

**英國及美國對銀行客戶的保障：
基本銀行服務的收費**

2001 年 12 月

胡志華先生
李敏儀女士

立法會秘書處
資料研究及圖書館服務部

香港中區花園道 3 號萬國寶通銀行大廈 5 樓

電話：(852) 2869 7735

圖文傳真：(852) 2525 0990

網址：<http://legco.gov.hk>

電子郵箱：library@legco.gov.hk

目錄

	頁
鳴謝	
研究摘要	
第 1 部 —— 引言	1
背景	1
研究範圍	1
研究方法	2
甲部 —— 英國	3
第 2 部 —— 保障消費者及促進競爭的監管架構	3
保障消費者及促進競爭的政策責任	3
保障消費者及促進競爭的執法機構	4
第 3 部 —— 對金融服務、保障銀行客戶及銀行業競爭的監管	5
監管金融服務的政策責任	5
<i>負責經濟及金融服務的政策部門</i>	5
金融服務管理局在保障消費者及促進競爭方面的角色	5
<i>消費者小組</i>	7
<i>競爭分析</i>	7
行業公會的角色	8
第 4 部 —— 業界在保障銀行客戶方面的自律監管	9
監管銀行收費的法定規例	9
就調高服務收費給予的通知	9
基本銀行服務費用	9
撤銷利率管制與收取服務收費的關係	10
監察及遵守	10
<i>制裁</i>	11
<i>曾採取的紀律處分行動</i>	12
投訴	12

立法會秘書處歡迎轉載這份研究報告的部分或全文，並歡迎將之譯成其他語文。報告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。

第 5 部 —— 享用基本銀行服務	14
解決社會排斥的問題	14
促進弱勢社羣納入金融服務網	15
政策行動組第 14 組發表的報告：《享用金融服務》	15
公平交易辦事處發表的報告：《弱勢消費者與金融服務》	15
基本銀行帳戶	16
《銀行業守則》界定的基本銀行帳戶的特點	16
提供基本銀行帳戶的原因	17
基本銀行帳戶可供使用的情況及其功能	17
支付予基本銀行帳戶的利息	19
提供基本銀行帳戶的成本	19
建議就基本銀行帳戶訂立收費條款標準	19
乙部 —— 美國	21
第 6 部 —— 美國保障銀行客戶權益的概況	21
消費者權益	21
負責保障消費者權益的機關	21
有關保障消費者財務的法例	21
保障銀行客戶權益的目的	22
銀行種類	22
國家銀行	22
州立銀行	23
互助儲蓄銀行	23
帳戶的選擇	23
《據實披露存款資料法》	24
須披露的資料種類	25
消費者投訴	26
第 7 部 —— 在收費方面為銀行客戶提供保障的規例	27
規管收費的法例	27
撤銷利率管制	27
銀行服務的收費	27
其他基本銀行服務的收費	29
有關收費的投訴	29
第 8 部 —— 享用基本銀行服務	30
持有交易帳戶	30
為增加國民使用基本銀行服務的比率而採取的措施	31
電子轉帳帳戶	32
電子轉帳帳戶的特點	32
持有電子轉帳帳戶的優點	34
提供電子轉帳帳戶的機構	34
電子轉帳帳戶的可接受程度	35

基本帳戶	35
背景	35
基本帳戶的特點	36
首次開設帳戶計劃	38
目的	38
組成環節	38
進度	39
丙部 —— 分析	40
整體比較	40
為銀行客戶提供的保障	40
有關銀行及財務服務的規管機構	40
銀行營運守則	40
處理客戶的投訴	41
撤銷利率管制與收費的關係	41
銀行收費的規管	41
向客戶發出銀行提高費用的通知	41
享用基本銀行服務	42
附錄	43
參考資料	59

鳴謝

資料研究及圖書館服務部在撰寫本研究報告期間，承蒙各界人士鼎力協助，謹此致謝。本部特別向以下機構／人士表示謝忱：英國財政部(Treasury)、英倫銀行(Bank of England)、金融服務管理局(Financial Services Authority)、英國銀行公會(British Bankers' Association)、銀行業守則標準委員會(Banking Code Standards Board)，以及銀行申訴專員(Banking Ombudsman)。上述各機構提供有關英國的資料，對撰寫本研究報告非常有用。本部亦謹此向美國貨幣監理處(Office of the Comptroller of the Currency)致謝，多謝該處提供有關美國的資料。

研究摘要

引言

1. 在 2001 年 7 月撤銷存款利率管制後，財經事務委員會委員擔心，銀行紛紛開始就若干基本銀行服務徵收費用。為維護香港銀行客戶的權益，事務委員會要求資料研究及圖書館服務部就其他司法管轄區的銀行在徵收費用方面，研究為銀行客戶提供的保障。
2. 本部選取英國和美國進行是項研究。

英國

3. 英國政府向來強調，促進競爭有助保障消費者。為此，政府致力制訂及更新消費者法例，並設立兩個執法機關，分別為公平交易辦事處 (Office of Fair Trading) 及競爭委員會 (Competition Commission)，負責保障消費者及促進競爭事宜。
4. 根據《2000 年金融服務及市場法令》(下稱“《金融服務及市場法令》”)成立的金融服務管理局，是規管金融服務業的機構。金融服務管理局所秉持與消費者有關的目標包括：(a) 加深公眾對金融制度的認識；及 (b) 確保消費者獲得適當程度的保障。《金融服務及市場法令》規定，金融服務管理局須訂立賠償計劃，以保障消費者，並設立新的單一金融申訴專員服務計劃，以解決消費者的糾紛。金融服務管理局又負責促進消費者教育，加深公眾對金融制度的認識。
5. 在保障消費者方面，除法定監管外，行業自律監管亦發揮重要作用。行業公會均支持頒布《銀行業守則》。該守則訂明基本的服務標準，要求銀行機構在處理某客戶時予以遵守。
6. 該守則由獨立運作的銀行業守則標準委員會負責監察業界遵守，如發現有銀行機構違反守則，委員會有權執行紀律處分行動，包括披露違規行為、發出警告或譴責、作出公開譴責，以及暫停或終止有關銀行登記作為採納守則的銀行。
7. **英國沒有立法監管銀行的服務收費。**銀行及房屋建築協會按自願原則遵守《銀行業守則》，但該守則並無監管銀行的服務收費，只規定銀行在與客戶的一切交易中，須秉持“公正而合理的態度”辦事。

8. 今時今日，只要客戶帳戶內的結餘沒有結欠，**英國大部分銀行均不會就個人銀行帳戶的一般運作收費**。銀行機構向來有權自行決定其服務收費。在存款利率管制於 1971 年撤銷之前，銀行已向客戶收取銀行帳戶的運作費用。在撤銷利率管制後，銀行繼續就銀行服務收取費用。然而，**自 1980 年年初起，銀行業的競爭越趨激烈，結果大部分銀行均撤銷基本銀行服務收費**，但仍繼續就其他服務及設施(例如安排透支及簽發銀行本票)收取費用。因此，**在英國，銀行撤銷存款利率管制與徵收費用似乎並無直接關係**。
9. 英國的銀行機構須在服務收費的任何加幅生效前最少 30 天，向客戶發出個人通知。
10. 1997 年，工黨政府開始着手解決社會排斥及與之相關的問題，並成立了 18 個政策行動組(Policy Action Teams)，負責就出現社會排斥的特定範疇進行調查，並提交報告。政策行動組第 14 組專責探討的範圍是如何讓更多人可以享用金融服務。政策行動組第 14 組建議，銀行機構應發展及推廣基本銀行帳戶服務，以顧及弱勢消費者的需要。
11. 為配合政策行動組第 14 組的建議，英國的銀行推出基本銀行帳戶，以吸引被銀行“拒諸門外”或“自願選擇不參與”銀行服務的人士開設帳戶。他們不開立銀行帳戶的原因，在於倘若不慎透支，便要支付高昂費用，而且他們本身的信貸記錄欠佳。因此，基本銀行帳戶只提供金錢收支服務，不設信貸額，而低收入人士再無須害怕欠下債務和負擔費用。現時，所有主要銀行均已向其客戶提供基本銀行帳戶服務。
12. 為確保銀行就基本銀行帳戶提供劃一的市場資料，財政部計劃於 2001 年年底前，推出收費條款標準。收費條款標準指收費公平、方便使用及條款合宜的標準。只要銀行及房屋建築協會的基本銀行帳戶符合或超越收費條款標準，即可以此作宣傳。

美國

13. 在美國，與保障消費者有關的事宜，由聯邦貿易委員會負責處理。
14. 與保障銀行客戶有關的事宜，由聯邦貿易委員會及其他金融監管機構(即貨幣監理處、聯邦儲備局、聯邦存款保險公司及互助儲蓄銀行監管辦事處)負責處理。這些監管機構獲賦權力，如發現銀行違反任何有關保障銀行客戶的法例，可採取執法行動。

15. 美國並無制定聯邦法例規管銀行服務的收費。然而，已有 7 個州先後通過法例，授權州立的銀行規管機構監察及規管(如有需要)銀行所徵收的費用，或要求銀行為市民提供收費廉宜的帳戶。
16. 《據實披露存款資料法》規定，銀行必須向消費者提供足夠的資料，以協助他們在面對林林總總的帳戶時作出最佳選擇。此法又規定，如銀行擬更改帳戶的任何條款或條件，而有關的更改對客戶不利，便須在最少 30 天前預先通知其客戶。
17. 1998 年，美國約有 9.5%的家庭沒有開立任何交易帳戶。其中一個原因是收費及最低結餘規定過高。
18. 聯邦政府曾採取多項措施，幫助銀行服務不足的社區居民獲享各項銀行服務。其中一項措施是推出只供聯邦福利受助人開設的電子轉帳帳戶。帳戶持有人可每月最少提款 4 次及查詢結餘 4 次，每月收費不得多於 3 美元(23.4 港元)。銀行每開設一個電子轉帳帳戶，聯邦政府便會向其資助 12.6 美元(98.2 港元)的一次過費用，以抵銷開設帳戶的成本。
19. 另一項措施是聯邦政府會提供優惠，鼓勵銀行提供首個帳戶。這是為並無領取聯邦福利及並無持有任何銀行帳戶人士參與的首次開設帳戶計劃的其中一個組成環節。
20. 7 個州亦已通過法例，規定銀行提供基本帳戶。基本帳戶是收費廉宜的支票及儲蓄帳戶，可每月開出支票或作扣帳交易約 8 至 10 次，其收費每月不超過 3 美元。

分析

21. 英國及美國均已制定有關保障銀行客戶的法例，但並無制定任何法例規管銀行的收費事宜。現時，在英美兩國，銀行須於提高費用生效日最少 30 日前個別知會客戶。
22. 英美兩國已採取措施，協助弱勢社羣使用基本銀行服務。英國政府鼓勵銀行提供基本銀行帳戶服務，而美國政府則向銀行提供資助及優惠，鼓勵銀行提供收費廉宜的銀行帳戶。

英國及美國對銀行客戶的保障： 基本銀行服務的收費

第 1 部 —— 引言

1. 背景

1.1 在 2001 年 1 月 11 日的財經事務委員會會議上，就實施撤銷利率管制的最後階段進行討論時，部分委員擔心，某些銀行計劃提高若干基本銀行服務的收費，此舉會增加小額存戶的負擔。由於銀行業未有設立機制以供處理保障客戶的事宜，事務委員會要求資料研究及圖書館服務部研究其他經濟體系在維護銀行客戶權益方面的做法和經驗。

