

有關信貸及債務的常見問題

Frequently asked questions about credit and debt

這些資料適用於 英格蘭、威爾斯及北愛爾蘭 (除非另外說明)

- 我現正負債累累，而我又實在無力償還所有債務。我可以怎樣做？
(英格蘭、威爾斯、蘇格蘭及北愛爾蘭) **2**
- 我曾被拒絕給予信貸去購買一部新洗衣機。我可以怎樣做？
(英格蘭、威爾斯、蘇格蘭及北愛爾蘭) **3**
- 我由於未清還的一筆信用卡欠款而受到民事法院判決，及發卡公司恐嚇要派出執達吏。我可以怎樣做？ **4**
- 我將會首次離家出外居住，而我又擔心如何處理金錢上的問題。
我可以怎樣做以避免欠債？ **5**
- 我認為有人可能在我毫不知情下使用我的信用卡資料。我可以怎樣做？ (英格蘭、威爾斯、蘇格蘭及北愛爾蘭) **6**
- 一間我通常沒有使用的銀行向我追討一項未清還的債務。
我認為我可能成為盜用身份的受害者。我應怎樣做？
(英格蘭、威爾斯、蘇格蘭及北愛爾蘭) **6**

我現正負債累累，而我又實在無力償還所有債務。我可以怎樣做？ (英格蘭、威爾斯、蘇格蘭及北愛爾蘭)

如果你正負債，不要慌張，但必須採取行動，因為這問題是不會自動消失的。切不可不理會你欠錢的人士（債權人）的電話或信件。你應向他們解釋為何會有困難。如果你主動與債權人接觸，他們大多數都會更樂意幫助你。

你首先要做的是列出一份所有債權人的名單。

當準備了這份名單後，你要衡量哪些是要優先處理的債務。應優先處理的債務是指哪些如不還款便會帶來嚴重後果的債務。不繳交租金或樓宇按揭供款會令你無家可歸，或者不繳交煤氣或電費單會被截斷供應，及被訴諸法庭。

非優先債務是指哪些如不繳付，後果不會那麼嚴重的債項。這些包括例如透支額、貸款、分期付款、信用卡戶口和郵購債務等。不過，如果你不繳付非優先債務，債權人可能會訴諸法庭。

當你決定了哪些是優先債務時，要計算出你實際上有能力償還多少欠款。要這樣做，你需列出家庭的所有收入和開支。

你應查清楚你的入息，並看看有沒有任何福利或稅務補助 (tax credits) 是你符合資格但未有申領的。仔細地檢查你的支出，看看是否可以減省任何開支。例如你可以找一間較廉宜的煤氣或電力供應商，或找尋較廉宜的按揭或保險公司。

諮詢服務組織可以幫助你預備一份預算，和如可能的話幫助你增加收入。

當你計算了在支付開支後有多少款項餘下，便應聯絡每個優先債權人。向他們出示你的預算，及設法安排一個還款計劃。

如果你無能力還款給任何優先債權人，及情況似乎不會好轉，後果可能會很嚴重。你應立即尋求指導。

至於你怎樣處理非優先債務，將視乎你在處理優先債務和支付例如房屋費用和食物等必要家庭開支後，是否有任何款項餘下。如果你有餘款，你可能有多個處理非優先債務的選擇。不過，如果你只有少許或全無餘款，又無任何值錢的財物可以變賣，而且你認為情況不會好轉，你的選擇便十分有限。

如果你想申請更多貸款來繳還現有的債項，你必須仔細考慮清楚才可進行。你最終所付的數目可能會遠遠超過所借的數目，而利息又可能會極高。有些貸款可能以你的房屋作為抵押，而若不還款便會失去你的住所。

我曾被拒絕給予信貸去購買一部新洗衣機。我可以怎樣做？ (英格蘭、威爾斯、蘇格蘭及北愛爾蘭)

如果你曾被拒絕信貸，你可以向原公司重新申請，或嘗試向另一公司申請。如果你仍被拒絕的話，這可能是由於你的信用評級低。這意味著出售洗衣機的公司曾經向一間信用審查機構查核你的信用評級。這間公司應已告訴你會用這個方法去決定是否可以讓你以信貸方式購買洗衣機。

你可以詢問該店他們使用哪間信用審查機構。你可以寫信給他們，要求一份他們所持有關於你的檔案副本。你須為此繳費，但通常收費甚低。如果你認為檔案中有任何不正確的資料，你可以要求該信用審查機構作出更正。

你亦可能應探討其他購買洗衣機的付款方法。

我由於未清還的一筆信用卡欠款而受到民事法院判決，及發卡公司恐嚇要派出執達吏。我可以怎樣做？

(這些資料只適用於英格蘭及威爾斯)

