

立法會

Legislative Council

立法會CB(1)2567/01-02號文件
(此份會議紀要業經政府當局審閱)

檔 號：CB1/PL/FA/1

立法會財經事務委員會 特別會議紀要

日 期：2002年6月13日(星期四)
時 間：下午2時30分
地 點：立法會會議廳

出席委員：劉漢銓議員, GBS, JP (主席)
胡經昌議員, BBS (副主席)
田北俊議員, GBS, JP
何俊仁議員
李家祥議員, JP
李國寶議員, GBS, JP
吳亮星議員, JP
涂謹申議員
陳智思議員
陳鑑林議員
單仲偕議員
曾鈺成議員, JP
劉慧卿議員, JP

列席的非委員：陳婉嫻議員, JP
的議員

缺席委員：李卓人議員
黃宜弘議員
馬逢國議員

出席公職人員：議程項目II

財政司司長
梁錦松先生

政府經濟顧問
鄧廣堯先生

財政司司長政務助理
李達志先生

議程項目III

財經事務局首席助理局長
鄧詠菁小姐

香港金融管理局助理總裁(銀行業拓展部)
李令翔先生

應邀出席者 : 議程項目III

香港銀行公會署理主席
中國銀行(香港)有限公司副總經理
盧重興先生

香港銀行公會副主席銀行代表
渣打銀行董事
王冬勝先生

香港銀行公會副主席銀行代表
香港上海匯豐銀行有限公司副總經理
兼個人理財業務主管
方兆德先生

香港銀行公會秘書
黃美嫦女士

存款公司公會主席
霍肇滔先生

存款公司公會副主席
陳玉光先生

存款公司公會秘書
龍沛蒼先生

消費者委員會總幹事
陳黃穗女士

消費者委員會商營手法事務部首席主任
金馬倫先生

列席秘書 : 總主任(1)4
司徒少華女士

列席職員 : 助理秘書長1
吳文華女士

高級主任(1)8
黃天佑先生

經辦人／部門

I 事務委員會向立法會提交的2001至02年度報告

立法會 CB(1)1978/01-02(01)號文件 —— 事務委員會
報告擬稿

主席請委員就事務委員會向立法會提交的2001至02年度報告擬稿發表意見。該份擬稿已於2002年6月11日送交委員。委員通過該份報告，並且同意，主席可對報告作出適當的修改，以併入是次會議的討論內容。委員亦察悉，該份報告將於2002年7月3日的立法會會議上提交議員省覽。

II 財政司司長就香港最新經濟情況作出簡報

立法會 CB(1)1978/01-02(02)號文件 —— 政府當局提
供的資料簡
介

立法會 CB(1)1879/01-02號文件 —— 《2002年第一
季經濟報告》

2. 主席歡迎財政司司長及政府當局的其他代表出席會議。

3. 應主席的邀請，政府經濟顧問向委員簡介香港2002年第一季的經濟情況，以及政府就2002年的經濟前景作出的預測。政府經濟顧問特別提到以下各點——

(a) 雖然香港在2002年第一季的整體經濟表現依然疲軟，以及與2001年比較，本地生產總值實質下跌0.9%，但已作季節性調整的本地生產總值實質已稍微回升0.3%，顯示經濟下滑的勢頭已開始回轉。

(b) 在對外貿易方面，整體貨物出口在2002年3月及4月均有回升，主要是由於向內地及亞洲其他市場出口有顯著增長所致。然而，香港出口到主

要傳統市場(包括美國及歐洲聯盟)的表現，普遍依然疲弱。

- (c) 至於無形貿易，由於訪港旅遊業強勁增長，以及離岸貿易及運輸服務輸出增加的支持，服務輸出在2002年第一季的實質增長，較過去一年同季加快至5.3%。與2001年同期比較，訪港旅客在2002年第一季錄得12%的顯著增長。內地遊客的增長尤其龐大，增幅達42%，而其他國家的訪港旅客人數亦已回復增長。
- (d) 本地方面，由於市民擔憂失業率會持續上升，以及經濟仍未有明顯復甦的跡象，以致私人消費繼續轉弱。與2001年比較，私人消費在2002年第一季實質下跌0.6%。以實質計算，整體投資開支亦暴跌16.5%。
- (e) 至於香港2002年的經濟前景，雖然貨物出口及服務輸出預期會隨著全球及區內經濟環境普遍改善而在未來數月進一步回升，但消費開支會持續疲弱，投資開支亦可能會仍然下跌。下滑風險仍然存在，包括美國經濟復甦的步伐減慢、南亞及中東的形勢日趨緊張，以及美國可能會受到恐怖分子襲擊等。因此，政府當局仍然把2002年全年的本地生產總值的實質增幅預測維持在1%，而綜合消費物價指數變動預測則維持在-2.8%。