2. 研究範圍

2.1 經事務委員會同意，研究範疇涵蓋：

- (a) 任何為保障銀行客戶而特別制訂的規例，尤其是當銀行更改若干基本銀行服務的條款及條件時，對銀行客戶提供的保障；及
- (b) 有關規管機構在(a)項所述的情況下保障銀行客戶的權力。

2.2 為符合委員在上文第 1.1 段所提的關注事項，本研究集中探討銀行在向客戶收取費用方面，客戶所獲得的保障。

2.3 本部選取英國和美國進行是項研究，原因是這兩個國家的情況與香港類似：銀行已撤銷存款利率管制，並已就銀行業訂立法例或業務守則，以保障銀行客戶。香港正好借鑑英國及美國的經驗。

3. 研究方法

3.1 是項研究採用的方法包括資料蒐集及分析。除參閱立法會圖書館現存的資料外，本部亦使用從互聯網及其他外界來源取得的參考資料。

3.2 本報告在換算英鎊及美元為港元時採用 2000 年的平均匯率，即 1 英鎊兌 11.8 港元及 1 美元兌 7.791 港元。¹

¹ 香港特別行政區政府統計處，《香港統計月刊》，2001 年 5 月，第 125 頁。

甲部 —— 英國

第 2 部 —— 保障消費者及促進競爭的監管架構

4. 保障消費者及促進競爭的政策責任

4.1 英國政府向來強調，促進更多競爭有助保障消費者。為此，政府致力制訂及更新消費者法例，並設立執法機關，負責保障消費者及促進競爭事宜。

4.2 在英國，貿易及工業大臣 (Secretary of State for Trade and Industry) 負責制訂有關消費者事務和促進競爭的整體政策。其中一項特定職責，是在一個促進公平及可持續發展的監管架構內，發展具競爭力的市場。²

4.3 貿易及工業司 (Department of Trade and Industry) 轄下設立的消費者事務理事會 (Consumer Affairs Directorate)，在政府內負責處理有關消費者的政策，以及協助制訂保護消費者的法例。其使命是令所有消費者均可進行公平交易，從而協助各行業提高業務競爭力並容納社會各階層。消費者事務理事會優先處理的工作包括：

- (a) 改善向消費者提供的意見和資料；
- (b) 更新保障消費者的法律和規例；
- (c) 改善執法情況；及
- (d) 在發展一日千里的國際電子商貿環境下促進消費者的權益。

4.4 作為決策機構，消費者事務理事會與其他政府部門、各規管機構，以及商界和消費者團體 (例如公平交易辦事處 (Office of Fair Trading)、地方當局的貿易標準部門 (Local Authority Trading Standards Departments) 及公民意見局國家協會 (National Association of Citizens Advice Bureaux) 等密切合作。

² 貿易及工業大臣須達致的整體目標，是提高競爭力及科技優勢，在現代經濟體系內創造更高水平的持續發展和生產力。除第 4.1 段所述的目標外，貿易及工業大臣亦須達致其他 3 項目標：(a) 促進企業發展、不斷創新及提高生產力；(b) 充分利用英國的科學、工程及技術；以及 (c) 透過海外銷售和投資，以及高水平的優質外地直接投資，以提高英國公司的競爭力。

5. 保障消費者及促進競爭的執法機構

5.1 公平交易辦事處是英國的執法機構之一，既是消費者監察機構，又是競爭監管機構。公平交易辦事處的目標，是透過促進有效競爭、打擊不正當的交易手法及發布適當指引，以促進和捍衛英國消費者的權益。有關公平交易辦事處的資料，請參閱附錄 I。

5.2 公平交易辦事處作為消費者監察機構及競爭監管機構，在保障銀行客戶方面擔當重要角色。根據《消費者信貸法令》，處長必須經常檢討與提供消費者信貸³及規管架構運作有關的社會及商業發展。處長亦須就這些事項向貿易及工業大臣提供意見。此外，辦事處亦與信貸業和消費者組織保持聯絡，並就監管方面的改革與貿易及工業司保持緊密聯繫。然而，公平交易辦事處無權處理銀行與客戶之間的糾紛。

5.3 競爭委員會⁴(Competition Commission)是另一個促進競爭的重要機構，肩負兩項明確的功能。其一是對由英國其他競爭監管機構(例如公平交易辦事處)轉介有關公用事業公司壟斷、合併和經濟監管等方面的事宜進行調查。其二，如有人就下列判決提出上訴，競爭委員會可進行上訴聆訊：公平交易辦事處和公用事業監管機構就違反有關競爭原則協議及濫用市場優勢的法令所載的規定而作出的判決。

5.4 為促進銀行業界的競爭，公平交易辦事處和競爭委員會須審議金融服務管理局的規則及守則，以決定該等規則及守則會否妨礙競爭情況，以及是否能夠為消費者提供充分保障。(請參閱第 7.12 段有關競爭分析的部分。)

³ 消費者信貸業務涵蓋一系列金融交易，包括信用卡、現金貸款及透支。

⁴ 競爭委員會是依據《競爭法令》而成立的獨立公營機構，並於 1999 年 4 月取代先前的壟斷及合併委員會。

第 3 部 —— 對金融服務、保障銀行客戶及銀行業競爭的監管

6. 監管金融服務的政策責任

負責經濟及金融服務的政策部門

6.1 英國財政部由財政大臣掌管，是負責經濟及金融事務的政策部門。財政部的使命是透過為全民創造經濟及就業機會，從而提高可持續發展的增長率。為此，財政部設定下列目標：

- (a) 維持穩健的公共財政；
- (b) 維持有效的會計及財政預算架構；及
- (c) 不斷提高在符合常規、恰當營商及問責方面的水平。

6.2 財政部亦負責擴大金融服務的範圍，使更多人特別是弱勢社羣能享用金融服務。為此，財政部鼓勵業界提供基本銀行服務，並計劃在 2001 年年底前，訂立基本銀行帳戶在收費、享用及條款方面(下稱“收費條款”)的標準。有關詳情，請參閱第 18 節。

7. 金融服務管理局在保障消費者及促進競爭方面的角色

7.1 根據《2000 年金融服務及市場法令》(下稱“《金融服務及市場法令》”)成立的金融服務管理局，是規管金融服務業的機構。此項法令將先前由 9 個規管機構負責對投資業務、銀行、房屋建築協會及保險公司的監管工作合併為單一的監管機構。金融服務管理局亦就單一的金融申訴專員計劃及多項賠償計劃訂立架構，以保障金融服務的消費者。

7.2 《金融服務及市場法令》明文規定金融服務管理局在保障消費者及推行消費者⁵教育方面的職責，包括：

- (a) 加深公眾對金融制度的認識；及
- (b) 確保消費者獲得適當程度的保障。

7.3 為實踐與消費者有關的目標，金融服務管理局為消費者提供以下服務——

(a) 金融申訴專員服務計劃

7.4 《金融服務及市場法令》規定，金融服務管理局須設立新的單一金融申訴專員服務計劃(Financial Ombudsman Service)，以解決消費者的糾紛。由銀行業設立的現行銀行申訴專員計劃，已於2001年11月底將納入金融申訴專員服務計劃內。⁶所有獲金融服務管理局認可的機構均須遵守申訴專員所訂的程序，但各機構須首先嘗試自行解決有關的投訴。

(b) 金融服務賠償計劃

7.5 《金融服務及市場法令》規定，金融服務管理局須設立金融服務賠償計劃(Financial Services Compensation Scheme)，為因銀行無法履行其法律責任而蒙受經濟損失的消費者提供賠償。

7.6 金融服務賠償計劃包括現時由存款保障委員會(Deposit Protection Board)管理的存款保險計劃。該計劃的款項來自銀行的供款。銀行一旦倒閉，每名存戶可領取其存款首2,000英鎊的100%，其餘的存款則可領取90%，賠償金額最高可達33,000英鎊(389,000港元)。

⁵ 金融服務管理局的其他兩項法定目標是(a)維持公眾對英國金融制度的信心，以及(b)協助減少金融罪案。

⁶ 金融申訴專員服務計劃將取代8項處理有關投訴金融服務的解決糾紛計劃。該8項計劃是：(a)銀行申訴專員、(b)房屋建築協會申訴專員、(c)金融服務管理局直接監管的投訴組、(d)保險申訴專員、(e)投資申訴專員、(f)個人投資仲裁服務、(g)個人投資管理局申訴專員，以及(h)金融服務管理局申訴及仲裁服務。

(c) 消費者教育

7.7 金融服務管理局負責促進消費者教育，包括加深公眾對金融制度的認識，為消費者提供資訊和指導意見，以及訂出更長遠計劃，將傳授金融知識納入教育制度內。

7.8 金融服務管理局印製比較一系列金融產品費用及收費的資料，使消費者更易於評估市場上提供的產品。金融服務管理局亦擬備個人財務教育指引，並進行消費者研究工作，以確定消費者最感關注的範疇。

7.9 金融服務管理局提供一項名為“協助消費者”(Consumer Help)的一站式公眾諮詢服務、發表消費者刊物(以小冊子和便覽解釋不同的金融產品和服務，例如退休金、按揭、儲蓄與投資，財務規劃和意見)，以及編製金融產品比較表，供消費者參閱。

消費者小組

7.10 為評估金融服務管理局是否有效達致目標，即保障消費者利益並加深公眾對金融制度的認識，金融服務管理局於 1998 年 12 月成立金融服務消費者小組⁷，就消費者的利益和關注事項提供意見。金融服務管理局須考慮金融服務消費者小組向其反映的意見。

競爭分析

7.11 《金融服務及市場法令》規定，金融服務管理局在制訂政策的過程中，須考慮促進競爭問題，藉以保障金融服務消費者的利益。金融服務管理局制定的規則及守則，須由公平交易辦事處和競爭委員會審議。

⁷ 金融服務消費者小組設有 13 名委員，包括主席。他們經公開招聘過程委任，並簽訂定期合約。

8. 行業公會的角色

8.1 在保障消費者方面，除法定監管外，行業自律監管亦發揮重要作用。英國銀行公會⁸(British Bankers' Association)、房屋建築協會公會⁹(Building Societies Association)和付款結算服務公會¹⁰(Association for Payment Clearing Services)均支持頒布《銀行業守則》¹¹。該守則訂明基本的服務標準，要求銀行和房屋建築協會在處理個人客戶時予以遵守。“個人客戶”指個人，並包括個人的遺囑執行人或受託人。由 2002 年 3 月起，小型企業客戶將會因新訂的銀行營運守則而得到保障。

8.2 銀行機構按自願原則遵守《銀行業守則》。該守則在修訂前，會廣泛諮詢公平交易辦事處、銀行申訴專員、財政部及消費者協會等組織。最近修訂的《銀行業守則》在 2001 年 1 月生效，這守則最少每 3 年檢討一次。

8.3 現時約有 140 家銀行及房屋建築協會(包括所有主要銀行及房屋建築協會)採納《銀行業守則》，佔機構總數超過 99%。

8.4 上文第 8.1 段提述的 3 個公會於 1999 年 10 月成立銀行業守則標準委員會，負責監察銀行及房屋建築協會遵守《銀行業守則》的情況。這銀行業守則標準委員會取代獨立檢討機構，因獨立檢討機構對違反《銀行業守則》的機構不具執法權力，故此被認為欠缺有效監管。為改善上述情況，銀行業守則標準委員會已獲得更多資源，以監察業界遵守並執行《銀行業守則》的情況。(有關銀行業守則標準委員會的進一步資料，請參閱下文第 13.1 至 13.9 段。)

