

二零零二年六月十三日立法會財經事務委員會會議

銀行業的消費者權益保障

香港銀行公會署理主席盧重興講辭

主席、議員、各位與會人士，午安。

1. 銀行公會已於二月十六日的立法會財經事務委員會會議上，就銀行業的消費者權益保障事宜，表達意見。我們深信，保障消費者權益的最佳保證，是透過競爭及維持透明度，並輔以適當的法例。以下我會就著(1)應否強制銀行對某些類別人士豁免收費、(2)銀行在公共屋邨的服務、(3)銀行的營銷手法及(4)處理投訴等幾方面，談談公會的看法。

2. 業內的劇烈競爭及高透明度，為消費者帶來更廣泛的保障。現時，香港的認可機構超過 220 家，包括 134 家持牌銀行，他們的規模及市場定位各有不同，並且在服務及價格上競爭，相信已給消費者提供足夠的選擇。

3. 眾所周知，任何服務與產品都是有成本的，銀行服務也不例外。香港遵行市場經濟，釐定費用應該是個別銀行的商業決定，重要的是向客戶清楚說明有關費用及保持透明度。在 2 月 26 日的會議上，我們已經提出，公會在 2 月初對會員銀行進行的一項調查顯示，每位香港成年人平擁有 2.5 個儲蓄戶口。而很多儲蓄戶口是不收費，亦沒有要求最低結餘。即使少數銀行要求存戶保持最低結餘額，一般都是低於 5,000 港元；小部份銀行向不能達到最低結餘額的戶口收取 10 至 50 港元不等的小額月費。另外，長者、領取政府傷殘津貼的人士、

出糧戶口客戶及全職學生，一般都獲豁免上述費用。

4. 作為一個良好的企業公民(Corporate Citizen)，業界機構已盡量在不損商業運作及股東利益的前題下，向某些類別的存戶豁免一些收費。我們認為，商業機構享有商業決定的自主權，對維持香港良好的營商環境及自由經濟和金融中心地位，是相當重要的。

5. 隨著社會的改變，銀行服務亦須與時並進，分行不一定是提供銀行服務的唯一及最有效的渠道。目前，銀行透過分行、電話銀行、自動櫃員機及互聯網等，為廣大市民提供更便捷的 24 小時銀行服務，以迎合各階層的需要。據今年 4 月底的資料顯示，全港認可機構辦事處達 1,462 個，單位算公會 26 家較活躍於零售銀行業務的會員，其網點亦逾 1,200 家；全港自動櫃員機的數目達 2,577 台；部份業界更推出適合長者使用的簡單操作自動櫃員機。我們相信，業界必定會根據客戶要求的改變，再結合本身的經營策略及商業運作模式，改善產品，提供更優質的服務。因此，銀行必定會按上述因素，考慮是否在公共屋邨開設分行。

6. 業界於 1997 年發佈《銀行營運守則》，列載銀行對個人客戶服務最佳做法的建議。守則旨在提倡良好銀行做法，包括提高透明度，而非為業界制定詳細及劃一的營運程序，因為各家銀行的操作程序並不相同。該《守則》於去年十二月修訂，為消費者提供更多保障；業界並與金管局一起成立了「銀行營運守則委員會」，為各成員闡釋《守則》的條文及定期檢討該守則。在過去數個月內，就會員銀行對《守則》一些條文的查詢，委員會已作出解釋，務求使業界對《守則》的要求有更清晰及一致的理解，減低與客戶產生誤會的機會。

7. 有意見認為，銀行在拓展信用卡業務及其他消費信貸產品時，採

取過份積極的態度。據我們了解，於 2001 年 10 月，每位香港成年人平均只擁有 1.6 張信用卡，而每位美國成年人則擁有 9.09 張信用卡，相信本地消費者對有關服務仍有一定的需求。銀行在提供服務時，必須清楚說明有關服務的條款及規定，對此，營運守則有明確的要求。至於營銷手法方面，銀行的市場推廣方式，與其他消費品沒有太大的差異。而營運守則第 11.2 條要求「機構的廣告宣傳資料須公正合理，不含誤導成份」。公會一向認為，消費者在購買產品或享用服務前，應了解個人財務能力，細心分析有關資料，多作比較，多作查詢，以釋疑慮和作出明智的決定。這些當然也適用於使用銀行服務。

