

就「銀行業對消費者權益的保障」議題的意見

東區區議員

楊位醒

香港作為一個國際金融中心，有完善的金融基礎設施、有利的監管環境和監管程序、自由開拓的市場、現代化和有效的法律制度，整體而言，銀行業仍算穩健，而儘管受到亞洲金融危機及經濟衰退的影響，銀行體系資本仍然充足。

在銀行業經營競爭日益激烈的情況下，目前銀行界不斷尋求推出新產品、提高效率及進行合併整固。在這個充滿挑戰的經營環境中，各家銀行極有可能為追逐利潤，而向普羅消費者「開刀」。因此，作為一個負責任的政府和立法機構，都必須考慮如何能在各方面保障消費者的合理權益。本月 26 日，立法會將討論有關議題，本人認為非常必要和十分合宜，以下是本人對有關議題的一些意見：

1. 銀行收費必須增加透明度。在利率協議撤銷後，銀行為客戶提供各種服務而相應收取合理的費用本來無可厚非。但現時在普羅大眾的心目中且宣之於口的，十有八九對銀行的收取費用卻以「不消不楚」四個字來形容，這說明了銀行至今尚未能清晰和盡力告知客戶有關收費的詳情和標準，以致令消費者有這樣的印象產生。因此，銀行在收費方面如何盡力提高透明度便顯得十分重要。此外，如何豁免或減低一些弱勢社群在使用銀行服務的部份收費，也是值得考慮的問題。
2. 應設立適當的渠道，方便消費者對銀行的服務反映意見或作出投訴，消費者委員會在這方面可以扮演更積極的角色，它在收有關投訴後，可根據實際的情況決定由本身機構繼續跟進，抑或轉介金融管理局或銀行公會受理。當然，有關的投訴成立與否以及相應採取的措施和作出的結論，都必須讓公眾人士有方查詢，例如說，設立電話熱線或相關網頁都是可行的辦法。
3. 應授權金融管理局仿效美國的做法，有權力向違規銀行進行民事處分，此舉可令監管機構的工作更有彈性，亦令銀行有所警惕。
4. 作為提高銀行體系的安全和穩健的措施，加強存戶保障，實施存款保險計劃（包括根據風險分級的保費結構）是合宜的做法，但必須有適當的安排以避免有部份銀行因而採取冒進的經營手法，同時要詳細研究存款的上限數字。
5. 有些團體建議盡早設立全面的信貸資料庫，以收集有關商業及個人借款人的資料。本人認為，這是值得支持的做法，但一定要有適當措施以保護個人私隱，而銀行客戶亦應有適當的渠道，翻查本身的信貸資料，以避免資料的錯誤，而有關「查冊」費用應在合理的範圍內。如每次三數十元之譜。
6. 繼續增加銀行披露的財務資料，以讓消費者對各銀行能有更深入詳盡的了解。
7. 現時本港大部分零售銀行已推出網上銀行服務。對於電子銀行的急速發展步伐，金管局應加強監管，並對網上保安問題詳加留意。