8.5 英國銀行公會積極推行銀行客戶教育，印製林林總總的公共資訊資料，並上載於英國銀行公會的網址，方便銀行客戶取閱。

⁸ 英國銀行公會代表逾 300 家來自超過 60 個國家而在英國經營的銀行會員。

⁹ 房屋建築協會專營房屋財務及零售存款服務。部分較大型的協會提供全面的個人銀行服務。現時共有 68 個認可房屋建築協會，全部均為房屋建築協會公會的成員，資產總值約 1,600 億英鎊(18,880 億港元)。

¹⁰ 主要付款系統由付款結算服務公會轄下 3 間各自獨立的公司運作。

¹¹ 《銀行業守則》於 1991 年首次頒布。

第 4 部 —— 業界在保障銀行客戶方面的自律監管

9. 監管銀行服務收費的法定規例

9.1 英國沒有立法監管銀行的服務收費。銀行及房屋建築協會按自願原則遵守《銀行業守則》，但該守則並無規管銀行的服務收費，只規定銀行不得違反該守則的首項主要承諾：在與客戶的一切交易中，須秉持“公正而合理的態度”辦事。負責執行該守則的銀行業守則標準委員會強調，“公正”、“合理”兩詞的概念，應根據一般字典的涵義及申訴專員的詮釋來考慮。

9.2 《銀行業守則》規定，客戶在開戶時，以及在任何時間提出查詢時，銀行均應告知客戶適用於其帳戶的費用及收費的詳情。此項規定的用意是當客戶收到銀行結單時，不應對其帳戶基本運作的任何收費感到詫異。銀行業守則標準委員會建議銀行及房屋建築協會在結單內加上一項警告，提醒客戶各項服務收費日後或會更改。

10. 就調高服務收費給予的通知

10.1 《銀行業守則》規定，銀行及房屋建築協會應在服務收費的任何加幅生效前最少 30 天，向客戶發出個人通知。

11. 基本銀行服務費用

11.1 今時今日，只要客戶帳戶內的結餘沒有結欠，**英國大部分銀行均不會就個人銀行帳戶的一般運作收費**。換言之，對於使用櫃員機或在櫃位存款、提款、進行一般的支票結算、給予固定指示、處理直接扣帳、提供存款單、支票簿、銀行結單及結餘通知書等基本銀行服務，大部分銀行並無收取費用。¹² 然而，銀行可能會向客戶收取某幾類銀行服務的收費，例如安排透支、止兌支票、簽發銀行本票、兌現外地支票及匯款往外地等。

¹² 英國銀行公會，《瞭解銀行收費與利率》，2001 年。

12. 撤銷利率管制與收取服務收費的關係

12.1 英國銀行公會表示，英國的銀行機構向來有權自行決定其服務收費。在存款利率管制於 1971 年撤銷之前¹³，銀行已向客戶收取銀行帳戶的運作費用。在撤銷利率管制後，銀行繼續就銀行服務收取費用。

12.2 然而，自 1980 年年初起，銀行業的競爭越趨激烈，結果大部分銀行均撤銷基本銀行服務收費，但仍繼續就其他服務及設施(例如安排透支及簽發銀行本票)收取費用。因此，在英國，銀行撤銷存款利率管制與徵收費用似乎並無直接關係。

13. 監察及遵守

13.1 銀行業守則標準委員會負責執行《銀行業守則》。這是行業自律監管制度，由銀行及房屋建築協會支持並提供資助，按其業務規模支付年費。

13.2 雖然由業內資助，但銀行業守則標準委員會強調，委員會能夠保持獨立於銀行利益，因為獨立理事向來佔委員會理事的絕大多數。銀行業守則標準委員會設有 10 位理事，包括 5 位監察公眾利益的理事¹⁴、3 位來自金融界的理事、1 位身份獨立的主席及 1 位行政總裁。如監察公共利益的理事一職出缺，委員會會公開刊登職位廣告，揀選合適人選出任。

13.3 銀行業守則標準委員會處理對《銀行業守則》一般運作的投訴(例如未有通知客戶有關條款及條件的更改)。然而，銀行業守則標準委員會並不負責解決客戶投訴，因為客戶投訴應由銀行申訴專員處理，而銀行申訴專員計劃已於 2001 年 11 月底前納入新設的金融申訴專員服務計劃內。

¹³ 1971 年 9 月，英倫銀行撤銷存款利率管制及銀行借貸上限，藉以改善銀行業的競爭環境。結果，自 1971 年起，銀行可自行釐定支付予銀行帳戶的利息。

¹⁴ 他們是獨立理事，負責保障公眾利益。銀行業守則標準委員會向他們支付出席會議的出席費。

13.4 銀行業守則標準委員會有責任確保銀行及房屋建築協會遵守《銀行業守則》，並透過下列途徑監察各機構的經營手法：

- (a) 審閱每間採納《銀行業守則》的金融機構每年以問卷形式進行自我評審的年度監察聲明，該份聲明須由該金融機構的行政總裁簽署；
- (b) 展開市場調查活動，包括喬裝客戶進行“抽樣檢查”；
- (c) 由銀行業守則標準委員會的人員或認可代理人進行監察考核；
- (d) 監察傳媒對銀行業作出的評論和分析；及
- (e) 就公眾對《銀行業守則》的一般運作提出的投訴進行調查。

制裁

13.5 銀行業守則標準委員會首先將涉嫌違反該守則的指控轉介有關銀行或房屋建築協會，以採取適當行動，並要求有關的金融機構作出解釋。

13.6 倘若有關的機構未能糾正不當的經營手法，銀行業守則標準委員會可透過以下途徑處分有關的機構：

- (a) 在銀行業守則標準委員會年報中公布有關的金融機構名稱和違規詳情；
- (b) 就日後的經營手法發出指引；
- (c) 就如何補救以往的經營手法提出建議；
- (d) 發出警告或譴責；
- (e) 取消或暫停有關的機構登記作為《銀行業守則》的採納機構；及
- (f) 公開譴責有關的銀行，將委員會對違規事件的調查結果及所採取的制裁通知傳媒，同時在銀行業守則標準委員會的網址發放新聞稿。除通知傳媒外，亦向採納該守則的 3 個公會及向委員會認為適當的其他團體發出通知。

13.7 由於透過“點名使其蒙羞”的方式可對有關機構的聲譽產生影響，是有力的制裁，而向有關的機構施加罰款須涉及複雜的程序，故此銀行業守則標準委員會並無要求獲得對有關機構施加罰款的權力。由於透過施加罰款而作出反應的速度較慢，而所涉費用較高，故此銀行業守則標準委員會認為無須獲賦施加罰款的權力。¹⁵

曾採取的紀律處分行動

13.8 銀行業守則標準委員會提供若干例子，說明其曾針對該守則的採納機構的不當經營手法而採取的紀律處分行動。舉例而言，銀行業守則標準委員會曾暫停或拒絕接納未能遵守該守則重要規定的機構進行登記。在另一宗個案中，銀行業守則標準委員會傳召一家大型銀行的董事，並要求該銀行改變經營手法。¹⁶

13.9 銀行業守則標準委員會指出，委員會進行的監察工作，以及與銀行及房屋建築協會進行的對話，令很多流弊得以糾正，因而無須行使正式的紀律處分權力。

14. 投訴

14.1 《銀行業守則》規定，銀行及房屋建築協會應訂立一套處理投訴的內部程序。消費者應獲悉，如他們對有關機構處理投訴的結果感到不滿，可採取甚麼進一步的行動(即向金融申訴專員服務計劃求助)。

14.2 銀行及房屋建築協會須採納金融服務管理局的規則，在限定時間內處理投訴。表 1 撮述在限定時間內須採取的行動。

¹⁵ 銀行業守則標準委員會，《關於銀行業的 7 個主要問題》，2001 年 2 月。

¹⁶ 銀行業守則標準委員會，《常見問題》，2001 年 5 月。

表 1 —— 在限定時間內須採取的行動

須採取的行動	限定時間
書面認收有關的投訴。	在接獲投訴後兩個營業日內
作出最終回應或作臨時回覆，表明該機構將於何時進一步聯絡投訴人。	在接獲投訴後 10 個營業日內
作出最終回應，或解釋為何出現延誤，並表明將於何時給予最終回應。如屬後者，則須告知投訴人，倘若他們對延誤感到不滿，有權向金融申訴專員服務計劃求助。	自接獲投訴起計 8 星期屆滿時

資料來源： 銀行業守則標準委員會

14.3 由於銀行業守則標準委員會及銀行申訴專員沒有就接獲的投訴備存分項數字，因此本部未能取得該兩個機構所接獲對銀行費用及收費的投訴數字。

第 5 部 —— 享用基本銀行服務

15. 解決社會排斥的問題

15.1 工黨政府在 1997 年 5 月的大選中勝出後，即開始着手解決社會排斥¹⁷及與之相關的問題。政府將社會排斥界定為 ——

用作概述當某些人或地區備受一連串相互關聯的問題所困擾時可能出現的情況，這些問題包括失業、低技術、低收入、居住環境差劣、週遭罪案頻生、健康欠佳及家庭破碎。¹⁸

由於在社會排斥的範疇內的不同問題往往息息相關，因此當一個問題趨於嚴重時，其他問題亦會相應加劇。

15.2 為減少社會排斥的情況，英國政府於 1997 年 12 月成立社會排斥科，負責統籌和改善政府的行動。社會排斥科的職責是改善政府的行動，透過就“相連的問題提出相連的解決辦法”，減少社會排斥的情況。(附錄 II 概述因社會排斥而招致的人力及財政成本。)

15.3 社會排斥科於 1998 年 9 月發表初步報告，題為《全英國一起行動：重建睦鄰關係的全國策略》(*Bringing Britain Together: a National Strategy for Neighbourhood Renewal*)。其後，社會排斥科成立 18 個政策行動組 (Policy Action Teams)，負責就出現社會排斥的特定範疇進行調查，並提交報告。¹⁹ 政策行動組第 14 組由政府官員及專家組成，專責探討的範圍是如何讓更多人可以享用金融服務。政策行動組第 14 組於 1999 年 11 月公布其研究結果。

¹⁷ 英國政府故意作出靈活的定義，而列舉的問題亦只能作為例子，尚有很多在排斥範疇內的其他問題可以補充。

¹⁸ 社會排斥科，《全英國一起行動：重建睦鄰關係的全國策略》，1998 年 9 月。

¹⁹ 社會排斥科處理的 18 個範疇是：工作、技能、工商業、睦鄰管理、房屋管理、睦鄰巡察、低需求／不受歡迎的房屋、反社會行為、社區自助、藝術與運動、社區校網(組織學習社羣)、青年人、商店(為資源匱乏的社區的居民改善購物設施)、金融服務、縮窄數碼隔膜、訓練課程(學習有利重建睦鄰關係所需的技能和知識)、重建睦鄰關係，以及最佳的資訊。

16. 促進弱勢社羣納入金融服務網

政策行動組第 14 組發表的報告：《享用金融服務》

16.1 政策行動組第 14 組發現，在 1998 年，約 150 萬個低收入家庭(佔英國家庭總數 7%)並無使用金融服務，成人所佔的數目超過 200 萬人，當中大部分均沒有就業，依靠福利金維生，而且大多租住政府房屋。

16.2 政策行動組第 14 組發現，窮人較少使用金融服務的原因很複雜。問題在於準客戶的需要與現有的金融產品出現錯配。提供金融服務的機構應開發更多適合低入息客戶的新產品，使貧困地區以致環境不太惡劣地區的居民亦可從中受惠。政策行動組第 14 組因此建議，銀行、房屋建築協會及其他金融服務機構應發展及推廣收費廉宜的基本銀行帳戶服務。²⁰

