

資料文件

2002年2月26日

立法會財經事務委員會會議

銀行¹向諮詢人追收欠款

I. 背景

在2001年11月29日立法會與沙田區議會議員的會議上，與會者提出銀行向諮詢人追討欠債的問題。沙田區議會議員指出，很多人對於被借款人填報其名作為諮詢人並不知情，到了借款人拖欠還款時，這些諮詢人可能會成為追收欠款的對象，備受不必要的騷擾。區議員認為政府有需要檢討及加強管制財務公司及收數公司。

2. 具體上，沙田區議會議員建議政府考慮採取下列措施：

- (a) 當局若接獲收數公司使用不法手段的投訴，應公開有關銀行及收數公司的名稱，希望藉輿論壓力使其收斂；
- (b) 要求銀行或發卡公司主動聯絡有關人士，核證其是否同意成為諮詢人；
- (c) 規定收數公司備存收數員的紀錄，方便查證。

II. 2001年《銀行營運守則》對追收欠款手法的管制

3. 香港金融管理局（金管局）明白公眾關注到銀行追收欠款的過程可能會涉及不當手法，因此金管局一直與業界保持聯繫，並在1997年首次發出《銀行營運守則》時加入條文，禁止銀行追收欠款（包括向諮詢人作出查詢）時採用不當手法。2001年對守則進行全面檢討時，這些條文已被進一步加強。

¹ 金管局對在《銀行業條例》下獲認可的機構具有監管權力，這些機構包括持牌銀行、有限牌照銀行及接受存款公司。在本文件內，銀行泛指所有認可機構。

4. 根據守則第 9.3 條，銀行「應要求申請銀行服務的人士確認已事先獲得諮詢人同意，才於申請表上填寫諮詢人的姓名。如申請人未能加以確認，銀行便不應聯絡諮詢人」。此外，守則第 9.4 條規定，銀行不應試圖要求並非客戶擔保人的諮詢人償還債務。諮詢人的角色有別於擔保人，即使借款人未有償還欠款，前者並無承諾會代其履行債務。

5. 銀行不應向收數公司提供諮詢人的資料。即使要聯絡諮詢人以助確定債務人所在之處，亦應由銀行職員在不對諮詢人造成滋擾的情況下進行(第 36.4 條)。

6. 除了管制銀行或收數公司追收欠款的手法外，守則其他條款亦規定銀行應設立適當制度及程序，以挑選收數公司，並監察它們的表現及對守則的遵行情況。這些監察工作包括不定期查訪收數公司以了解其運作情況；設立有效程序以處理及調查有關收數的投訴；如有嚴重個案，則終止與有關收數公司的業務關係。守則進一步鼓勵銀行彼此交換有關收數公司表現、手法及態度等方面的資料。

7. 收數公司可能由並不屬於金管局監管的信貸公司聘用。為了促進這類公司適當使用收數公司的服務，金管局已去函香港信貸機構聯合有限公司及香港持牌放債人公會，鼓勵它們分別在本身的營運守則中加入《銀行營運守則》的修訂條文²。

8. 金管局預期所有銀行均會遵行守則，並會在日常監管過程中繼續監察銀行遵行守則的情況。為加強這方面的工作，金管局新近設立了自行評估制度，規定銀行在 2002 年 9 月起向金管局提交年度評估報告。此外，若發現有特別嚴重的問題，金管局會對認可機構進行重點現場審查。

III. 政府對沙田區議會議員建議的回應

公開銀行及收數公司名稱

² 香港信貸機構聯合有限公司的《信貸機構營運守則》基本上參照《銀行營運守則》的內容編製。香港持牌放債人公會亦準備短期內發出同類的守則。

9. 金管局設立了投訴熱線(2878 1378)，處理有關銀行或受其聘用的收數公司不當收數手法的投訴。金管局收到投訴後會盡快與有關銀行跟進，以進行調查及採取所需的補救行動。金管局歡迎市民就銀行明顯違反守則內有關諮詢人的規定作出投訴，並會向有關銀行跟進。惟《銀行業條例》並沒有明確授權金管局公開被投訴銀行的名稱³。

10. 然而，我們認為公開採用惡劣手法的收數公司的名稱，將會有助改善整體的情況。此外，此舉對銀行挑選及聘用收數公司亦可能具參考作用。在這方面，近年法律改革委員會轄下的規管收債手法研究小組委員會一直在研究有關管制收數公司的事項。該小組委員會已就此發出諮詢文件，其中建議包括將騷擾債務人定為刑事罪行，及設立新的監管機構負責發牌管制收數公司。若日後設立有關監管機構，該機構的權力可包括譴責在收數過程中採用不當手法的收數公司。

確認已取得諮詢人同意的程序

11. 現時由客戶單方面確認已得到諮詢人同意的做法，其實可能會被貸款申請人濫用，但至今情況似乎並不十分嚴重。過去六年，在金管局熱線所收到合共 1,741 宗的投訴中，只有 36 宗由諮詢人提出(見附件)。有關數字由 1996 年最高的 22 宗，下降至 2001 年的 3 宗，部分反映守則在 1997 年發布以來發揮效用。但鑑於公眾關注到需要保障諮詢人的利益，金管局將與銀行營運守則委員會⁴跟進沙田區議會議員的建議，以檢討是否有需要及如何制訂有關確認諮詢人同意的程序。

備存所有從事收數工作的人員名冊

12. 同樣地，此項建議可與法律改革委員會有關設立發牌機構的建議一併研究。

香港金融管理局
二零零二年二月

附件： 金管局熱線收到有關收數事項的投訴

³ 一般來說，《銀行業條例》第 120 條規定金融管理專員必須保密，只有在該條所指的例外情況下才可豁免遵守。

⁴ 銀行營運守則委員會於最近由業內公會成立，成員包括金管局代表，負責詮釋、檢討及進一步發展該套守則。

金管局熱線收到關於收數事項的投訴

(a) 按投訴性質分類

	滋擾 ⁵	恐嚇 ⁶	暴力 ⁷	誹謗 ⁸	總計
1996 ⁹	200	70	10	2	282
1997	179	31	8	0	218
1998	245	46	10	0	301
1999	127	35	8	0	170
2000	252	66	21	0	339
2001	296	126	9	0	431
	1,299	374	66	2	1,741

(b) 按投訴人身分分類

	債務人	債務人親屬或朋友	無關連人士 ¹⁰	諮詢人	總計
1996 ¹¹	95	147	18	22	282
1997	104	98	12	4	218
1998	173	105	19	4	301
1999	108	57	4	1	170
2000	231	83	23	2	339
2001	272	119	37	3	431
	983	609	113	36	1,741

⁵ 滋擾 – 如來電時粗言穢語、不斷來電、匿名電話、不合理時間來電、經常到訪、騷擾欠債人的諮詢人、家屬、朋友、僱主或同事，以查探欠債人所在之處、在欠債人住所附近牆壁上張貼標語或噴漆。

⁶ 恐嚇 – 如向欠債人或投訴人惡言惡語甚至恐嚇(如威脅放火、提醒欠債人或投訴人小心個人安全等)

⁷ 暴力 – 如堵塞門鎖、猛力踢撞大門或鐵閘。

⁸ 誹謗 – 如在欠債人住所或工作地點附近揚聲談論有關欠債情況。

⁹ 熱線於 1996 年 4 月成立，因此數字只包括 4 月至 12 月。

¹⁰ 無關連人士 – 前租戶、前住客、欠債人僱主或同事。

¹¹ 見附註 5。