(翻譯本)

本局檔號： B1/1C
B9/67C

致：所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

涉及認可機構聘用的收數公司的投訴

本局現致函通知閣下有關 2010 年第 3 季認可機構收到涉及其聘用的收數公司的投訴的統計調查結果，詳細統計調查結果載於附件。

調查結果顯示，於 2010 年第 3 季期間，共有 35 間認可機構使用收數公司的服務，它們合共將 88,524 個貸款帳戶交由 25 間收數公司處理。

當中 9 間認可機構共收到 18 宗涉及 10 間收數公司的投訴（上季則為 5 間認可機構共收到 15 宗涉及 7 間收數公司的投訴）。交由收數公司處理的每 1,000 個帳戶收到的投訴宗數由上季的 0.15 上升至 0.20。本季有兩宗個案是由與債務人無關連的第三方提出的投訴，上季則有 1 宗。

本季沒有投訴個案是涉及違反《銀行營運守則》的相關規定。

助理總裁（銀行操守）
戴敏娜

2010 年 11 月 24 日

附件

副本抄送： 香港銀行公會主席
存款公司公會主席
銀行營運守則委員會秘書
(收件人：廖碧瑩女士—香港銀行公會)
財經事務及庫務局局長
(收件人：Mr Simon Wong)

附件

有關認可機構收到涉及其聘用的收數公司的投訴的調查 – 2010 年第 3 季

表 1：有使用收數公司服務的認可機構數目

	Q3/2010	Q2/2010	Q1/2010	Q4/2009	Q3/2009
收到涉及收數公司的投訴的認可機構數目	9	5	5	8	6
沒有收到涉及收數公司的投訴的認可機構數目	26	30	32	29	31
總數	35	35	37	37	37

表 2：認可機構聘用的收數公司數目

	Q3/2010	Q2/2010	Q1/2010	Q4/2009	Q3/2009
1 – 5	18	18	18	19	19
6 – 10	14	13	15	15	14
11 – 15	3	4	4	3	4
總數	35	35	37	37	37

表 3：涉及收數公司的投訴個案

	Q3/2010	Q2/2010	Q1/2010	Q4/2009	Q3/2009
涉及收數公司的投訴宗數(A)	18	15	11	27	16
交予收數公司處理的帳戶數目 (B)	88,524	100,875	95,669	96,866	95,602
交由收數公司處理的每 1,000 個帳戶收到的投訴宗數 (C = A/B x 1,000)	0.20	0.15	0.11	0.28	0.17

表 4：投訴人的身分

	Q3/2010	Q2/2010	Q1/2010	Q4/2009	Q3/2009
債務人	11	13	7	20	13
債務人的家屬／朋友	5	1	2	7	2
債務人的諮詢人	0	0	0	0	0
與債務人無關連的第三方	2	1	2	0	1
總數	18	15	11	27	16