

## 資料摘要

### 比較英國、美國、澳洲及香港的保障銀行客戶措施的審慎監管

	英國	美國	澳洲	香港
<b>審慎監管</b>				
<b>規管架構</b>				
法例	<ul style="list-style-type: none"> <li>《1998年英倫銀行法令》(Bank of England Act 1998)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯邦及州法例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《1959年銀行業法令》(Banking Act 1959)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《銀行業條例》(Banking Ordinance)</li> </ul>
規管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融服務管理局</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>國家銀行 —— 貨幣監理處</li> <li>州立成員銀行 —— 聯邦儲備局</li> <li>由聯邦政府提供保險的州立非成員銀行 —— 聯邦存款保險公司</li> <li>並非由聯邦政府提供保險的州立非成員銀行 —— 聯邦貿易委員會</li> <li>互助儲蓄銀行 —— 互助儲蓄銀行監管辦事處</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳洲審慎監管管理局</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港金融管理局</li> </ul>

	英國	美國	澳洲	香港
<b>審慎監管</b>				
<b>賠償</b>				
法例	<ul style="list-style-type: none"> <li>《2000年金融服務及市場法令》(Financial Services and Markets Act 2000)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《1933年聯邦存款保險法》(Federal Deposit Insurance Act of 1933)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>
負責當局	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融服務管理局</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯邦存款保險公司</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>
賠償計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>存款保障金額上限為 31,700 英鎊(首 2,000 英鎊存款享有 100% 的保障，而其後最高達 33,000 英鎊的存款則享有 90% 的保障)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>存款保障金額可達 10 萬美元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港金融管理局曾發出兩份討論文件，徵詢銀行業的意見。其中一份討論融資及保費評估，另一份則關於發還款項的抵銷。</li> <li>香港金融管理局將於 2002 年第一季發表有關存款保險計劃的建議，諮詢銀行業的意見。</li> </ul>

	英國	美國	澳洲	香港
<b>經營手法的規管</b>				
<b>規管架構</b>				
法例	<ul style="list-style-type: none"> <li>《1998年英倫銀行法令》(Bank of England Act 1998)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯邦及州法例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《2001年澳洲證券及投資事務委員會法令》(Australian Securities and Investments Commission Act 2001)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《銀行業條例》(Banking Ordinance)</li> </ul>
規管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融服務管理局</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>國家銀行 —— 貨幣監理處</li> <li>州立成員銀行 —— 聯邦儲備局</li> <li>由聯邦政府提供保險的州立非成員銀行 —— 聯邦存款保險公司</li> <li>並非由聯邦政府提供保險的州立非成員銀行 —— 聯邦貿易委員會</li> <li>互助儲蓄銀行 —— 互助儲蓄銀行監管辦事處</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳洲證券及投資事務委員會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港沒有特定機構獲得明確授權負責保障銀行客戶。儘管如此，根據《銀行業條例》的規定，香港金融管理局的一般職能，是“提供措施以保障存款人”。</li> </ul>

	英國	美國	澳洲	香港
<b>經營手法的規管</b>				
<b>基本銀行服務的收費</b>				
徵收或增加費用	<ul style="list-style-type: none"> <li>在 30 日前通知客戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在 30 日前通知客戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在 30 日前通知客戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在 30 日前通知客戶</li> </ul>
在《銀行業守則》內提述銀行收費水平	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>
為弱勢社羣提供的基本銀行服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本銀行帳戶服務——在英國，各主要銀行均設有可透過互聯網操作的無透支及不收取服務費的帳戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子轉帳帳戶——收費廉宜的銀行帳戶，只供聯邦福利受助人開設</li> <li>首次開設帳戶——收費廉宜的銀行帳戶，供沒有支票或儲蓄帳戶或與銀行沒有任何其他關係的人士開設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別銀行已為低入息人士、領取福利金人士、學生和殘疾人士提供收費廉宜的帳戶，或提供特別的金融產品（給予有關人士多種費用減免）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別銀行會豁免社會福利受助人、殘疾人士或年滿 65 歲的客戶若干基本銀行服務的收費。</li> <li>若干銀行已推出免收服務費的帳戶服務。</li> </ul>

	英國	美國	澳洲	香港
<b>客戶服務及保障</b>				
<b>處理投訴的機制</b>				
負責當局	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融申訴專員服務計劃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別規管機構的處理投訴辦事處</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳洲銀行業申訴專員計劃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無</li> </ul>
排解糾紛的程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>投訴人必須先向有關銀行提出投訴。</li> <li>如投訴人對銀行所作的回應感到不滿，可向金融申訴專員服務計劃提出有關投訴。</li> <li>金融申訴專員可命令有關銀行向投訴人作出不超過 10 萬英鎊的賠償。</li> <li>如投訴人仍對金融申訴專員所進行的調查的結果感到不滿，可將個案提交法庭審理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投訴人可就其投訴事項直接與有關銀行磋商解決辦法。</li> <li>如投訴人對解決辦法感到不滿，可向相關的規管機構提出有關投訴，以作進一步調查，或將個案直接交由法庭審理。</li> <li>如投訴人在法庭訴訟中勝訴，有關銀行便須向其作出賠償。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如投訴人擬投訴的事項涉及銀行為其提供的特定服務，或銀行的行為直接令其蒙受金額少於 15 萬澳元的財政損失，則投訴人可向澳洲銀行業申訴專員作出投訴。</li> <li>澳洲銀行業申訴專員可判給不超過 15 萬澳元的賠償。</li> <li>如投訴人對申訴專員所作的決定感到不滿，可將個案提交法庭審理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港的《銀行營運守則》規定，銀行須制訂程序，處理客戶投訴。</li> <li>如投訴人未能與有關銀行解決其投訴，可將個案提交香港金融管理局（“金管局”）處理。金管局會將個案轉交有關銀行，以作調查。</li> <li>金管局無權作出任何賠償的判決。</li> <li>投訴人亦可將個案提交法院審理。</li> </ul>