4. 財政司司長表示，雖然香港繼續進行經濟轉型，但初步跡象顯示，本港的經濟已跌至谷底。首先，外圍經濟環境已普遍有所改善，內地的經濟增長尤其蓬勃。其次，香港的服務輸出可望進一步增加。訪港旅遊業有非常強勁的增長。物業成交宗數上升，亦顯示市民對物業市場恢復信心，有利於市場的長遠發展。

5. 財政司司長補充，他亦希望藉此機會，回應市民近日就“本土經濟”提出的一些意見。財政司司長強調，他曾在其2002至03年度財政預算案演辭中提及多項協助振興香港經濟的方案，而本土經濟是其中一個方案。香港作為一個小規模及外向型的經濟，有需要集中發展高增值的經濟活動，並開拓境外市場，以推動經濟發展及創造新的就業機會。然而，對於低技術及低學歷的本地工人而言，本土經濟及服務行業的經濟活動確實能為他們提供就業機會。在香港整體的經濟發展策略中，本土經濟只佔一個小部分。至於香港未來的經濟發展，財政司司長重申，香港應以提供以客為本的產品，以及優質、

快捷及具創意的服務為目標。有4個經濟行業對香港特別重要，分別是金融服務業、物流業、旅遊業及工商業支援服務。此外，香港有需要開拓新市場，特別是加強與內地的經濟聯繫，以期協助商界及專業人士，讓他們能把握中國加入世界貿易組織後，內地市場日趨開放所帶來的機會。就此，政府會努力不懈，以改善香港與內地之間在人才、貨物、資金、資訊及服務方面的流通。

6. 至於政府在經濟方面擔當的角色，財政司司長強調，政府的角色應是掌握經濟發展方向，積極為市場發展創造條件，並應透過一些措施，例如恪守法治精神及反貪污政策等，維持一個有利市場發展的體制架構。當局亦應透過把公共開支佔整體經濟開支的比率，由現時佔本地生產總值23%的水平，在2006至07年度前減少至20%，以維持一個“精簡的政府”，並進一步提高公營機構的生產力。當局應透過在教育及培訓方面作出投資，並檢討其人口政策，吸納外地人才，以提升人力資源的質素，亦應為香港的企業及專業人士進入市場締造更有利的環境，並增進與內地的經濟交流(人才、貨物、資金、資訊及服務)。

與委員進行討論

刺激本地消費及振興經濟的措施

7. 陳鑑林議員指出，市民對於失業率不斷上升的問題日趨關注，而多個行業出現減薪的情況，已進一步削弱本地的消費開支。當局有需要採取更積極的措施，以刺激本地消費。何俊仁議員亦關注到，失業率持續上升及負資產住宅物業業主陷於困境，損害了市民對香港經濟前景的信心。政府近期實施減薪及進一步精簡公務員架構的做法，令本地消費更為疲弱，並令通縮問題加劇。何議員因而認為，控制公共開支增長的措施，會不利於政府振興經濟的目標。單仲偕議員亦有同樣的關注。他促請政府採取即時措施，以紓緩失業問題及振興香港的經濟。

8. 財政司司長解釋，改善香港的營商環境可吸引投資及創造就業機會，繼而刺激消費開支。香港正面對鄰近地區帶來的多項挑戰，是無庸置疑的事實，但香港亦有其長處。舉例而言，在促進物流業的發展方面，政府當局正研究簡化海關檢查安排的可行性，以減低運作成本。政府堅信，紓緩失業問題的根本方法，並非在公營機構直接提供就業機會，而是改善營商環境及協助減低營運成本。

