

金管局接獲的客戶投訴

(A) 接獲的投訴宗數

性質	2002 年 第 1 季	2002 年 第 2 季	2002 年 第 3 季 [#]	2002 年 第 4 季 [#]
一般投訴	229	264	83	75
涉及收數手段 的投訴	250	233	37	40
總計	479	497	120	115

(B) 有關投訴個案的分析

i. 按一般產品類別分析

一般產品類別	2002 年 第 1 季	2002 年 第 2 季	2002 年 第 3 季 [#]	2002 年 第 4 季 [#]
支票戶口	13	11	5	7
儲蓄及存款戶口	29	32	9	8
按揭貸款	31	35	10	12
信用卡	266	279	42	46
其他貸款及信貸融資	94	92	30	25
匯款	4	5	2	4
保險產品	0	5	0	2
證券戶口	6	10	4	3
外幣戶口	4	4	2	2
單位信託及基金投資	10	2	6	2
儲值卡	2	0	1	0
其他	20	22	9	4
總計	479	497	120	115

[#] 由 2002 年 7 月 1 日起，金管局一般只會在客戶已利用有關認可機構的內部投訴程序後，才受理有關客戶的投訴。因此，第 3 季及第 4 季的數字不宜直接與過去季度的數字比較。

ii. 按性質分析涉及收數的投訴

性質	2002年 第1季	2002年 第2季	2002年 第3季 [#]	2002年 第4季 [#]
騷擾	169	166	26	25
恐嚇	77	56	2	11
使用暴力	1	5	0	0
其他不當收數手段 [*]	3	6	9	4
總計	250	233	37	40

^{*} 包括追討未經核實小額或長期拖欠債務、收取不合理費用等。