	英國	美國	澳洲	香港
<b>客戶服務及保障</b>				
<b>消費者諮詢</b>				
負責機構及其職能	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融服務消費者小組的職責包括：就金融服務管理局的政策向其提供意見；監察其工作成效；以及檢討可能影響到銀行客戶的金融服務發展情況。</li> <li>• 消費者小組 ——               <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 就金融服務管理局及政府進行的金融服務諮詢作出正式回應；</li> <li>(b) 就消費者關注的範疇進行調查及研究；及</li> <li>(c) 推薦消費者代表參與金融服務管理局的工作。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 美國並無設立如英國金融服務消費者小組般的正式諮詢機制。</li> <li>• 規管機構可將資料以不同形式發放，以便進行公眾諮詢。</li> <li>• 全國游說機構亦可就具體事項代表公眾人士發表意見。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 消費者顧問委員會就保障消費者的主要事項，以及澳洲證券及投資事務委員會的工作，向該會提出意見。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 無</li> </ul>

	英國	美國	澳洲	香港
<b>客戶服務及保障</b>				
<b>取閱信貸資料</b>				
法律條文	<ul style="list-style-type: none"> <li>《保障資料法令》(Data Protection Act) 規定，倘信貸資料服務機構所備存的檔案因客戶申請信貸而須予查核，有關客戶必須獲悉有關事宜。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《平等信貸機會法》(Equal Credit Opportunity Act) 規定，所有客戶均在獲取信貸方面享有同等機會。</li> <li>《公平信貸匯報法》(Fair Credit Reporting Act) 確保客戶的權益及私隱受到保障。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《私隱法令》(Privacy Act) 規定——</li> <li>(a) 倘信貸申請不獲批准，有關客戶有權免費獲取其信貸檔案的副本；及</li> <li>(b) 信貸資料服務機構所備存的個別人士檔案，僅可供提供信貸的機構取閱，以作合法用途。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《消費者信貸資料業務守則》(Code of Practice on Consumer Credit Data) 規管信貸資料服務機構及借貸機構對此等資料的收集、其準確程度、使用、保安、取閱及更正。</li> <li>該守則的條文並無法律約束力。儘管如此，在根據《個人資料(私隱)條例》(第486章)進行的法律訴訟中，資料使用者違反該守則將會構成對其不利的推定。</li> </ul>
負責機構及其職能	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別人士的信貸紀錄資料由私人公司提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別人士的信貸紀錄資料由私人公司提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別人士的信貸紀錄資料由私人公司提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別人士的信貸紀錄資料由私人公司提供。</li> </ul>

	英國	美國	澳洲	香港
<b>客戶服務及保障</b>				
<b>消費者教育</b>				
負責當局	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融服務管理局</li> <li>• 相關行業公會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 財政部</li> <li>• 相關行業公會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澳洲證券及投資事務委員會</li> <li>• 相關行業公會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港並無指定任何機構，負責教育消費者有關金融服務方面的知識。儘管如此，香港金融管理局及消費者委員會均有為銀行客戶提供有關資料。</li> </ul>
提供服務的方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融服務管理局 ——</li> <li>(a) 設立網站；</li> <li>(b) 印製小冊子和單張；</li> <li>(c) 舉辦消費者教育論壇；</li> <li>(d) 在辦公室及社區舉行討論會議；</li> <li>(e) 將金融服務教育納入全國教育課程內；及</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 財政部 ——</li> <li>(a) 設立網站；</li> <li>(b) 印製各類刊物；及</li> <li>(c) 舉辦會議及研討會。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澳洲證券及投資事務委員會 ——</li> <li>(a) 設立網站；</li> <li>(b) 印製各類刊物；</li> <li>(c) 舉辦宣傳活動；</li> <li>(d) 在相關刊物內刊登專欄，解答消費者疑問並提供意見；</li> <li>(e) 為電視及電台節目提供相關資料；</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港金融管理局 ——</li> <li>(a) 設立網站；</li> <li>(b) 印製有關銀行服務的刊物；及</li> <li>(c) 舉辦公開展覽活動。</li> <li>• 消費者委員會印製有關銀行收費的資料，供消費者參考。</li> </ul>



	英國	美國	澳洲	香港
<b>客戶服務及保障</b>				
<b>消費者教育</b>				
提供服務的方法 (續上頁)	<ul style="list-style-type: none"> <li>(f) 設立電話熱線，解答公眾查詢。</li> <li>• 行業公會為銀行客戶印製各類便覽及其他有關金融服務的資料。有關資料亦上載於行業公會的網站，供公眾瀏覽。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 財政部又與各社區組織及行業公會合作，提供獎勵以鼓勵金融機構舉辦教授金融知識的課程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(f) 舉辦研討會／訓練課程，並為社區工作人員製作一套有關金融服務的參考資料套；及</li> <li>(g) 將金融服務教育納入現有課程內。</li> <li>• 行業公會印製有關銀行業的便覽及介紹貸款選擇的小冊子，供銀行客戶取閱。</li> </ul>	

胡志華先生及李敏儀女士  
2001年12月  
電話：2869-7735

立法會秘書處歡迎轉載這份文件的部分或全文，並歡迎將之譯成其他語文。文件所載資料可隨意複製以供非商業用途，但須註明資料出處為立法會秘書處資料研究及圖書館服務部，並將一份複製文本送交立法會圖書館備存。