8. 要銀行及客戶均能負責任地進行借貸，最實際可行的辦法是讓銀行知道客戶的總借貸情況，再比較其收入，並就其還款能力及誠信，作出客觀的分析；這樣，客戶可以量力而借，同時也享有信貸帶來的便利。這也是我們提出香港應參考英、美、星等地，盡快容許業界分享個人客戶更多正面信貸資料的原因。此外，資料庫的建立有助吸引新競爭者加入，客戶最終會因競爭而受惠，包括較低的利息及收費，和更多業務品種等。長遠來說，金融業亦可以健康發展，促進經濟增長。

9. 本會理解公眾關注正面信貸資料庫在私隱方面可能引起的問題。銀行相當重視及尊重客戶的私穩，並相信是有辦法在保持個人私隱及整個社會的金融及經濟健康發展兩方面，取得適當的平衡。英、美兩地相當重視私隱，但亦早已容許分享了 1,279 名市民的電話調查，在此我要向市民解釋及說明一下，銀行絕不會把客戶的個人收入、存款、資產、職業等個人資料交予信貸資料庫，供業界分享。銀行只會分享與個人客戶信貸有關的資料，例如：所持信用卡數量及信貸額和多少筆私人貸款及其金額等，而資料庫提供的信貸報告不會顯

示貸款銀行名稱。因此，並沒有所謂「銀行公開客戶信用卡戶口資料」的事。《個人信貸資料實務守則》對使用有關資料是有嚴格限制的，銀行只可以在批核新授信、檢討及續期，或帳戶出現拖欠情況時，才可以查詢有關資料，作促銷之用是絕不容許的。因此，調查報告建議應該客戶可以選擇不容許把資料作直接推銷之用，是不必要的。私隱專員已表明會詳細研究及加強對資料庫保安的要求，我們相信私隱專員必定會在充份保障私隱和公眾益兩方面作出平衡，對《個人信貸資料實務守則》作出相應修改，而業界定會予以配合。

10. 至處理投訴方面，《銀行營運守則》第 13.1 及 13.4 條，要求銀行一般在 30 天內公正及迅速地處理客戶投訴。金管局亦已於二月中發出監管指引，補充該守則的有關規定。我們相信，每家機構均會相當重視客戶的投訴，因這有助其改善產品及服務。銀行是講求「信用」的行業，因此，存戶的信心及銀行的信譽，相當重要。

11. 在討論目前銀行處理客戶投訴機制是否足夠時，必須先對「投訴」有清楚定義。對銀行的查詢或批評（例如收費過高），甚至向銀行建議改善服務水平等，都可能會被市民視作對銀行的不滿或投訴。但我們認為，“有效”的投訴(Valid Complaint)應是有實據支持，證明銀行的做法違反服務的條款及章則、或是任何適用的法例、規則及守則（例如：行營運守則）。

12. 為使大家對這課題作較有意義的討論，我們在上月向會員銀行進行了一項調查，了解其在 2001 年 10 月至 2002 年 2 月期間，處理個人客戶投訴的情況。問卷得到 83 家會員銀行的回覆，其中有效的為 80 份，並包括了 23 家較活躍於零售業務的銀行。調查結果顯示，95%的查詢均由客戶直接向往來銀行提出，來自其他機構，如消委會、金管局及銀行公會等佔 5%。其中 83.4%的查詢均在 7 天內得到處理。