9. 關於通縮問題，財政司司長指出，雖然這個問題令本港一些行業艱苦經營，但亦足以證明，香港具有調低價格以恢復競爭力的彈性。雖然貨品及服務的價格在過去數年持續下降，但經濟的基本元素仍然保持穩健。至於負資產的問題，政府相信，當局近期就房屋政策作出的調整，會向市場傳達一個清楚信息，就是政府當局正減少對私營市場的干預。這情況會有助恢復市民對物業市場的信心，長遠而言有利於市場的穩定發展。

10. 至於限制公共開支增長對經濟造成的負面影響，財政司司長強調，政府亟須解決財政赤字的問題。為恢復財政平衡，政府如不採取上述做法，或需要以其他更激烈的措施解決問題，例如大幅加稅，而這些措施或會對經濟造成更嚴重的反效果。財政司司長補充，公共開支仍會有實質增長，雖然有關幅度會較過往為低。在未來15年內，政府在公共基建工程方面的開支會達6,000億元左右。財政司司長相信，減少公共開支在整體經濟方面所佔的比例，只會為私營機構提供更多擴展的空間。由於私營市場在分配及運用資源方面，較公營機構更具成效及效率更高，限制公共開支增長會進一步提升經濟的整體生產力。

11. 田北俊議員指出，香港具有吸引內地資本投資的潛力。他籲請政府制訂適當的政策及計劃，以便內地的資金及人才流入香港，以協助香港的經濟發展及創造就業機會。

12. 財政司司長贊同田議員的意見，他並表示，政府知悉制訂人口政策對於促進香港未來的經濟及社會發展的重要性。他強調，推廣外來直接投資，包括外地及內地在香港的投資，亦是政府的其中一項首要工作。

13. 吳亮星議員提到《2002年第一季經濟報告》第6.1至6.3段。根據有關內容，綜合消費物價指數下跌，部分原因是由於當局所採取的一些措施，包括寬減差餉及豁免公屋租金所致。他關注到，這些紓緩措施不但未能刺激本地消費，實際上反而對消費物價指數造成下調影響。他認為，政府當局及房屋委員會應注意紓緩措施對消費物價造成的負面影響。

14. 財政司司長回應時解釋，由於消費開支受多項因素影響，消費開支增加與消費物價指數的升幅之間並不存在直接關係。由於在計算消費物價指數時，租金佔的比重較其他開支組成項目(例如耐用品)為大，租金的變化對消費物價指數產生的影響，可能會較其他開支組成項目為大。政府經濟顧問補充，在目前這個經濟低迷時期，

寬減差餉及豁免公屋租金是當局紓解民困的其中兩項紓緩措施。寬減差餉能令普羅大眾受惠，而豁免公屋租金則旨在惠及低收入人士。為說明這兩項措施在2002年第一季對消費物價指數產生的影響，政府經濟顧問答應於會後提供進一步的資料及有關的統計數字。

(會後補註：政府當局提供的有關資料已隨2002年7月17日的立法會CB(1)2306/01-02(01)號文件送交委員。)

推廣旅遊業

15. 劉慧卿議員察悉，內地來港旅客人數佔訪港旅客總人數的比率，已由1996年的18%，增加至2002年的32%。雖然內地遊客人數急劇上升，有助香港旅遊業的發展，但劉議員關注到這個趨勢可能顯示旅遊業過分依賴內地來港旅客。考慮到香港是一個國際都會，劉議員認為政府當局應不遺餘力，在世界各地推廣香港成為旅遊勝地。

16. 財政司司長肯定，政府當局同樣重視向海外及內地遊客推介香港作為旅遊勝地的工作。然而，值得注意的是，日益富裕的內地居民為數眾多，他們已成為很多國家增長最快的旅客來源。由於香港位於內地的門戶，本港的旅遊業應把握這個優勢，開拓這個發展迅速的市場。財政司司長補充，政府向海外遊客推介香港所用的開支，較向內地遊客推介香港所使用的還要更多。應劉議員的要求，財政司司長答應於會後提供當局就這方面所作預算的分項數字，供委員參閱。

(會後補註：政府當局提供的資料已隨2002年7月17日的立法會CB(1)2306/01-02(01)號文件送交委員。)