公平交易辦事處發表的報告：《弱勢消費者與金融服務》

16.3 公平交易辦事處承諾研究如何協助弱勢消費者²¹使用金融服務，並於 1999 年發表一份題為《弱勢消費者與金融服務》的報告。為協助弱勢消費者使用金融服務，公平交易辦事處建議銀行及房屋建築協會提供收費廉宜的基本帳戶。這些帳戶不設非授權透支，而且沒有透支額，以免招致高昂費用。他們可透過現有的銀行分行網絡或在家中使用電話，便可在很多地方享用到這類帳戶。英國政府同意上述建議。

16.4 英國銀行公會亦承諾進行研究，藉此促進弱勢社羣納入金融服務網。上述各項研究的詳情，連同政策行動組第 14 組的研究結果及公平交易辦事處進行的研究，載於附錄 III。

²⁰ 政策行動組第 14 組 1999 年 11 月的研究報告《享用金融服務》第 3 頁。

²¹ 公平交易辦事處確定有 7 個類別的人口可被視為弱勢人口。這 7 個類別是：(a) 低收入人士，(b) 失業人士，(c) 長期病患者或殘疾人士，(d) 教育程度低的人士，(e) 少數族裔人士，(f) 長者，以及(g) 青年人。

17. 基本銀行帳戶

17.1 為配合政策行動組第 14 組的建議，英國的銀行推出基本銀行帳戶，以吸引被銀行“拒諸門外”或“自願選擇不參與”銀行服務的人士開設帳戶。他們不開立銀行帳戶的原因，在於倘若不慎透支，便要支付高昂費用，而且他們本身的信貸記錄欠佳。因此，基本銀行帳戶只提供金錢收支服務，不設信貸額(故此無須提供信貸紀錄)，而低收入人士再無須害怕欠下債務和負擔費用。

《銀行業守則》界定的基本銀行帳戶的特點

17.2 為致力向銀行提供劃一的指引，《銀行業守則》曾於 2001 年 1 月作出修訂，指明基本銀行帳戶的特點如下：

- (a) 僱主可把薪金直接存入帳戶；
- (b) 政府可把福利金直接存入帳戶；
- (c) 支票和現金可存入帳戶；
- (d) 可用直接扣帳、轉帳或存款入聯通帳戶方式支付各種帳單；
- (e) 可用提款機提取現金；
- (f) 不設透支；及
- (g) 可提清款項。

17.3 雖然《銀行業守則》已界定基本銀行帳戶的特點，但並無規定銀行及房屋建築協會必須提供這類帳戶，而僅規定銀行及房屋建築協會向客戶提供有關所有適當的產品和服務(包括基本銀行帳戶)的現有資料。

提供基本銀行帳戶的原因

17.4 本部曾向英國銀行公會查詢，既然向公眾提供基本銀行帳戶服務可能無利可圖，銀行為何願意提供這類服務。英國銀行公會回覆表示，個人銀行服務產品的盈利能力，就是銀行從該帳戶獲得的利益(例如帳戶持有的結餘、銷售其他產品的機會)扣除提供該產品的成本後的餘額。產品的特點越多，銀行職員須以人手處理的情況越頻密，提供該產品的成本便越高昂。基本銀行帳戶的特點比較少，人手處理的情況亦較少，但帳戶持有的結餘額可能較低，交叉銷售產品的機會亦可能較低。個人帳戶的盈利能力根據客戶如何使用帳戶而波動，雖然某個帳戶在某階段無利可圖，但日後可能變得有利可圖。

基本銀行帳戶可供使用的情況及其功能

17.5 表 2 載述英國銀行公會就 2001 年基本銀行帳戶可供使用的情況及其功能提供的資料摘要。時至今日，英國所有主要銀行均已向其客戶提供基本銀行帳戶服務，當中包括四大銀行：香港上海滙豐銀行、萊斯銀行、國家西敏寺銀行及柏克萊銀行。

17.6 基本銀行帳戶並非限於為社會上某類人士而設。然而，一如所有銀行產品和服務，銀行可限制甚麼人才可開設基本銀行帳戶。一般來說，曾有壞帳紀錄、被頒令破產或有詐騙紀錄的人士，或會遭銀行拒絕開立基本銀行帳戶。

17.7 在 13 家受訪的銀行中，有 11 家銀行並無就基本銀行帳戶設定最低存款額。所有受訪銀行均提供自動信貸轉帳的付款服務、直接扣帳及固定指示的服務，以及提款卡服務。接近一半的受訪銀行亦設有短期的免息透支額²²及電子付款卡服務。然而，在 13 家受訪的銀行中，有 11 家銀行並無向基本銀行帳戶持有人提供支票簿。

²² 這是指銀行設有短期的免息透支額，當戶口存款少於 10 英鎊(118 港元)時，仍可從提款機提取款項。

表 2 —— 2001 年基本銀行帳戶可供使用的情況及其功能的資料摘要

	對開立基本 銀行帳戶人士 設有限制 ^(a)	設有最低 存款額	自動信貸轉帳 付款服務	直接扣帳及 固定指示	現金 提款卡	短期的免息 透支額 ^(b)	電子 付款卡	支票簿
阿貝國家銀行 (Abbey National) “額外即用錢” (“Instant Plus”)	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗
阿萊恩斯萊斯特銀行 (Alliance & Leicester) “聯盟帳戶——電子層” (“Alliance account – Electron tier”)	✓	✗	✓	✓	✓	10 英鎊	✓	✓
蘇格蘭銀行“易得錢” (“Easycash”)	✗	✗	✓	✓	✓	10 英鎊	✓	✗
柏克萊銀行“現金卡帳戶” (“Cash Card Account”)	✓	✗	✓	✗	✓	10 英鎊	✗	✗
克萊德斯達爾 (Clydesdale) “現金萬事達” (“Cashmaster”)	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗
合作銀行 (Co-operative Bank) “現金萬樣得” (“Cashminder”)	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗
哈利法克斯銀行 (Halifax) “現金卡” (“Cardcash”)	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
萊斯銀行 “銀行帳戶” (“Bank account”)	✓	✗	✓	✓	✓	10 英鎊	✗	✗
香港上海滙豐銀行 “基本銀行帳戶” (“Basic bank account”)	✓	✗	✓	✓	✓	10 英鎊	✗	✗
國家西敏寺銀行 “步步高帳戶” (“Step account”)	✓	✗	✓	✓	✓	10 鎊	✓	✗
蘇格蘭皇家銀行 “主要帳戶” (“Key account”)	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗ ^(c)	✗
伍爾威治 (Woolwich) “開放計劃(不設信貸)” (“Open Plan (without credit)”)	✓	✗	✓	✓	✓	50 英鎊 ^(d)	✓	✗
約克郡銀行 (Yorkshire Bank) “便利錢” (“Readycash”)	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗

註釋：(a) 曾有壞帳紀錄、被頒令破產或有詐騙紀錄的人士或會遭銀行拒絕開立基本銀行帳戶。

(b) 銀行設有短期的免息透支額，當帳戶存款少於 10 英鎊(118 港元)時，仍可從提款機提取款項。

(c) 計劃在本年稍後推出。

(d) 不適用於在分行或提款機提取的現金。

資料來源：英國銀行公會

支付予基本銀行帳戶的利息

17.8 為降低提供基本銀行帳戶的成本，銀行可向基本銀行帳戶支付低於儲蓄帳戶的利率或不支付利息。在英國，不同的銀行及房屋建築協會所提供的不同類別帳戶的利率差距甚大。決定利率屬個別銀行及房屋建築協會的商業事務。按照一般原則，給予的利息與整個帳戶所包括的特點通常會相互平衡；換言之，提供有關帳戶所需的成本越高，給予的利息便越低。

提供基本銀行帳戶的成本

17.9 英國銀行公會利用 1998 年取自銀行的數據，估計銀行就每名客戶開設基本銀行帳戶支付的成本高達 80 英鎊(944 港元)，而每年就維持該類帳戶所支付的費用約為 70 英鎊(826 港元)²³。各項費用包括製作塑料製的帳戶卡，以供使用帳戶、處理現金提款、使用直接扣帳、處理查詢、郵資及分擔間接費用。這些數字顯示，帳戶的每日平均結餘需要約 1,300 英鎊(15,340 港元)，才僅可支付每年的成本。²⁴

18. 建議就基本銀行帳戶訂立收費條款標準

18.1 為確保銀行就基本銀行帳戶提供劃一的市場資料，財政部計劃於 2001 年年底前推出收費條款標準。收費條款標準指收費公平、方便使用及條款合宜的標準。收費條款標準可幫助消費者作出明智決定，選擇最切合需要的產品，從而改善社會中各社羣享用銀行服務的情況。收費條款標準屬自願性質，政府並不作出認可或保證。只要銀行及房屋建築協會的基本銀行帳戶符合或超越收費條款標準，即可以此作宣傳。

18.2 表 3 列出建議就基本銀行帳戶訂立的收費條款標準。收費條款標準的特點之一，是“日常交易不設一次過或固定收費”。意思是如銀行及房屋建築協會採納收費條款標準，便須向其基本銀行帳戶持有人提供免費的基本銀行服務。

²³ 英國銀行公會承認，帳戶每年營運成本與這個數字可能差距甚大，視乎客戶是否經常使用及如何運用帳戶。

²⁴ 英國銀行公會，《促進弱勢社羣納入金融服務網》，2000 年 4 月。

表 3 —— 建議就基本銀行帳戶訂立收費條款標準

	基本銀行帳戶
收費	<ul style="list-style-type: none"> • 日常交易不設一次過或固定收費。 • 沒有透支風險。
享用	<ul style="list-style-type: none"> • 無需初次或固定存款(未獲解除破產的人及 16 歲以下的人士可能不符合開戶規定。) • 帳戶持有人必須可以享用：(a)提款機；(b)現金及支票存款；(c)自動信貸轉帳；以及(d)直接扣賬、固定指示或預算帳戶²⁵。
條款	<ul style="list-style-type: none"> • 所有宣傳和文件，必須直截了當、公平和清楚。 • 定期發結單給帳戶持有人，如銀行不再提供符合收費條款標準的基本銀行帳戶，至少須於 6 個月前給予通知。 • 可提取所有資金。

資料來源：財政部，《零售財務產品的標準》，2001 年 1 月，第 53 頁。

²⁵ 預算帳戶讓客戶可每月向帳戶作固定而單一的付款。銀行會全年從該帳戶支付所有協定的經常帳單。

乙部 —— 美國

第 6 部 —— 美國保障銀行客戶權益的概況

19. 消費者權益

19.1 在美國，人民的權利與自由獲得憲法保證。²⁶ 為符合憲法規定，美國制定了各項法律和規例，防止個別行業及商戶採用不公平或具欺騙成分的經營手法，藉以保障消費者權益。

20. 負責保障消費者權益的機關

20.1 有關反壟斷及保障消費者的聯邦法例，由聯邦貿易委員會負責執行，而委員會亦發出了多項規管行業行為的規則。有關聯邦貿易委員會的資料，請參閱附錄 IV。

21. 有關保障消費者財務的法例

21.1 在金融交易的範疇方面，例如涉及收費及信用卡、自動櫃員機、存款帳戶、汽車租賃及按揭等交易，消費者權益均受有關的聯邦及州法例保障。有關保障消費者財務的消費者保障法例及民權法例的摘要，請參閱附錄 V。