首先要做的是嘗試與該公司商議。即使你無法全數清還欠債，你仍可以嘗試協議每週或每月償還一個指定的數目。

如果你無法與該公司達成協議，他們必須向法庭申請執行令，才能派出執達吏從你家中搬走財物去償還欠款。如果他們已取到執行令，你應向法庭申請暫緩執行該令。

如果執達吏到來，你並非一定要讓他們進入，而他們亦不能強行入屋。不過，他們可以用‘和平’的方法進入你的屋內，例如從一個打開了的窗，或一扇關上了但沒有鎖上的門進入。一旦執達吏已進入你的屋內，他們下一次便可以合法地用武力破門入屋去搬走財物。

執達吏不可以拿走基本的衣服，床鋪，傢俱或家庭用品，及他們取走的任何物品都會在拍賣會上出售去償還你的債務。

我將會首次離家出外居住，而我又擔心如何處理金錢上的問題。我可以怎樣做以避免欠債？

儘量不要被金錢問題嚇倒。你要清楚知道有多少收入及要撥備多少以便繳付賬單、租金和食物等。用自動轉賬(standing orders)及直接過戶(direct debits)的方式繳費可能會有幫助。你可以安排在發薪後不久便扣款。如可能的話，設法每月儲起一些款項，作為一般儲蓄計劃或應付不時之需。你應確保每當你的入息有所改變，或有任何足以影響你的財政狀況的轉變時，你都會重新考慮你的預算。

你應找尋最廉宜的煤氣、電力、電話及保險供應商。現在市面上有很多選擇。

對於以信貸方式購物，你應格外小心，因為還款利息可能會頗高。同時，對於免息貸款亦要小心。這些看來似乎很化算，但如果你未能在免息期終止前還清總額，你可能需要繳付全部的利息，即使你只遲了一天還款亦然。你應盡量每月繳付信用卡餘額的至少 10%。

切勿在未得到你的銀行協議前便從戶口透支，因為未經批准的透支額是要收費的。

對於任何貸款都必須小心，並要閱讀及熟識有關的名詞。最重要的是，你要清楚知道有抵押與無抵押貸款的分別。如果你申請有抵押貸款，你是用你的房屋作為擔保，及如果你無法繳付供款時，你可能會失去住所。

我認為有人可能在我毫不知情下使用我的信用卡資料。我可以怎樣做？ (英格蘭、威爾斯、蘇格蘭及北愛爾蘭)

你可能成為了盜用身份的受害者。這是一種詐騙，發生於一名你不認識的人取了你的個人資料，並用這些資料去動用你的戶口。

一當你知道有人在你不知情下使用你的信用卡，你必須立即通知你的信用卡公司。記錄你與他們的所有對話，及保存任何寄出或收到的信件；並向警方報案及取一個罪案編號。

如果你成為了盜用身份的受害者，及仍持有你的卡，你無需為任何在未經你准許下購買的物件付款。如果你的卡被盜去，除非可以證明你是存心詐騙或未有合理地小心保管你的卡，例如將你寫下的個人密碼 (PIN) 與卡放在一起，否則你需要繳付的最高數額是 50 英鎊。

你必須快速行動：立即聯絡你的信用卡公司，記錄你與他們的所有對話，及保存任何寄出或收到的信件；並向警方報案及取一個罪案編號。

欲知有關信用卡詐騙及盜用身份的詳情，請瀏覽網址 www.cardwatch.org.uk 或內政部網址：www.identitytheft.org.uk

一間我通常沒有使用的銀行向我追討一項未清還的債務。我認為我可能成為盜用身份的受害者。我應怎樣做？ (英格蘭、威爾斯、蘇格蘭及北愛爾蘭)

盜用身份是一種詐騙，發生於一名你不認識的人取得了你的個人資料，並用它們去申請信貸或以你的姓名開戶。

如果你成為了盜用身份的受害者，你通常是無需為你損失的任何金錢負責的，除非可以證明你是存心詐騙或未有合理地小心保管你的卡，例如將你寫下的個人密碼與卡放在一起。你必須快速採取行動：

- 立即聯絡有關銀行，記錄你與他們的所有對話，及保存任何寄出或收到的信件

- 向警方報案，及取一個罪案編號
- 向信用審查代理查清楚 (資料如下)，是否有任何人以你的姓名申請信用。如果有的話，你可以要求從你的檔案中將這些資料刪除。
- 如果你懷疑有人盜取你的信件因而取得你的資料，或以詐騙手法申請將你的郵件轉到另一地址，你應聯絡皇家郵政局客戶查詢號碼：**08457 740740**
- 請聯絡 **CIFAS**，它是英國的防止詐騙服務 (**Fraud Prevention Service**)，網址 www.cifas.org.uk。如你繳交少許費用，他們確保會自動重覆查核任何以你的姓名申請信用的人。

信用審查代理如下：

Experian

電話：0844 481 8000

網址：www.experian.co.uk

Equifax

電話：08705 143700

網址：www.equifax.co.uk

Call Credit Check

電話：0870 060 1414

網址：www.callcreditcheck.co.uk

欲獲得有關盜用身份的更多資料及指導，請瀏覽網址 www.cardwatch.org.uk
或內政部網址：www.identitytheft.org.uk