發展香港的物流基礎設施

17. 陳鑑林議員察悉，內地正迅速發展其物流基礎設施，但香港在這方面的發展卻進展緩慢。鑒於高效率的物流網絡會有利貿易及有助減低營商成本，陳議員詢問，政府當局在推廣香港成為區內的物流中心方面有何計劃。

18. 財政司司長回應時表示，香港的物流業具有多項優勢，例如享有由世界最大的貨櫃港及國際機場提供的高效率運輸服務。物流業的發展有賴提高速度及效率，從而減低營商成本。為達致這個目的，政府當局已成立物流發展局，以協調這方面的發展。為進一步提高往來香

港與珠江三角洲之間的貨運效率，政府當局除改善運輸基建設施外，亦正與內地有關當局共同研究措施，簡化海關檢查程序，以加快貨物及車輛在邊境管制站清關的速度。政府當局相信，這些措施可促進物流業的發展，並使其他經濟行業受惠。

本土經濟

19. 劉慧卿議員及陳婉嫻議員指出，財政司司長提出的本土經濟概念，近期備受批評。雖然她們對於推動本土經濟活動是紓緩失業問題的一種方法並無異議，但她們察悉，一些商戶非常擔憂他們或需與小商戶的活動進行競爭。因此，發展本土經濟活動可能會損害現有東主的利益。劉議員及陳議員認為，財政司司長有需要澄清他所提出的本土經濟概念。陳議員亦促請政府當局就如何落實這個概念，制訂適當政策及具體措施。

20. 財政司司長強調，他歡迎市民及立法會議員向他提出建議及作出具建設性的批評。他澄清，本土經濟是香港經濟不可或缺的部分，與普羅大眾的日常生活息息相關，並涵蓋各式各樣的經濟活動。本土經濟的發展，並不限於推動小規模的商貿活動，亦可有多種不同的形式，例如是一些方便營商，以更清晰地反映本地文化特色的措施。面對目前經濟低迷及失業率高企的情況，政府當局希望，發展本土經濟可刺激本地消費及創造更多就業機會。

21. 至於政府在推動本土經濟方面擔當的角色，財政司司長表示，政府的目標，是營造一個有利於本土經濟發展的環境，並在有關過程中，為市民大眾及商戶提供便利，包括適當地放寬政府的規則和規例、更改土地用途、提供基本的基建設施，以及提供所需的推廣及宣傳。民政事務總署是協調政府在這方面工作的部門，該署正積極整理社會人士建議的措施，並落實一些可行的建議。財政司司長向委員保證，政府當局在推動本土經濟的發展時，會考慮相關的事宜，例如競爭的問題。

香港的經濟復甦問題

22. 胡經昌議員察悉，雖然財政司司長對香港經濟的前景持樂觀的看法，但他亦提醒與會者，多項可能會對全球經濟構成負面影響的下滑風險仍然存在，例如東亞的緊張政治形勢，以及美國受到恐怖分子襲擊的威脅。因此，胡議員對香港的經濟能否持續復甦表示關注。

23. 財政司司長證實，有跡象顯示外圍經濟環境正在改善。然而，雖然美國經濟預期會有好轉，但2002年第一季超過5%的高增長率，在本年餘下的時間將不可能繼續出現。此外，國際政壇及全球經濟無法預知的發展，使香港經濟前景更難預測。財政司司長補充，由於香港仍處於經濟轉型的階段，加上鄰近經濟體系帶來的競爭日趨激烈，香港未能從美國經濟復甦中充分受惠。財政司司長強調，在經濟轉型的過程中，香港有必要瞭解本身的競爭優勢，亦必須集中進行高增值的經濟活動，並發展成為一個金融服務、物流及旅遊業的中心，以及工商業支援服務的基地。

24. 主席多謝財政司司長及政府當局的代表出席會議。

III 銀行業對消費者權益的保障

立法會CB(1)1942/01-02(01)號文件 —— 政府當局提供的文件

立法會CB(1)1853/01-02號文件 —— 2002年2月26日特別會議的紀要

立法會CB(1)1942/01-02(02)號文件 —— 2002年2月26日會議提出的各項事宜

立法會CB(1)1978/01-02(03)號文件 —— 消費者委員會提供的資料文件

立法會CB(1)2009/01-02(01)號文件 —— 消費者委員會就有關金融服務的投訴提供的統計數字

立法會CB(1)2009/01-02(02)號文件 —— 香港銀行公會提供的講辭

立法會CB(1)2018/01-02(02)號文件 —— 存款公司
公會提供
的講辭

其他有關文件

立法會CB(1)1543/01-02(01)及(02)、CB(1)1113/01-02(02)、CB(1)1114/01-02(01)、CB(1)626/01-02(01)及(02)、CB(1)344/01-02及CB(1)1112/01-02(02)號文件