21.2 此等法例由聯邦貿易委員會及其他金融監管機構(即聯邦儲備局、貨幣監理處、聯邦存款保險公司及互助儲蓄銀行監管辦事處)執行。有關此等機構功能的資料，請參閱附錄 IV 至附錄 IX。

²⁶ Sol BLOOM, *Questions and Answers Pertaining to the Constitution*, 國家檔案及紀錄資料管理局, <http://www.nara.gov/exhall/charters/constitution/conqa.html>

22. 保障銀行客戶權益的目的

22.1 在美國，“保障銀行客戶權益”希望達至下列目的：

- (a) 保障存戶的存款；
- (b) 促進銀行服務的競爭；
- (c) 向客戶披露有用的存款及信貸條款；
- (d) 確保所有客戶獲得平等待遇，並可使用所有銀行服務；
- (e) 推廣財務私隱權的概念；及
- (f) 預防有關信貸交易、債項追討及匯報個人信貸紀錄方面的問題，以及防止銀行在有關過程中使用舞弊的經營手法。

23. 銀行種類

23.1 美國的銀行分為以下 3 類，分類視乎特許銀行經營的政府機構，以及該等銀行是否聯邦儲備系統的成員。

(a) 國家銀行

23.2 國家銀行是由貨幣監理處特許經營及規管的商業銀行²⁷。根據法例。所有國家銀行均為聯邦儲備系統的成員，並由聯邦存款保險公司提供保險。

²⁷ 商業銀行以往只是為商務客戶提供服務，但現時的商業銀行亦向個別客戶提供服務。

(b) 州立銀行

23.3 州立銀行為州政府銀行監管當局特許經營的銀行。州立銀行無須加入聯邦儲備系統，但倘若符合聯邦儲備系統設定的標準²⁸，便可選擇成為聯邦儲備系統的成員。所有州立成員銀行均由聯邦政府提供保險，並且受聯邦儲備局規管。另一方面，由聯邦政府提供保險的州立非成員銀行由聯邦存款保險公司規管，而並非由聯邦政府提供保險的州立非成員銀行則由聯邦貿易委員會負責規管。

(c) 互助儲蓄銀行

23.4 互助儲蓄銀行包括儲蓄銀行²⁹及儲蓄貸款協會³⁰。所有由聯邦政府提供保險的互助儲蓄銀行均受互助儲蓄銀行監管辦事處規管，而並非由聯邦政府提供保險的互助儲蓄銀行則受聯邦貿易委員會規管。

24. 帳戶的選擇

24.1 表 4 載述美國銀行普遍提供的帳戶種類。有一點值得注意，就是銀行並非時常對同樣性質的帳戶冠以同樣的名稱。銀行往往選擇採用特別的名稱，以招徠顧客。

²⁸ 州立成員銀行須向其地區的聯邦儲備銀行認購款額等同其資本及盈餘 3% 的股票，並每年獲得 6% 的股息。此等銀行符合資格投票選舉儲備銀行的董事。

²⁹ 儲蓄銀行為存款機構，主要從事儲蓄存款、發行並投資證券及提供住宅按揭貸款等業務。此等銀行亦提供可發出支票的存款帳戶及貸款服務。

³⁰ 儲蓄貸款協會為存款機構，主要接受個人存款，以及在住宅按揭貸款方面作大量投資。儲蓄貸款協會亦提供可發出支票的存款帳戶及貸款服務。

表 4 —— 美國銀行普遍提供的帳戶種類

帳戶	特點
儲蓄帳戶	<ul style="list-style-type: none"> • 賺取利息 • 無須在開立帳戶時存入大筆款項 • 允許客戶隨時提款
支票帳戶	<ul style="list-style-type: none"> • 並不賺取利息 • 由於銀行處理從此等帳戶提取的支票的成本頗高，銀行或會收取費用
可轉讓支付命令帳戶	<ul style="list-style-type: none"> • 賺取利息的支票帳戶 • 照顧非商務客戶的需要 • 帳戶須保持最低結餘
貨幣市場存款帳戶	<ul style="list-style-type: none"> • 與可轉讓支付命令帳戶相似 • 賺取較高的利率 • 帳戶須保持的最低結餘額較高(通常為 2,500 美元或以上) • 每月提取的支票數目受限制
存款證	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶須在一段定期時間內將若干款額存放於銀行作為儲蓄存款 • 如存款期較長，利率便會較高 • 不可用以簽發支票
個人退休帳戶	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶須把儲蓄存放在銀行至他們已達某年齡(通常為 60 歲或以上)為止 • 提供豐厚的回報 • 對未屆指定年齡便提取資金的人士施加相當大額的懲罰性費用

25. 《據實披露存款資料法》

25.1 面對林林總總的選擇，消費者須決定哪類帳戶最符合他們的需要或能提供最高回報。因此，銀行必須向客戶提供足夠的資料，使他們能作出更明智的選擇。

25.2 聯邦政府於 1991 年制定《據實披露存款資料法》。該法旨在規定銀行須披露(a)向存款帳戶支付的利率，以及(b)就存款帳戶而評估的費用，以便消費者就不同種類帳戶的條款及條件作出比較。

25.3 政府為了實施《據實披露存款資料法》，於 1992 年頒布規例 DD(12 CFR 230)，並由 1993 年起強制執行。

須披露的資料種類

25.4 根據規例 DD，須向消費者披露的資料種類如下：

- (a) 利率；
- (b) 費用；
- (c) 定期服務收費；
- (d) 罰則；
- (e) 條款及條件；
- (f) 帳戶限制；
- (g) 最低結餘規定；及
- (h) 開立帳戶的最低款額。

25.5 上述資料須在以下情況下披露：

- (a) 客戶提出要求時；
- (b) 開立帳戶時；
- (c) 如須更改現有帳戶的條款，而有關更改對客戶不利時；
- (d) 在若干定期帳戶的存款到期之前；
- (e) 發出定期通知書時；及
- (f) 在推廣宣傳該類帳戶時。

25.6 有一點值得注意，如銀行擬更改現有帳戶的任何條款或條件，而有關的更改對客戶不利，銀行須在更改生效前最少 30 天，向客戶郵遞或派送書面通知。通知書須清楚闡明有關更改的內容。

25.7 銀行機構須以書面形式披露資料，並須以客戶能妥為保存的形式提供該等資料。雖然部分資料可以電子形式披露，惟須以書面通知作出補充。

26. 消費者投訴

26.1 如消費者擬對某銀行作出投訴，可首先聯絡有關機構的職員，嘗試直接解決有關問題。如他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。

26.2 如公眾人士就消費者保障事宜作出投訴或查詢，而有關事宜所涉的銀行亦在有關金融規管機構的管轄權限之內，則該規管機構會處理該投訴或查詢。如金融規管機構發現銀行違反任何有關保障銀行客戶的法例，規管機構可採取執法行動。

26.3 如規管機構認為違規情況並不嚴重，而且並不涉及舞弊經營手法，則規管機構可要求有關的銀行採取必要的補救行動，包括由該銀行的人員就規管機構所確定的違規情況作出口頭或書面承諾，並經由銀行董事局通過決議確認此等承諾，以及由規管機構與銀行董事就此訂定協議，並就此協議簽訂諒解備忘錄。如果違規情況較為嚴重，並涉及不穩妥或舞弊的經營手法，則規管機構可採取正式的執法行動。此等行動包括書面協議、勒令停止運作的命令³¹、暫停、禁止或免除銀行從事某類活動。

26.4 如發現任何獲提供保險的銀行違反任何法例、規例或規管機構發出的命令，法庭可要求有關銀行在違規情況持續期內，每天繳付不超過 5,000 美元(38,955 港元)的民事罰款。至於蓄意違反法例的銀行，最高的罰款額不超過 100 萬美元(77,910,000 港元)或銀行資產總值的 1%，以較小款額者為準。³²

³¹ 勒令停止運作的命令是在發出通知及進行聆訊後發出的命令，藉以要求存款機構、控投公司，或存款機構人員終止違法、不穩妥或不明智的銀行經營手法。

³² 聯邦存款保險公司，《1000 - 聯邦存款保險公司聯邦存款保險法令》第 8(i)條。

第 7 部 —— 在收費方面為銀行客戶提供保障的規例

27. 規管收費的法例

27.1 美國現時並無制定聯邦法例規管銀行服務的收費。然而，已有 7 個州先後通過法例，授權州立的銀行規管機構監察及規管(如有需要)銀行所徵收的費用，或要求銀行為市民提供收費廉宜的帳戶。

28. 撤銷利率管制

28.1 在 1986 年 1 月以前，聯邦政府負責規管銀行利率，存款利率設有上限。《撤銷對存款機構管制及貨幣監管法》(Depository Institutions Deregulation and Monetary Control Act of 1980) 於 1980 年獲通過後，存款利率上限隨後便按部就班地逐步撤銷。有關《撤銷對存款機構管制及貨幣監管法》的條文及效力，請參閱附錄 X。

28.2 美國於 1980 年撤銷利率上限的其中一個原因，是由於 1976 至 1979 年期間，通貨膨脹不斷加劇，市場利率持續上升，導致在銀行存款的機會成本增加。因此，存戶紛紛自存款帳戶提取資金，投資於其他發放市場利率的金融工具。鑒於銀行所持的資金金額下降，對其盈利能力構成負面影響，銀行遂要求聯邦政府撤銷利率上限，以便銀行與其他以市場利率提供投資機會的財務機構競爭。隨着《撤銷對存款機構管制及貨幣監管法》獲通過，銀行可自行釐定存款利率。

29. 銀行服務的收費

29.1 在撤銷利率管制前，銀行已就所提供的服務向客戶收取費用。因此，銀行就所提供的服務向客戶收取費用，與撤銷存款帳戶利率管制似乎並無直接關係。

29.2 根據聯邦存款保險公司的資料，銀行大部分收入來自非利息收入，尤其是來自費用的收入。在 1999 年，非利息收入佔營運收入淨額超過 40%。³³

29.3 在 1999 年，美國公眾利益研究組³⁴進行一項調查，研究銀行所收取的服務費。調查範圍包括 33 個州及哥倫比亞區共 526 家銀行。調查發現，各類帳戶如不符合最低結餘要求，均須繳付帳戶管理費，只有馬薩諸塞州向長者提供的帳戶例外。表 5 臚列銀行就各類帳戶所定的結餘規定及所收取的平均管理費。

表 5 —— 1999 年美國銀行所定的結餘規定及所收取的帳戶管理費

帳戶種類	無須繳付費用的 每日最低結餘 (美元)	無須繳付費用的 每日平均結餘 (美元)	平均每月帳戶管理費 (美元)
普通支票帳戶	519 至 616 元	1,093 至 1,357 元	7.12 至 7.76 元
可轉讓支付 命令帳戶	1,062 至 1,342 元	2,054 至 2,459 元	8.42 至 9.28 元
基本功能支票 帳戶 ¹	不適用	不適用	3.34 至 4.14 元
儲蓄帳戶	217 至 271 元	不詳	2.63 至 3.01 元
只使用自動 櫃員機的帳 戶	不適用	不適用	3.02 至 3.77 元
長者帳戶 ²	不適用	不適用	50 至 54 歲人士：5.45 元 55 至 61 歲人士：3.32 元 62 至 64 歲人士：0.39 元 65 歲或以上人士：免費

備註：

1. 基本功能支票帳戶限制兌現支票的數目，而且不論結餘多寡，均收取費用。
2. 在調查所涵蓋的各個州當中，只有馬薩諸塞州規定銀行須向 65 歲或以上的長者提供免費的支票帳戶。

