



香港金融管理局

立法會財經事務委員會

保障銀行業消費者事宜

進度及最新發展

2003年3月20日



保障銀行業消費者

主要內容

- 銀行營運守則委員會對改善業界經營手法作出的建議
- 認可機構遵守《銀行營運守則》的首次自我評估結果
- 處理客戶投訴的措施與成效
- 總結



銀行營運守則委員會的建議 (1)

擔保與第三方抵押

- 就按揭文件內「一切款項」條款所產生的問題，在《銀行營運守則》內加入了新條文，以保障擔保人的利益
- 由2003年2月4日起，認可機構必須給予有限額或無限額擔保的選擇
- 如屬無限額擔保，認可機構應在向借款人提供額外融資後，盡快通知擔保人



銀行營運守則委員會的建議 (2)

宣傳手法標準

- 就《銀行營運守則》第11.2條制定具體原則，認可機構必須：
 - 在廣告資料內作出公平合理的比較
 - 確保準客戶在決定購買一項產品或服務前，知悉任何利益（如贈品）所附帶的條件
 - 確保不能隨時轉為金錢利益的實物利益，不會影響計算貸款產品的標準年利率
 - 確保前線人員獲得足夠培訓，以處理客戶就宣傳資料所作的查詢



銀行營運守則委員會的建議 (3)

收數手段

- 認可機構需設立有效機制以監察所聘用的收數公司，防止其在收數過程中採用騷擾性或不正當的手段
- 向認可機構提供更詳盡的指引，要求收數公司披露聘用其服務的認可機構名稱，以便投訴人在受到騷擾時向有關認可機構求助



認可機構遵守《銀行營運守則》的 首次自我評估

結果顯示

- 大部分（90%）認可機構均已全面或接近全面遵守《銀行營運守則》
- 大部分認可機構亦匯報其備有足夠的內部程序及管理層監察以確保機構持續遵守《銀行營運守則》
- 金管局已要求未能全面遵守的機構定出達到全面遵守的目標日期
- 2002-03 年度評估於第三季進行



處理客戶投訴不斷增加的措施與成效 (1)

加強監察有關收數公司的投訴

- 要求所有認可機構就其接獲的涉及收數公司的投訴提交季度申報表
- 自調查開始，銀行業接獲涉及收數公司的投訴比例由每千宗收數個案1.9宗投訴減少至1.34宗；總宗數亦由374宗下降至260宗
- 共有16宗證實違反《銀行營運守則》的事件，有關認可機構均已對收數公司採取紀律處分



處理客戶投訴不斷增加的措施與成效 (2)

加強投訴處理機制

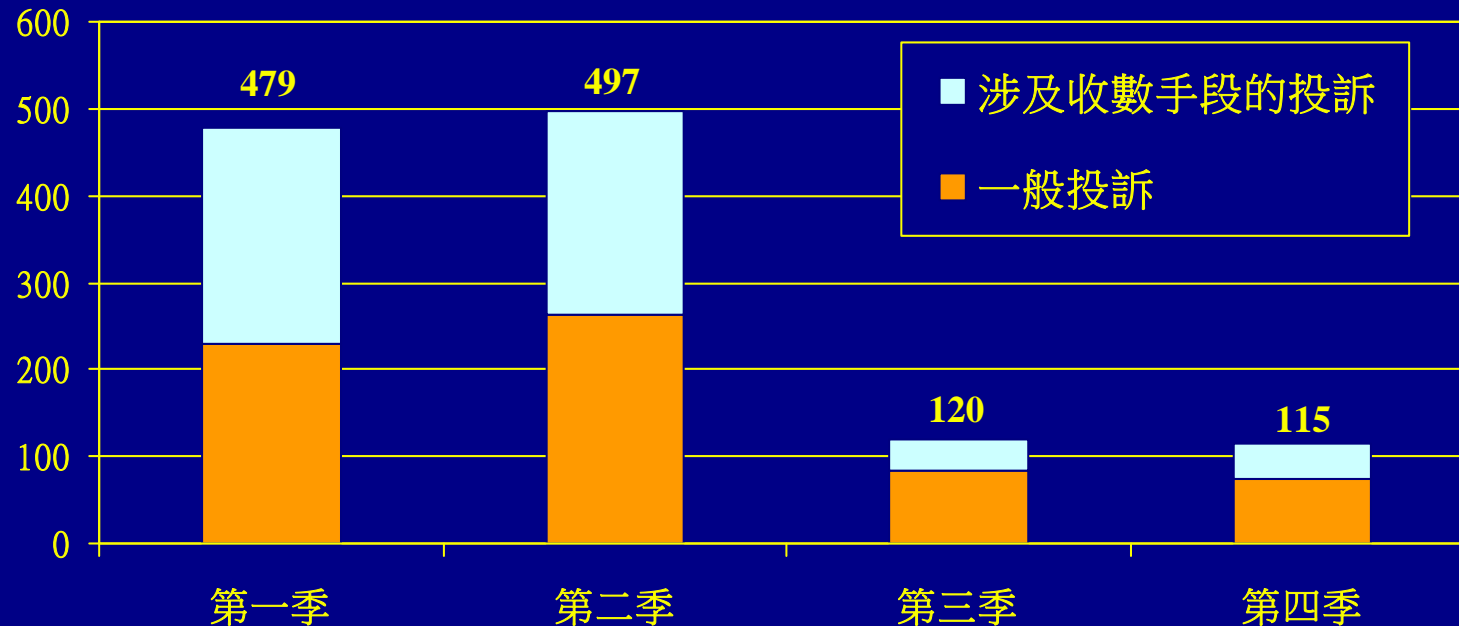
- 金管局就「處理投訴的程序」發出的指引於2002年7月全面生效
- 刊發小冊子，知會客戶在投訴認可機構時須知的事項及金管局在處理投訴中的角色
- 投訴宗數在2002年下半年有所減少，數字反映認可機構處理投訴的機制能有效解決大部分投訴



投訴宗數

2002年金管局接獲的客戶投訴

投訴宗數



- 由2002年7月1日起，金管局一般要求消費者先行利用有關認可機構的內部程序解決其投訴
- 第3季及第4季的數字反映絕大部分的投訴均已透過認可機構的內部程序順利解決，只有一小部分須由金管局處理
- 有關收數手段的投訴的比例亦已大幅減少



消費者參與

- 目前消費者的參與似乎足夠
- 持續與消費者委員會及立法會進行諮詢及交流意見的安排已能提供有效渠道，讓公眾就與銀行有關的消費者事宜進行討論
- 公布銀行遵守《銀行營運守則》自我評估的結果亦會促進市場監察銀行業自我監管的情況



總結

- 有關保障銀行業消費者事宜進展理想
- 《銀行營運守則》的運作大致有效
- 認可機構處理客戶投訴的機制亦已改進，對解決客戶投訴作出正面的回應
- 從成本效益角度考慮，目前似乎無需作出其他處理客戶投訴的安排
- 金管局會密切注視客戶投訴的發展趨勢、《銀行營運守則》的遵守情況以及市場的最新形勢，以定期檢討是否需要加強現有架構