25. 主席提醒委員，事務委員會曾於2002年2月26日舉行的特別會議上討論有關“銀行業對消費者權益的保障”的議題。他表示，事務委員會將繼續討論在前次會議席上提出的問題，特別是經修訂的《銀行營運守則》(“守則”) 在保障消費者方面的成效和執行機制是否足夠的問題，以及香港金融管理局(“金管局”)在保障銀行業消費者方面所擔當的角色。

26. 主席歡迎金管局、財經事務局、香港銀行公會(“銀行公會”)、存款公司公會及消費者委員會(“消委會”)的代表出席會議。他隨即邀請有關代表就此議題發表意見。

與委員進行的討論

改善投訴處理機制的措施

27. 多名委員關注到銀行界的消費者投訴個案數目持續上升。他們從政府當局的資料文件中察悉，在2002年第一季，金管局共接獲479宗有關客戶對認可機構作出的投訴。與2001年接獲的880宗投訴比較，該數字已超過該年投訴總數的一半。此外，消委會在2002年首5個月已接獲共468宗與金融服務有關的投訴。

28. 何俊仁議員表示，這個情況值得業界和政府當局特別注意。他認為客戶投訴個案的數字急劇上升，部分可能是由於市場的激烈競爭所致。何議員表示，銀行業能否興旺，視乎銀行是否有信譽，以及具備專業精神和恪守高水平的業務守則，民主黨促請銀行業加強工作，透過加倍自律，以保障客戶的權益。他建議金管局應加強監察銀行業的自我規管架構，並讓市民，例如關注消費者權益的團體，參與有關過程。儘管金管局擔當的主要角色是作為認可機構的監管者，但由於其他金融規管機構的工作，例如證券及期貨事務監察委員會(“證監會”)，已演變至包括對其受規管者的審慎和操守監管，何議員認為金管局有必要因應銀行業的發展，檢討其在保障消

費者方面的角色。他進一步表示，雖然當局無需即時擴大金管局的法定權力，以擔當保障消費者的角色，但金管局應進行更多研究，並就有關的事宜諮詢公眾。

29. 單仲偕議員同意，市民預期銀行業會加強現有的處理投訴機制。劉慧卿議員亦贊同何俊仁議員的意見，認為銀行業應加強自我規管的工作，以增加對消費者提供的保障。她認為，業界應制訂妥善的投訴處理制度。為加強透明度和增強公眾對該制度的信心，劉議員建議認可機構應向業界組織匯報所接獲的投訴個案數字，以及他們處理該等個案的手法，並定期向市民公布有關資料。劉議員相信，一個具透明度的投訴處理制度，可令銀行更瞭解向客戶提供優質服務的需要，並從而有助避免投訴的出現。

30. 金管局助理總裁(銀行業拓展部)表示，金管局在保障消費者方面所擔當的角色，與銀行業的自我監管工作相輔相成。為促進業界更積極地進行自我規管，金管局會繼續與業界組織緊密合作，提高認可機構對該守則的遵從程度，以及加強處理客戶投訴的機制。他亦察悉何俊仁議員的建議，即對於監察銀行業加強保障消費者方面的工作，應提高市民的參與程度，他並表示，金管局會進一步研究該項建議。

金管局

31. 財經事務局首席助理局長同意，銀行業進行自我規管對於加強保障消費者至為重要。她並表示，除訂明認可機構須遵從的業務操守標準的該守則外，《銀行業條例》(第155章)訂有保障消費者權益的條文。舉例而言，《2002年銀行業(修訂)條例》賦予金管局更大權力，以監管認可機構在進行其證券業務方面的操守。此外，根據新制定的《證券及期貨條例》，在金管局發現認可機構違反有關係文時，可把該等個案轉介證監會跟進，證監會可向認可機構施行制裁，制裁措施包括罰款、譴責及撤銷其註冊。因此，金管局在監管認可機構的操守方面有較大的參與。政府當局會根據實施該兩條條例的經驗，考慮是否適宜把金管局的權力擴大至規管認可機構在從事其他活動方面的業務操守，以加強對消費者的保障。