資料來源：美國公眾利益研究組，*Big Banks, Bigger Fees: The 1999 PIRG Bank Fee Survey*

³³ 美國公眾利益研究組，*Big Banks, Bigger Fees: PIRG's 1999 Bank Survey*，網址：
<http://www.pirg.org/reports/consumer/bankfees/bank99.pdf>

³⁴ 美國公眾利益研究組是為各州的公眾利益研究組而設的全國性游說辦事處。各州的公眾利益研究組是以州為基地、由公眾捐款資助成立的組織所組成的聯盟，旨在保障公眾利益。

30. 其他基本銀行服務的收費

30.1 除向不符合最低結餘規定的客戶收取管理費外，銀行亦會就其他基本銀行服務收取費用。表 6 載列銀行於 1999 年就部分基本銀行服務所收取的費用。

表 6 —— 1999 年在美國使用部分基本銀行服務的收費

收費種類	平均款額(美元)
退票 ¹	21.19 至 23.08 元
止兌支票	18.24 至 20.44 元
退回存入項目 ²	4.51 至 5.12 元
使用其他銀行的自動櫃員機費用 ³	1.03 至 1.27 元
自動櫃員機附加費 ⁴	1.08 至 1.35 元
提早結束帳戶費用 ⁵	12.60 元
電話服務中心費用 ⁶	由職員接聽電話：1.57 元一次 由電腦中心接聽電話：0.42 元一次
自動櫃員機提款卡月費	1.50 元
保管支票 ⁷	1.00 至 5.00 元

備註：

- 1 退票是指帳戶存款不足而不能兌現的支票。
- 2 退回存入項目是指由客戶存入、但被退回的支票。
- 3 顧客如使用其他銀行的自動櫃員機，銀行會收取其使用其他銀行自動櫃員機的費用。
- 4 自動櫃員機附加費是銀行向使用其自動櫃員機的其他銀行客戶收取的費用。
- 5 提早結束帳戶費用是銀行向開立帳戶不足一年便結束帳戶的客戶收取的費用。
- 6 電話服務中心費用是銀行向來電查詢結餘的顧客收取的費用。一般而言，銀行准許客戶每月免費致電接線生平均為 2.7 次，以及每月免費致電電腦中心 3.9 次。
- 7 保管支票是由銀行提供的服務。客戶如擬取回被退回的支票，銀行可代為保管。

資料來源：美國公眾利益研究組，*Big Banks, Bigger Fees: The 1999 PIRG Bank Fee Survey*

31. 有關收費的投訴

31.1 在 1999 年，貨幣監理處曾處理 94 000 宗投訴個案，其中 1 787 宗(1.9%)與收費有關。³⁵投訴內容主要關於銀行增加及徵收額外費用，例如兌現支票及退票的費用。

³⁵ 1 787 宗這個數字是根據下列資料推算出來的：貨幣監理處曾處理 94 000 宗投訴個案，其中 22%與存款帳戶有關。在與存款帳戶有關的投訴當中，48%與服務問題有關，其中 18%是就收費作出的投訴。

第 8 部 —— 享用基本銀行服務

32. 持有交易帳戶

32.1 根據聯邦儲備局在 1998 年進行的一項調查，美國約有 9.5% 的家庭沒有開立任何交易帳戶³⁶，而每 4 個低收入家庭當中，便有接近一個沒有開立支票帳戶。在沒有支票帳戶的家庭當中，82.6% 的全年入息少於 25,000 美元(194,775 港元)，或少於美國家庭入息中位數的 65%³⁷。

32.2 表 7 臚列 1998 年的受訪家庭並無開立支票帳戶的原因。服務費及最低結餘規定，都是構成家庭不願持有支票帳戶的原因。事實上，共有 47.9% 的家庭過去曾一度持有支票帳戶。調查分析顯示，這類家庭在回應時很多時都表示，他們之所以不再開立支票帳戶，是由於有關帳戶須收取費用。

表 7 —— 1998 年的受訪家庭就不開立支票帳戶所給予的原因

原因	家庭 (%)
開出的支票很少，開立帳戶不划算	28.4
不喜歡與銀行有纏繞	18.5
存款不足	12.9
服務費過高	11.0
最低結餘規定過高	8.6
沒有能力管理支票帳戶或令帳戶收支平衡	7.2
不需要／無意開立帳戶	6.3
信貸問題	2.7
銀行的辦公時間或位置不方便	1.2
其他	3.1
總計	100

資料來源：聯邦儲備局，“Recent Changes in US Family Finances: Results from the 1998 Survey of Consumer Finances”，*Federal Reserve Bulletin*，2000 年 1 月，<http://www.federalreserve.gov/Pubs/oww/oss2/98/bull0100.pdf>

³⁶ 交易帳戶指支票帳戶、儲蓄帳戶、貨幣市場存款帳戶、貨幣市場互惠基金及經紀行通知帳戶。

³⁷ Gary Gensler, 財政部次官(國內財政)，*Testimony Before the House Committee on Banking and Financial Institutions*, 2000 年 6 月 27 日。

33. 為增加國民使用基本銀行服務的比率而採取的措施

33.1 1970 年代，部分儲蓄貸款協會拒絕貸款予低收入人士³⁸及少數社羣，原因是這些機構在決定是否批出貸款時，只是根據表面所見條件，而非衡量個別貸款申請是否值得批出。此舉不但會令有意購買物業的買家無法置業，亦會妨礙資金流動。

33.2 基於上述做法有欠公允，聯邦政府於 1977 年制定《社區再投資法》，鼓勵銀行致力協助其社區的居民應付信貸方面的需要。政府又於過往 20 年制訂多項其他措施，幫助銀行服務不足的社區居民獲享各項銀行服務。聯邦政府致力推廣使用銀行服務的理由如下³⁹：

- (a) 不能負擔銀行帳戶費用的人通常會改為使用支票兌現店、支薪日貸款公司、高息按揭貸款公司及當舖的服務，以兌現支票及借貸。這些兌現支票及借貸的店鋪大多數不受規管，其服務收費亦很高昂。
- (b) 如果家庭沒有開立銀行帳戶，便很難有任何積蓄。
- (c) 擁有銀行帳戶是國民能否參與主流經濟活動的關鍵。任何人如沒有開立任何銀行帳戶，其在申請信貸、信用卡、符合借貸購買汽車或房屋的條件，或者取得貸款開設小生意等方面都困難重重。即使能夠獲得上述信貸，費用亦會很高昂。
- (d) 聯邦政府以電子轉帳方式發放款項的成本，遠較處理支票的成本為低。
- (e) 如果沒有任何銀行帳戶，便無法進行網上財務交易。

³⁸ 低收入借款人指借款人的家庭入息少於當地都市地區的家庭入息中位數的 80%。

³⁹ Gary Gensler, 財政部次官(國內財政), *Testimony Before the House Committee on Banking and Financial Institutions*, 2000 年 6 月 27 日。

33.3 聯邦政府所採取的其他措施包括：鼓勵銀行在銀行服務不足的社區的郵政局設置自動櫃員機；透過財政部轄下的社區發展財務機構基金⁴⁰和銀行企業獎勵計劃⁴¹，向銀行提供財務優惠，鼓勵這些機構加強向銀行服務不足的社區提供零售銀行業務；以及推出電子轉帳帳戶和首次開立帳戶計劃。有關詳情載於下文各段。

34. 電子轉帳帳戶

34.1 財政部於 1996 年推出電子轉帳帳戶，旨在確保透過電子轉帳領取聯邦福利的人持有銀行帳戶。該帳戶只可收取合理的費用，並提供與同一家銀行其他帳戶持有人相同的消費者保障。

電子轉帳帳戶的特點

34.2 財政部於 1998 年在聯邦憲報⁴²刊登《有關擬議電子轉帳帳戶特點的公告》，以諮詢公眾意見。財政部隨後根據向財務機構、財務機構商會、消費者及社區團體收集所得的意見，制訂並發出指引，規定電子轉帳帳戶應具備以下特點：

- (a) 在由聯邦政府提供保險的銀行開立個人擁有的帳戶；
- (b) 接受透過電子轉帳發放的聯邦福利、工資、薪酬及退休金，以及經銀行同意的其他存款；
- (c) 每月服務費不得多於 3 美元(23.4 港元)；

⁴⁰ 社區發展財務機構基金旨在透過直接投資於從事社區發展的財務機構並向這些機構提供支援，以及擴展銀行在銀行服務不足的社區的借貸、投資及服務，以促進資本借貸及地區經濟發展。

⁴¹ 銀行企業獎勵計劃由財政部轄下的社區發展財務機構基金資助舉辦，藉以推廣其策略性計劃目標，即擴展銀行在社區發展方面的借貸及投資活動。

⁴² 聯邦政府藉每日發布的聯邦憲報，發表各項規則、擬議規則、聯邦機構及組織公告，以及行政命令及由總統發表的其他文件。

- (d) 帳戶持有人可利用屬於該機構的自動櫃員機及／或透過在櫃位進行交易，每月最少提款 4 次及查詢結餘 4 次，其費用包括在月費內；
- (e) 獲得與同一家銀行其他帳戶持有人相同的消費者保障⁴³；
- (f) 可接達銀行的網上銷售點網絡；
- (g) 不設最低結餘，但聯邦或州立法例所規定者除外；
- (h) 可以有息或無息帳戶，由銀行決定；及
- (i) 提供月結單。

34.3 電子轉帳帳戶須具備的其中一項特點，就是除月費外，銀行不准收取其他費用。不過，銀行可向電子轉帳帳戶持有人收取其他與該帳戶有關的費用，例如額外次數的現金提款及查詢結餘、更換提款卡、查詢帳戶資料及使用屬於其他銀行的自動櫃員機的費用。銀行可按其慣常的收費率收取有關費用，但每宗透支收費不得高於 10 美元(77.9 港元)。

34.4 即使銀行每月所收取的費用，已包括提供其他服務功能的費用，例如發出支票或自動繳付政府費用⁴⁴的扣帳服務等，並非表示銀行必須為帳戶持有人提供該等附加的服務。電子轉帳帳戶並不包括繳付帳單的功能。銀行亦可就電子轉帳存款以外的其他額外存款施加限制，或准許受助人除可存入其他電子轉帳款項外，亦可存入支票及／或現金。

34.5 聯邦福利受助人可隨時轉用其他支票或存款帳戶領取其聯邦福利款項。若其他帳戶更能切合受助人的需要，當局亦鼓勵他們轉用其他帳戶。電子轉帳帳戶持有人若不再領取聯邦政府的款項，銀行可酌情同意其保留原有帳戶。

⁴³ 向消費者提供的保障包括由聯邦政府提供的保險，以及根據《據實披露存款資料法》所披露的資料。

⁴⁴ 自動繳付政府費用功能是一項以電子方式付款的選擇，該項服務的使用者可以電子方式支付海關費用、課稅及稅款。

持有電子轉帳帳戶的優點

34.6 持有電子轉帳帳戶的優點如下：

(a) 保安

34.7 透過電子轉帳發放款項，較以支票發放款項更為安全。受助人無須擔憂支票會遺失或被竊。

(b) 效率

34.8 透過電子轉帳帳戶發放款項，較以支票付款更為快捷，因為向受助人發放的款項可在到期付款當日存入受助人的帳戶。此外，與透過電子轉帳付款有關的問題通常可在 24 小時內解決，而與透過支票付款有關的問題，則需要約兩星期始能解決。

(c) 成本效益

34.9 支票兌現店一般收取高達支票額 3% 的兌現支票費用。社會福利受助人在兌現支票方面的每月平均開支為 9 美元(70 港元)至 16 美元(125 港元)。⁴⁵有關費用較開設普通支票帳戶所須支付的平均月費(7.12 至 7.76 美元)為高。