而在這眾多查詢中，5.6%被視作「有效投訴」，主要原因是職員錯誤理解銀行政策、推廣資料過時、銀行的程序出錯及銀行修改政策等，銀行接納該些投訴，並提供適當的補償。46.5%的查詢，銀行雖以客戶關係等考慮而酌情處理和作出補償，但並不接納為投訴。其餘 47.9%的查詢，銀行沒有作出任何補償，亦不接納該所謂投訴。後兩類查詢，原因眾多，最常見的是客戶不滿意銀行服務收費水平、要求銀行調低貨利息或豁免手續費、職員態度及解釋不足，溝通有問題、要求延續已過期的信用卡積分及仍可換領禮品、客戶認為銀行調整收費而未給予足夠的通知、推廣資料不清晰或誤導、不滿意不獲貸款等。銀行公會條例並無賦予公會調解會員與客戶之間投訴的權力，但當接獲客戶查詢並應其要求下，公會一般都會轉予有關會員處理。根據公會於本年 2 月至 5 月接獲低於一百宗的查詢紀錄顯示，箇中原因也是以不滿銀行服務收費水平，維持戶口最低結餘要求及收數公司的手法及收費有關。

13. 金管局表示，本年第一季收到的投訴增幅較大，這可能反映公眾視行監管機構為另一投訴渠道。此外，亦須了解所謂「投訴」的原因及理據，才能作較詳細的分析，因此，有關數字並不一定代表投訴有上升趨勢，或業界服務水平下降。我們認為，相對於本港有超過 220 家認可機構，提供超過 2,588 萬個儲蓄及往來戶口，發出超過 920 萬張信用卡，每天以百萬計的銀行交易，與及為全港市民服務，情況是可以理解的。

14. 相信大家都會同意，任何機構不遵守法例、規則或守則，客戶有權得合理補償。可是，若機構在提供產品或服務時，已有足夠的透明度，讓客戶知悉及決定是否同意各項條款及收費基礎，則有關的查詢，絕對是可以透過加強溝通來向客戶解釋清楚，讓客戶作出自己的選擇。

15. 我們也留意到，金管局接獲的投訴中，一半以上是與收數公司有關。估計這與近年經濟情況和拖欠比率上升及金管局設立了收數公司投訴熱線有關。據金管局資料顯示，今年首季信用卡拖欠帳戶共 38,000 個，涉款達 11 億元。把欠帳交序收數公司處理，是業界對呆壞帳催收所採用的最後方法。銀行營運守則中對業界聘用「收數公司」已定出一系列的要求，業界亦致力委託具規模及管理嚴格的公司。但很多時候，欠債人並非只向銀行借款，很普遍的情況是同時拖欠其他財務機構，或甚至高利貸者，俗稱「大耳窿」；加上收數公司水準參差，缺乏嚴格的監管；金管局亦承認，對追數公司的投訴，很多是難有實據證明是銀行委託的收數公司的問題。公會剛於上週五發出通告，促請會員留意金管局對投訴收數公司個案的看法，並提醒會員營運守則對聘用「收數公司」的要求；而金管局亦於上月 30 日發函要求所有認可機構提交季度收數公司投訴的處理及分析，相信有助大家更深入及全面了解這個問題。我們認為，單靠業界遵行守則，要求對其委託的收數公司，採用當手段，並不能本解決有關問題。公會支持法津行改革委員會於 2000 年 7 月，對收數公司實施發牌制度的建議，使監管更為嚴謹、有效，並希望能盡快得落實。此外，我亦想再次強調，客戶遇有財務困難，應盡快聯絡貸款機構。逃避不會解決問題，相反，會使問題不斷惡化。

16. 我想重申，如其他商業機構一樣，銀行重視每位客戶所反映的意見或投訴。至於有意見認香港應考慮設立銀行業申訴專員，本會表示強烈反對。現時，本港對消費已有足夠的保障，成立有關的機構是政府政策及管理哲學的重大轉變。是否也代表著其他一些與市民息息相關的行業，例如：電訊、公共交通運輸、教育及私家監療服務等，也須要設立申訴專員？相信這只會造成疊床架屋，讓公營機構不斷膨脹，並非真正解決問題的辦法。因此，我們認為無必要考慮設立申訴專員。故對於立法會去年四月外訪報告的一項主要結論謂，「在

現階段建議香港需否設立與英國的單一申訴專員制度相若的中立機構，或會言之過早。」我會是支持的。

多謝各位。