32. 銀行公會署理主席盧重興先生重申，競爭是令銀行改善其客戶服務的主要動力。面對市場上日趨激烈的競爭，銀行若不維持優質的客戶服務，在業務上便會有損失。他強調，由於信譽是銀行賴以興旺的要素，銀行亦須為本身的利益而認真及盡速處理每一宗投訴和查詢。然而，對於劉慧卿議員的建議，即銀行應透露所接獲的客戶投訴數字，以及銀行方面如何處理有關投訴的詳

情，盧先生表示有所保留。他強調，由於銀行每日接獲多宗“查詢”及“投訴”，而其中很多可能並無根據，該等資料或會誤導市民。銀行公會副主席銀行代表王冬勝先生指出，銀行所接獲的大部分投訴已各自由銀行完滿解決，這個事實反映銀行已認真處理其客戶的投訴，以及客戶的利益已獲得充分保障。然而，要求銀行公布客戶投訴數字的資料，或會對大銀行不公平，因為他們的客戶數目眾多，所接獲的投訴自然亦會較多。

33. 存款公司公會主席霍肇滔先生表示，存款公司公會無權要求其會員向公會提供有關其投訴的資料。他強調，現行的投訴處理安排行之有效。然而，倘證實有此需要，存款公司公會並不反對給予金管局較正式的權力，以處理客戶的投訴。當局較適宜賦予金管局恰當的紀律處分權力，例如“點名批評”在業務方面有不當行為的認可機構。

34. 劉慧卿議員察悉，根據一項由銀行公會在2002年年初進行有關客戶投訴調查顯示，在認可機構所接獲的投訴中，只有5.6%被視作“有效投訴”，而其餘則被歸入“查詢”的類別。她亦注意到，在這些“查詢”當中，46.5%雖由認可機構各自向有關客戶提供補償而獲得解決，但卻被認可機構視作“查詢”而並非“有效投訴”。此外，劉議員亦察悉，消委員已根據其本身的定義，編製客戶投訴的統計數字。因此，劉議員詢問金管局有否界定“客戶投訴”的定義，並要求金管局就2001年及2002年首季所接獲的“有效投訴”及“查詢”個案提供分項數字。她並詢問，在這些投訴當中，有多少宗已獲得成功解決。

35. 金管局助理總裁(銀行業拓展部)澄清，金管局和銀行公會所接獲的投訴，性質並不相同。一般來說，認可機構能夠解決他們所接獲的投訴。但金管局所接獲的投訴包括那些認可機構不能解決，而有關的投訴人通常感到更受屈的投訴。因此，為“投訴”訂出一個金管局及銀行公會均能接納的客觀定義或會較難。金管局助理總裁(銀行業拓展部)強調，金管局須確保認可機構設有公平、具透明度及有效的機制去處理客戶投訴。在金管局於2001年接獲的880宗投訴個案中，超過90%在金管局轉介後，已由各自的認可機構完滿解決。目前，只有19宗投訴個案仍未解決，而所涉及的原因包括訴訟程序仍未完結、需作進一步調查及調解。至於在2002年首季所接獲的投訴，金管局仍未分析有關的詳情。

36. 關於“投訴”的定義，盧重興先生認為，“有效投訴”應有事實根據，就是一間銀行確曾違反其與客戶簽訂的

服務協議的條款及條件，或違反法定條文、業務守則(例如該守則)、規則或指引。

37. 消委會總幹事陳黃穗女士表示，消委會並無有關投訴人有否亦向金管局作出投訴的資料。但消委會並無把投訴轉介金管局。因此，消委會和金管局所接獲的投訴應不可能有所重覆。至於“投訴”和“查詢”的定義，消委會在編製投訴數字時已就兩者作出清楚區別。“投訴”會顯示一名投訴人不滿意銀行的服務或經營手法。消委會注意到，該會轉介銀行各自作出跟進的投訴，大部分已由有關銀行完滿解決，雖然如此，陳女士指出，某些類型的投訴經常重現。其中一個例子是銀行就追討信用卡持有人的信用卡未償還款項而向他們收取極高的額外收費。消委會已在先前向事務委員會提交的意見書中提出有關加強保障銀行客戶的方法的意見，並會繼續與金管局緊密合作，改善處理投訴的現行安排。