34.10 從聯邦政府的角度來看，透過電子轉帳帳戶發放款項，可將處理支票的成本降低。財政部就支票於送遞期間遺失、被竊、延誤或損毀而須重新發出的支票，達到每年 80 萬張。⁴⁶

提供電子轉帳帳戶的機構

34.11 並非所有銀行均須提供電子轉帳帳戶。不過，選擇提供此類帳戶的銀行須與財政部簽立合約協議(電子轉帳帳戶財務機構協議(ETA Financial Agency Agreement))，而銀行每開設一個電子轉帳帳戶，財政部便會向其發還 12.6 美元(98.2 港元)的一次過費用，以抵銷開設帳戶的成本。開設帳戶的成本包括處理持有人的開戶申請、訓練職員及發卡的成本。截至 2000 年 6 月 22 日，共有 586 家銀行同意在全國 6 132 間分行提供電子轉帳帳戶服務。⁴⁷

⁴⁵ 財政部，公共事務辦事處，*Remarks of Treasury Secretary Lawrence H. Summers to the Consumer Bankers Association, Washington, DC*，2000 年 5 月 8 日

⁴⁶ 財務部次官(國內財政) John D. Hawke, Jr. 在眾議院銀行及財務服務委員會 1997 年 9 月 25 日會議上發表的聲明，網址：<http://www.house.gov/financialservices/92597haw.htm>

⁴⁷ Gary Gensler, 財政部次官(國內財政)，"Testimony before the House Committee on Banking and Financial Institutions", *Treasury News*, 公共事務辦事處，2000 年 6 月 27 日，網址：<http://www.ustreas.gov/press/releases/ps736.htm>

電子轉帳帳戶的接受程度

34.12 於 1996 年獲通過的《追討債項改善法》(Debt Collection Improvement Act)規定，自 1999 年 1 月起，所有聯邦福利款項須透過電子轉帳發放。儘管如此，如個別聯邦福利受助人指有關款項如以電子轉帳發放至其電子轉帳帳戶會為他帶來困難，他可選擇繼續以支票形式領取款項。

34.13 因此，截至 2000 年 6 月，聯邦福利受助人開設的電子轉帳帳戶僅有 2 500 個。⁴⁸情況之所以如此，可能是因為有些人憂慮他們如果未能如期償還貸款，銀行或許能夠“截取”他們的聯邦福利，亦有人擔憂稅務當局可以計算出他們賺到多少錢，從而就他們的入息徵稅。

35. 基本帳戶

35.1 基本帳戶是收費廉宜的支票及儲蓄帳戶，可每月開出支票或作扣帳交易約 8 至 10 次，其收費每月不超過 3 美元(23.4 港元)。一般而言，這些帳戶只須保持很低的結餘，甚至不設最低結餘。

背景

35.2 自 1980 年代中期開始，公眾日漸關注在伊利諾依州、馬薩諸塞州、明尼蘇達州、新澤西州、紐約州、羅得島州及佛蒙特州等 7 個州的銀行收取高昂服務費用的情況。有見及此，這 7 個州先後通過法例，授權州立銀行規管機構監管及規管(如有需要)銀行收費，或要求州立銀行為市民提供基本帳戶。

⁴⁸ Michael A. Stegman, MacRae Distinguished Professor of Public Policy and Business, Chairman, Public Policy Curriculum, Director, Centre for Community Capitalism, Frank Hawkins Kenan Institute of Private Enterprise, Kenan-Flagler Business School, University of North Carolina, *Testimony on H.R.4490, First Accounts Act 2000*, 2000 年 6 月 27 日，網址：
http://commdocs.house.gov/committees/bank/hba65616.000/hba65616_0.htm

35.3 雖然州政府已制定法例，以規管銀行收費，或提供收費廉宜的帳戶，但聯邦法例卻凌駕於這些法例之上，因憲法視聯邦法例為“國家最權威的法律”⁴⁹。因此，受貨幣監理處規管的銀行及受互助儲蓄銀行監管辦事處規管的互助儲蓄銀行無須受州法例限制，因此無須為公眾提供收費廉宜的帳戶，也不受州政府有關收費的規例所限制。

基本帳戶的特點

35.4 表 8 臚列了 7 個州所提供的基本帳戶的特點。

⁴⁹ 一般庫務辦事處，由 Financial Institutions and Markets Issues 的 Associate Director Richard J. HILLMAN 及法律顧問辦公室的 Associate General Counsel Lynn H. GIBSON 於 2000 年 2 月 7 日致眾議院 Committee on Banking, Finance and Urban Affairs 主席 James A. LEACH 的函件，網址：<http://www.gao.gov/corresp/ggd-00-51r.pdf>

表 8 —— 銀行在 7 個州提供的基本帳戶的特點

州	帳戶特點	資格
伊利諾依州	基本支票帳戶： <ul style="list-style-type: none"> • 開設帳戶時最少存入 100 美元；或 • 與帳戶持有人達成書面協議，規定第三者持續每月直接存款入該銀行； • 不設最低結餘； • 每月可免費發出 10 張支票； • 各銀行就其後每張支票收取的費用各有不同。 	65 歲或以上人士
馬薩諸塞州	儲蓄帳戶： <ul style="list-style-type: none"> • 不收服務費； • 各銀行的存款及結餘規定各有不同。 	65 歲或以上人士及 18 歲或以下人士
明尼蘇達州	儲蓄帳戶： <ul style="list-style-type: none"> • 帳戶結餘如達 50 美元，不收服務費。 	所有人士
新澤西州	支票帳戶： <ul style="list-style-type: none"> • 每月服務費 3 美元； • 每月可免費發出 8 張支票——其後每張支票收費 0.5 美元； • 銀行可要求在客戶開設帳戶時存入款項，但最高不可超過 50 美元； • 帳戶存款最少為 1 美元； • 往銀行提存款項的次數不限。 	所有人士
紐約州	支票帳戶： <ul style="list-style-type: none"> • 開設帳戶時存入最少 25 美元； • 不設最低結餘； • 每月服務費 3 美元； • 每月可免費發出 8 張支票； • 只適用於國家特許銀行。 	每間銀行各有不同
羅得島州	存摺／結單儲蓄帳戶： <ul style="list-style-type: none"> • 不收費。 	所有人士
	基本儲蓄帳戶： <ul style="list-style-type: none"> • 帳戶結餘在 500 美元或以下，不收費。 	17 歲或以下人士
	<ul style="list-style-type: none"> • 國家特許機構必須兌現由州政府、市政府或聯邦政府發出金額為 750 美元或以下的支票，並且不得向沒有持有帳戶的人士收取費用。 	顧客在兌現支票時須出示有相片的身分證明文件
佛蒙特州	銀行專員每季進行調查，以確保該州 29 家銀行機構提供基本及收費廉宜的支票及儲蓄帳戶。	不適用

資料來源： Bankrate.com，網址：<http://www.bankrate.com/smm/news/chk/19981013a.asp>

36. 首次開設帳戶計劃

36.1 首次開設帳戶計劃是政府實行的試驗計劃，為低收入及沒有領取聯邦福利的人士而設。為了使這些人可使用基本的銀行服務，聯邦政府在 2001 財政年度預算案內建議推行首次開設帳戶計劃，並撥款 800 萬美元(6,230 萬港元)，以供推行首次開設帳戶計劃。

目的

36.2 首次開設帳戶計劃目的是要將傳統的銀行服務擴展至沒有支票或儲蓄帳戶或與銀行沒有任何其他關係的人士。此項計劃與電子轉帳帳戶計劃相輔相成。

組成環節

36.3 首次開設帳戶計劃共有 4 個不同環節，詳情如下 ——

(a) *試行開立首個帳戶*

36.4 財政部與銀行合作試行首個帳戶計劃，為不持有任何銀行帳戶，而又並非領取聯邦福利的人士提供收費廉宜的電子銀行帳戶。此項計劃給予銀行較大靈活性，並鼓勵銀行設計一些既切合這些人士的需要，銀行亦有利可圖的產品。

(b) *增加自動櫃員機及其他服務使用點的數目*

36.5 為鼓勵公眾使用銀行服務，財政部與銀行及電子網絡商合作，在缺乏基本銀行服務的低收入社區增設自動櫃員機。這些措施包括提供優惠，以便銀行在安全、穩妥及方便的地點安裝自動櫃員機、增加店鋪內的銷售點終端機數目，以及在這些社區提供採用互聯網技術的銀行服務設施。

(c) 教育低收入家庭認識銀行及財務服務

36.6 財政部與社區組織合作，教育低收入家庭瞭解持有銀行帳戶、擅於管理家庭財務及累積資產的好處。此項計劃鼓勵銀行與專門推廣消費者財務教育的社區組織攜手合作，推展這方面的教育工作。

(d) 資助研究及發展項目

36.7 此項計劃亦資助財政部進行新的研究，以瞭解沒有領取聯邦福利的低收入及中等收入人士在財務服務方面的需要，並開發能夠協助銀行滿足這方面需要的財務產品。

進度

36.8 財政部曾發出《徵詢意見通告》，以徵詢感興趣的機構對推行首次開設帳戶試驗計劃的各個可行架構的意見。當局亦向試驗計劃的銷售商⁵⁰提供資助，以便其在缺乏基本銀行服務的市區及偏遠地區提供及推廣收費廉宜的帳戶。如銀行所提供的首次開設帳戶服務獲評為最佳者，該銀行更可獲得獎項。有關當局將於 2002 年檢討此項計劃。

⁵⁰ 計劃銷售商指銀行機構、社區組織、各個地區政府及財務服務電子網絡營辦商，以及上述所有各方任何形式的組合。

丙部 —— 分析

37. 整體比較

37.1 本部分將比較英國及美國兩地對銀行客戶權益提供的保障，尤其集中討論銀行的收費事宜。

38. 為銀行客戶提供的保障

38.1 在英國及美國，為銀行客戶提供的保障包括向客戶推廣競爭性銀行服務、確保客戶能獲得基本的銀行服務、為客戶提供銀行帳戶的有關資料、保障存戶的存款，以及推行消費者教育。

39. 有關銀行及財務服務的規管機構

39.1 英國及美國均已制定有關保障銀行客戶的法例。在英國，保障銀行客戶的相關法令是《金融服務及市場法令》，負責執行該法令的規管當局就是英國唯一的金融規管機構——金融服務管理局。在美國，保障銀行客戶權益的金融規管機構包括貨幣監理處、聯邦存款保險公司、互助儲蓄銀行監管辦事處及聯邦儲備局。

40. 銀行營運守則

40.1 有關業務守則的準則，英國的行業公會訂定了一套《銀行業守則》，其中一個目的就是要保障銀行客戶的權益。該守則由獨立運作的銀行業守則標準委員會負責監察業界遵守，如發現有銀行違反守則，委員會有權執行紀律處分行動。

40.2 然而，在美國，銀行客戶的利益完全由法例保障。美國沒有類似英國的《銀行業守則》此類非法定的保障形式。這種模式普遍見於英聯邦國家。

41. 處理客戶的投訴

41.1 根據《金融服務及市場法令》規定，英國設有一項法定的申訴專員計劃，但美國則沒有設立這類計劃。倘若美國的銀行客戶對銀行運作有任何投訴，便須向不同範疇的規管機構作出申訴。

