

## 立法會財經事務委員會

### 認可機構在信用卡方面的經營手法

#### 目的

本文列載政府當局就立法會財經事務委員會於 2008 年 12 月 19 日發出的函件的回應。委員會在該函件中要求政府當局提供以下資料：(i)有關認可機構的信用卡業務的監管架構，包括規管其追收信用卡欠款的手法；以及(ii)就信用卡服務的章則及條款，特別是信用卡借款的利率及其他信用卡費用方面，保障信用卡客戶利益的指引及/或措施。

#### 監管政策手冊

2. 為確保認可機構審慎管理其信用卡業務，香港金融管理局(金管局)發出了一章有關「信用卡業務」的《監管政策手冊》(《手冊》)，就認可機構管理信用卡業務所涉及的風險提供指引。《手冊》內容涵蓋信用卡業務的主要風險、風險管理措施、招攬新客戶及批核程序、帳戶及業務管理，以及撥備及撇帳。

3. 認可機構應按《手冊》的指引設立監控制度，以管理其信用卡業務。認可機構尤其應就批核信用卡申請設立審慎的貸款準則。該等準則應考慮到申請人的入息水平、職業及過往的信貸記錄。

#### 銀行營運守則

4. 除金管局的《手冊》中有關信用卡業務的指引外，由香港銀行公會及存款公司公會聯合發布的《銀行營運守則》(《守則》)亦載有對認可機構的信用卡業務(及其他事項)的規定。該《守則》載列了認可機構向個人客戶提供服務時應遵循的最低標準。《守則》的目的是促進良好的銀行經營手法，以及促進認可機構與客戶之間公平的關係。金管局在引入守則時扮演積極角色，並支持《守則》所載的良好銀行經營手法，亦在其日常監管工作中監察認可機構遵守《守則》的情況。

5. 《守則》第一章(銀行與客戶的關係)、第三章(卡的服務)及第五章(追討貸款及墊款)均適用於信用卡業務。有關信用卡服務章則及條款以及聘用收數公司的規定撮要如下。

## 章則及條款

6. 信用卡服務（或任何銀行服務）的章則及條款（包括費用及收費以及利率）的釐訂是認可機構的商業決定。根據現行法律架構，金管局無權亦不宜干預此類商業決定。金管局採納的原則是，認可機構應向客戶提供銀行服務的章則及條款的明確及最新資料，讓客戶能根據該些資料選擇最合適的服務。

7. 按照上述原則，《守則》規定認可機構須隨時向客戶提供銀行服務的章則及條款，及提供費用及收費的詳情。在信用卡服務方面，發卡機構應特別提示客戶留意可能對他們構成重大債務或責任的主要章則及條款。該等章則及條款應在卡服務的申請表上以淺白的文字（包括中英文）闡述或標明。此外，發卡機構應列明信用卡產品的年利率與年費，方便客戶比較不同的收費結構。雖然認可機構獲豁免遵守《放債人條例》，讓其可在香港的貨幣發行局制度下自由釐訂利率，但認可機構不應向客戶收取敲詐性的利率。

8. 認可機構如對章則及條款作出任何修訂，以致影響費用及收費或客戶的責任或義務，認可機構應在有關修訂生效前 30 日通知客戶。若持卡人拒絕接受對章則及條款所作的修訂，並選擇取消其信用卡，認可機構應按比例向客戶退回信用卡的部分年費。

## 使用收數公司的服務

9. 在使用收數公司服務方面，《守則》規定認可機構應與收數公司建立正式的合約關係。有關合約應清楚訂明收數公司必須依法行事，不可作出任何有損其所代表的機構的業務、誠信、聲譽或商譽的行為，並就客戶資料遵守嚴格的保密規定。《守則》亦規定認可機構應採取措施確保收數公司不會採取騷擾性或不正當的收數手段，例如在債務人住所的外牆上張貼海報或塗寫字句，或其他旨在侮辱債務人的行動；不斷致電騷擾債務人；騷擾債務人的諮詢人、家人及朋友，以追問有關債務人的下落；以及向債務人發出恐嚇或警告。此外，《守則》亦規定認可機構應備有適當的制度及程序以監察收數公司的表現，確保它們遵守《守則》的規定。如認可機構得悉收數公司有任何不正當行為，應考慮是否要終止與該收數公司的合約關係。

10. 金管局於 2002 年 3 月引入呈報安排，要求認可機構按季度呈報其聘用的收數公司所涉及的投訴數目。自引入呈報安

排以來，有關投訴數字由 2003 年的 717 宗持續下降至 2007 年的 103 宗（認可機構於 2008 年的首 3 季收到的有關投訴個案數目為 75 宗）。雖然認可機構呈報其聘用的收數公司所涉及的投訴數字在近年來一直維持於低水平，金管局仍會繼續監察有關的情況。

財經事務及庫務局  
香港金融管理局  
2008 年 12 月