低息套現計劃而又未能全數清還信用卡結欠，現金套現計劃嘅結欠會以信用卡原有嘅利率收取利息				

三、受訪者的日常開支及信用卡消費行為

8. 請問以下開支佔你家庭整體開支百分比係幾多呢？(訪問員依次讀出答案，各項總和應該為 100%)

	佔家庭開支百分比
子女開支 (包括興趣班、補習班、遊學課程)	
飲食	
交通費	
消閒旅遊	
個人消費 (如衣服、美容、運動)	
其他，請註明	
唔知 / 難講	
拒答	

9. 用信用卡支付的項目：

	(9a) 問所有受訪者： 請問以下項目嘅支出係唔係一般都用信用卡支付呢？	(9b) 只問 (9a) 答「唔係」嘅受訪者： 唔用信用卡係唔係因為有關商舖或機構只接受現金？	(9c) 只問 (9a) 答「唔係」嘅受訪者： 會唔會因為想留番多啲現金嚟支付呢方面嘅使費，所以其他開支會盡量簽卡？	(9d) 只問 (9a) 答「唔係」嘅受訪者： 咁呢方面嘅開支會唔會令你唔夠現金一次過找清啲卡數？
飲食	係 / 唔係 / 唔知/難講 / 拒答	-	-	-
消閒旅遊	係 / 唔係 / 唔知/難講 / 拒答	-	-	-
個人消費 (如衣服、美容、運動)	係 / 唔係 / 唔知/難講 / 拒答	-	-	-

子女開支(包括興趣班、補習班、遊學課程)	係 / 唔係 / 不適用 / 唔知/難講 / 拒答	是 / 否 / 唔知/難講 / 拒答	會 / 唔會 / 唔知/難講 / 拒答	會 / 唔會 / 唔知/難講 / 拒答
----------------------	---------------------------	--------------------	---------------------	---------------------

Q9e [問所有受訪者] 咁呢方面嘅開支 [即 Q9a 的答案] 會唔會直接或間接令你欠卡數呢? (訪問員依次讀出答案, 追問會/唔會)

飲食	會 / 唔會 / 唔知/難講 / 拒答
消閒旅遊	會 / 唔會 / 唔知/難講 / 拒答
個人消費(如衣服、美容、運動)	會 / 唔會 / 唔知/難講 / 拒答
子女開支(包括興趣班、補習班、遊學課程)	會 / 唔會 / 不適用 / 唔知/難講 / 拒答

四、欠卡數對受訪者的影響

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

- 怕同事/ 朋友知道
- 怕家人及子女知道
- 寢食難安
- 無心機工作
- 感到無助
- 驚卡數永遠都還唔晒
- 其他, 請註明: _____
- 唔記得/唔知/難講
- 拒答

11. 你認為欠卡數最影響你以下邊三方面呢? 例如: (讀出首 5 個答案, 次序隨機排列, 最多可選三項)

- 要減少家庭開支
- 要減少個人消費
- 要減少出外去旅行嘅次數
- 要減少同朋友聚會
- 要做多幾份兼職

- 無影響
- 其他, 請註明: _____
- 唔知/難講
- 拒答

五、受訪者欠卡數的應對方案

12. 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

13. (只問在 Q12 選擇“結餘轉戶計劃”嘅受訪者) 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，每月開支更有預算
- 清楚知道幾時可以還清卡數
- 減低利息支出，唔使再畀多餘利息
- 可以更有計劃咁管理家庭開支，為自己及家人計劃將來
- 其他，請註明：_____
- 沒有好處
- 唔知／難講
- 拒答

14. 如果你用嘅解決卡數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
- 還卡數 minpay
- 其他，請註明：_____
- 唔記得／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. （只問在職人士）你嘅每月個人收入大約係？

- HK\$5,000 以下 HK\$5,000- HK\$9,999
 HK\$10,000- HK\$19,999 HK\$20,000- HK\$29,999
 HK\$30,000- HK\$39,999 HK\$40,000- HK\$49,999
 HK\$50,000 或以上 非在職人士
 拒絕回答

4. 請問你有幾多個 18 歲以下嘅小朋友？

- 無
 一個
 兩個
 三個
 三個以上
 拒絕回答

5. （只問在 Q4 選擇有一個或以上 18 歲以下小朋友嘅受訪者）你嘅小朋友現在幾多歲？

	一個	兩個	三個	三個以上
<input type="checkbox"/> 0 至 3 歲				
<input type="checkbox"/> 3 歲以上至 5 歲				
<input type="checkbox"/> 5 歲以上至 8 歲				
<input type="checkbox"/> 8 歲以上至 11 歲				
<input type="checkbox"/> 11 歲以上至 14 歲				
<input type="checkbox"/> 14 歲以上				
<input type="checkbox"/> 拒絕回答				

- 完 -