38. 陳鑑林議員察悉，關於對認可機構作出的投訴，金管局在2002年首季所接獲的投訴當中，超過50%與其收數手法有關。他促請金管局應採取行動，以解決此問題。他詢問，金管局會否考慮公布那些接獲大量客戶投訴的認可機構的名稱。就此，陳議員記得當局曾提出一項有關向收數公司發牌的建議，以規管其業務。他並詢問當局在落實該項建議方面的進展。

39. 金管局助理總裁(銀行業拓展部)在答覆時重申，《銀行業條例》並無授權金管局就銀行在從事業務時作出的錯誤行為而透露銀行的名稱。關於向收數公司發牌的建議，他表示，該項建議由公司司法改革常務委員會(“常務委員會”)在2002年提出。常務委員會已就該項建議進行公眾諮詢，並會在稍後落實有關細節。金管局支持該項建議。保安局會負責擬備與該建議有關的立法修訂。

設立銀行業申訴專員的建議

40. 財經事務局首席助理局長表示，雖然處理客戶投訴的現行安排普遍行之有效，但仍有進一步改善的空間，以加強對銀行客戶的保障。其他可以採取的安排包括：加強銀行的自我規管及向行業公會委以處理消費者投訴的責任；賦予金管局所需的執法權力，以便金管局在保障消費者方面擔當明確的法定角色；以及設立獨立的銀行業申訴專員。在考慮這些方案時，應考慮的問題應包括新制度的透明度及可信性，以及其成本效益。她補充，銀行業申訴專員制度雖有其優點，但亦應注意成本方面的問題。

41. 盧重興先生表示，若有充分的理據，銀行公會將支持金管局在保障消費者方面擔當法定的職能。銀行業對於設立銀行業申訴專員制度持強烈的保留態度，該制度或會與金管局的職能有所重疊，並會對業界造成重大的成本影響。

42. 劉慧卿議員同意，金管局應審慎考慮各個方案。她並表示，金管局應繼續研究銀行業申訴專員制度的優劣。

在公共屋邨提供基本銀行服務

43. 吳亮星議員提及委員在上次會議上提出的關注事項，即舊型公共屋邨缺乏基本銀行設施，例如分行及自動櫃員機等設施。他察悉房屋委員會（“房委會”）的答覆（立法會CB(1)1543/01-02(02)號文件），房委會表明，雖然房委會在接納銀行的承租建議時會採取靈活的做法，以便銀行可在公共屋邨的商舖提供基本的銀行服務，但銀行是否在屋邨內承租商舖，仍是銀行本身的商業決定。吳議員認為，該項答覆未能有助解決委員所關注的問題，他並指出，事務委員會或需考慮應否與房委員進一步跟進此問題。就此，吳議員詢問，金管局會否考慮向銀行推出一些優惠措施，鼓勵他們在一些嚴重缺乏基本銀行服務的地區提供有關服務。

44. 金管局助理總裁(銀行業拓展部)答覆，是否提供銀行服務，是銀行在考慮多項因素後作出的商業決定。金管局不適宜干預銀行方面的決定，也不能就此方面向銀行推出優惠措施。

日後工作計劃

45. 劉慧卿議員重申她對“投訴”一詞缺乏定義的關注，她並促請金管局研究是否需要提供一個定義，以便有關方面編製投訴統計數字，以及瞭解有關的趨勢。在考慮現行的投訴處理機制是否足夠時，該定義亦會有用。劉議員並建議，事務委員會應在6個月後再研究與“銀行業對消費者提供的保障”這個議題有關的各項事宜。委員同意，事務委員會應因應客戶投訴趨勢的發展，金管局及業界處理不斷增加的投訴方面的工作，以及金管局在這些發展當中就其保障消費者的職能作出的檢討，再次討論此議題。事務委員會秘書會注意此事。

秘書

經辦人／部門

IV 其他事項

46. 議事完畢，會議於下午5時05分結束。

立法會秘書處
2002年9月23日