

(翻譯版本)

香港中環
昃臣道 8 號
立法會大樓
立法會財經事務委員會秘書
楊少紅小姐

楊小姐：

有關 2007 年 6 月 4 日會議的跟進

關於貴辦事處馬海櫻女士於 2007 年 6 月 5 日來信，金管局謹就第 1(a)及(b)項回覆如下：

第 1(a)項：金管局在消費者事項上的角色

金管局於 2001 年曾就英國、澳洲及香港三地在保障銀行服務消費者的安排進行研究及比較，並於同年 4 月 27 日向財經事務委員會送呈有關報告。謹隨本信再附上該報告，以供參閱。

自完成該報告以來，金管局一直不時檢討此環節上的發展。綜合 2001 年的研究與其後發展的觀察，可見不同國家的銀行監管機構在保障消費者方面的參與模式各有不同。概括而言，英、美兩國的銀行監管機構在消費者保障方面的參與程度，相對地較新加坡、澳洲、加拿大及新西蘭大 -- 其中英、美兩國均有直接參與教育消費者及執行保障消費者法規的工作，而新加坡金融管理局就消費者保障方面只擔當促進者的角色，澳洲及加拿大在銀行監管機構以外設有特定機構，專責金融服務消費者的保障工作，新西蘭儲備銀行就銀行服務的消費者保障方面則無法定責任。

至於香港的安排仍如 2001 年報告所載，即金管局在保障消費者方面並無法定責任。然而，自完成該報告迄今，金管局曾參與多項可能會被視為與保障消費者有關的事項，其中包括銀行關閉分行、市民獲取基本

銀行服務、協助業界檢討《銀行營運守則》、處理銀行服務投訴、找換店在開設銀行戶口遇到的困難，以及「八達通」卡透過「易辦事」系統增值出現的問題等。金管局處理這些事項時致力促進受影響消費者與有關銀行之間的商討，或若事項本身對整體業界具重要性，則致力促進與香港銀行公會的商討，以尋求妥善的解決方案。我們認為整體而言這種合作為本的模式是有效的。

金管局對應否在消費者事項上有更大程度的參與繼續持開放態度。然而，若要提高金管局在這方面的參與，便需要通過立法以授予金管局明確的法定責任及權力，以及增撥資源。鑑於現行透過業界自願性合作的模式行之有效，我們認為在現階段並無迫切需要修改法例，但我們會繼續不時就有關課題作出檢討。

第 1(b)項：人手編制與職員數目

於 2007 年 6 月 25 日，金管局人手編制為 622 人，實際職員數目為 603 人。

香港金融管理局總裁

(程錦昌代行)

2007 年 6 月 27 日