42. 撤銷利率管制與收費的關係

42.1 在 1971 年撤銷存款利率管制前，英國的銀行已經就客戶的存款帳戶收取費用。在撤銷利率管制後，銀行繼續就其服務收取費用。然而，自 1980 年代初期開始，由於銀行業競爭激烈，大部分銀行也取消了徵收基本銀行服務的費用，但對安排透支服務及簽發銀行本票等其他服務及設施則仍須收取服務費。因此，就英國而言，撤銷存款利率管制與銀行收取費用並無直接的關係。

42.2 在撤銷利率管制前，美國的銀行已經就其服務向客戶收取費用，因此銀行收費與撤銷存款帳戶利率管制似乎並沒有直接關係。

43. 銀行收費的規管

43.1 英國並沒有為規管銀行收費而制定法例。《銀行業守則》並不規管銀行收費，但規定銀行在與客戶的一切交易中，須“秉持公正而合理的態度”辦事。

43.2 美國並沒有為規管銀行及互助儲蓄銀行收費而制定任何聯邦法例。然而，已有 7 個州通過法例，監察銀行收取的費用，並在有需要的情況下作出規管。

44. 向客戶發出銀行提高費用的通知

44.1 在英美兩國，銀行須於提高費用生效日最少 30 日前個別知會客戶。

44.2 在英國，《銀行業守則》所作出的規定，只是給予銀行非法定的指引。然而，在美國，有關的規定則在《據實披露存款資料法》中清楚訂明。

44.3 在英國，任何銀行如被發現違反《銀行業守則》(非法定的指引文件)內的此項規定或其他條文，銀行業守則標準委員會會實行紀律處分行動，包括披露違規行為、發出警告或譴責、作出公開譴責，以及暫停或終止有關銀行登記作為採納守則的銀行。在美國，如有銀行違反《據實披露存款資料法》的規定，或觸犯任何保障銀行客戶的法例，規管機構會採取執法行動，包括發出勒令停止運作的命令，以及取消銀行的特許資格。

45. 享用基本銀行服務

45.1 英美兩國已採取措施，協助弱勢社羣使用基本銀行服務。

45.2 英國政府鼓勵銀行提供基本銀行帳戶服務，包括設立可透過互聯網操作的無透支及不收取服務費的帳戶。現時，英國所有主要銀行也設有此類帳戶。

45.3 在美國，聯邦政府向銀行提供資助及優惠，鼓勵銀行提供收費廉宜的銀行帳戶，其中包括只供聯邦福利受助人開設的電子轉帳帳戶。另一類收費廉宜的帳戶就是在首次開設帳戶計劃之下推廣設立的首個帳戶。

附錄 I

公平交易辦事處

A.1 “確保市場為消費者而妥善運作”是公平交易辦事處的目標。為求達到這項目標，公平交易辦事處的工作包括：

- (a) 執行 —— 競爭及保障消費者的規則；
- (b) 調查 —— 市場如何運作；及
- (c) 溝通 —— 闡釋並加強認識及瞭解。

A.2 關於保障消費者方面，公平交易辦事處鼓勵各行各業的交易商提供高水準的客戶服務，並確保投訴能夠迅速和公平地解決。

A.3 根據《公平交易法令》⁵¹，公平交易辦事處須鼓勵業內公會就上述目標制訂行業營運守則，以及指導客戶通過各種計劃、申訴專員、顧問團體和交易標準主任等途徑解決申訴。

A.4 為了令消費者對各種權利和選擇有所認知，公平交易辦事處印製一系列以個別消費者及各專業界別為對象的刊物。刊物的內容包羅萬有，提供消費者權益入門，以至技術及研究報告等資料。公平交易辦事處亦提供一項名為“協助消費者”(Consumer Help)的公眾諮詢服務。該項服務就英國消費者的權益、投訴竅門，或消費者應向何處就個別問題尋求協助等，提供一般性的意見。

A.5 在促進競爭方面，公平交易辦事處獲《競爭法令》⁵²賦權禁止違反競爭原則的協議和經營手法，以及禁止濫用市場優勢。公平交易辦事處亦須識別哪些機構合併方案可能會不利於競爭和公眾利益，並將之轉介競爭委員會作進一步調查。

⁵¹ 根據《公平交易法令》，公平交易辦事處處長須(a)檢討英國的商業活動，以識別可能會損害消費者經濟利益的經營手法；及(b)如處長認為一名交易商持續作出損害消費者利益的行為，以及涉及違反法例的行為，便會致力要求該交易商作出保證，承諾停止採用此等經營手法。如交易商拒絕作出保證，或出爾反爾，公平交易辦事處處長便會提起法律訴訟行動。

⁵² 於 2000 年 3 月全面生效的《競爭法令》加強了有關競爭的法例。《競爭法令》以歐洲委員會競爭法例為藍本，對違反競爭原則的經營手法和協議，如同業聯盟及濫用市場優勢等，產生了有力的阻嚇作用。《競爭法令》禁止作出損害競爭的協議、經營手法和行為。

附錄 II

因社會排斥而招致的人力及財政成本

A.1 以下為社會排斥的主要元素：

- (a) 與就業情況有關的低入息，例如欠缺就業機會，以及失業人士福利水平偏低；
- (b) 沒有機會享用教育、職業培訓、醫療護理及金融等範疇的服務；及
- (c) 身處惡劣的環境，包括居住環境惡劣、社區資源匱乏，以及家庭生活困苦。

A.2 政府強調，社會排斥現象使很多身處資源匱乏社區的人士無法分享經濟繁榮的成果，以致其生活各方面都受到影響，包括住屋、醫療護理、教育，以及罪案等問題。凡此種種，都涉及各項人力及財政成本。

A.3 須付出的人力成本包括：

- (a) 個人
 - 教育及人力市場皆表現欠佳、低入息、欠缺機會享用服務、壓力、健康欠佳，以及對兒童構成的影響；及
- (b) 社會整體
 - 社會凝聚力減弱、罪案率較高、對罪案的恐懼感增加、較大壓力，以及社會流動力減弱。

A.4 財政成本包括以下各項：政府為對付罪案、失學問題、濫用藥物及失業等問題而須動用的開支，以及損失稅款收入等。各行各業亦會因為勞動人口素質不理想、損失客戶及市場等而蒙受損失。商界和市民大眾一樣，他們所繳納的稅款須用於處理各種社會失衡現象。

附錄 III

促進弱勢社羣納入金融服務網

A. 背景

A.1 英國政府一直積極推廣社會兼容政策，透過鼓勵居於貧困社區的人士更廣泛利用銀行設施，讓他們在多個不同的地點享用由銀行或其他財務機構提供的各項提款或其他服務，以改善為貧困社區人士提供的金融服務。

A.2 社會上在過去數年間就促進弱勢社羣納入金融服務網此一議題進行討論的內容現撮錄如下。

B. 英國銀行公會發表題為《享用往來帳戶服務》的報告

B.1 英國銀行公會委託英國專門研究社會排斥現象的先驅學者 Dr Elaine KEMPSON⁵³，研究“未有使用銀行服務”的人士的身份、數目，以及其經驗及需要等。

B.2 英國銀行公會於 1998 年 8 月發表題為《享用往來帳戶服務》的報告。該項研究的其中一項主要結果顯示，介乎 6% 至 9% 的人士——約 250 萬至 350 萬的成年人——並沒有開立銀行帳戶。他們不開立帳戶的主要原因包括：

- (a) 較喜歡以現金處理財政預算；
- (b) 曾經開立帳戶，但其後因為入息下降或債務問題而取消帳戶；
- (c) 無固定職業的年青人；及
- (d) 因無法提供身份或住址證明或因債務問題而遭銀行或財務機構拒絕為其開立帳戶。

⁵³ 她在布里斯托爾大學的個人財務研究中心工作。

B.3 該項研究發現，有需要推出某種形式的基本銀行產品，以迎合市民的需要。相對於完全以現金方式處理財政，此種帳戶有以下主要優點：

- (a) 較為安全；
- (b) 由於部分公司(例如煤氣及電力公司)在市民支付現金時會收取較高的價錢，以直接扣帳方法付款可享有較廉宜的價格；及
- (c) 收取支票後較易於將支票兌現。

C. 公平交易辦事處發表題為《弱勢消費者與金融服務》的報告

C.1 公平交易辦事處於 1999 年 1 月發表題為《弱勢消費者與金融服務》的報告，以界定何謂弱勢消費者，並研究當局如何能協助弱勢消費者使用金融服務。

C.2 公平交易辦事處確認人口中有 7 類人士可被視為弱勢社羣。該 7 類人士包括：

- (a) 低收入人士；
- (b) 失業人士；
- (c) 長期病患者或殘疾人士；
- (d) 教育程度低的人士；
- (e) 少數族裔人士；
- (f) 長者；及
- (g) 年青人。

C.3 公平交易辦事處指出，有需要推出某類帳戶，以便財政狀況緊絀的消費者可以利用銀行帳戶處理小額金錢。網上銀行服務逐漸盛行，將可消除客戶因帳戶透支而要付出高昂手續費的風險。因此，銀行可以構想設立一種只提供金錢收支(支出及收取款項)服務而收費廉宜的帳戶，或可利用《銀行業守則》訂明此等帳戶的細則。

C.4 為協助弱勢消費者使用金融服務，公平交易辦事處建議銀行及房屋建築協會提供收費廉宜的基本網上帳戶。該等帳戶同時不設非授權透支，以免招致高昂費用。客戶應可透過現時的銀行分行網絡或在家中以電話廣泛使用該等帳戶。郵政局數目既多於銀行分行數目，其位置分布亦較平均。然而，由於現時的交易系統以紙張記錄為基礎，以致運作成本高昂，無法照顧弱勢消費者的需要。無論是透過代理機構還是直接由有關銀行機構提供的網上銀行服務，均可迎合此需要。倘若有關機構能夠在提供此等服務時，一併提供不同類型的交易服務(包括支付社會保障的款項)，將可減低行政費用。

D. 政策行動組發表題為《享用金融服務》的報告

D.1 財政部於 1998 年 11 月成立政策行動組第 14 組，該組的成員包括公務員及專家，負責處理金融服務排斥弱勢社羣的問題，並研究零售銀行、郵政局及其他組織為資源匱乏社區的居民提供金融服務的問題。該報告於 1999 年 11 月發表。

D.2 政策行動組第 14 組發現，出現金融服務排斥弱勢社羣現象的一個主要原因，在於準客戶的需要與現有產品之間出現錯配。提供金融服務的機構應開發更多適合低入息客戶的新產品。政策行動組第 14 組建議各銀行、房屋建築協會及其他服務供應商應該發展及推廣基本帳戶服務，並應在拓展這類服務時參照福利支付制度及郵政局櫃台服務⁵⁴日後的發展情況。

D.3 政策行動組第 14 組總結時表示，銀行及房屋建築協會可推廣使用基本銀行帳戶，以擴展銀行服務至惠及低入息家庭。基本銀行帳戶的擬議特點包括：

- (a) 利用自動信貸轉帳支付各類收入(包括福利款項)；
- (b) 帳戶持有人可存入支票及現金；
- (c) 持有人可在四通八達的地點隨時提款；

⁵⁴ 英國政府擬於 2003 年年底或之前把郵政局網絡電腦化，並於 2005 年年底或之前以自動信貸轉帳的形式支付福利款項。使用新的方法支付福利款項會增加金融服務的需求。電腦化會為郵政局提供平台，作為向社區提供服務的另一渠道。

- (d) 透過聯通帳戶而利用直接扣帳、信貸轉帳或預算帳戶等繳付帳單；
- (e) 客戶無須就日常交易繳付費用；及
- (f) 沒有非授權透支的風險。

D.4 除上述特點外，基本銀行帳戶如能附加以下特點將更為理想：

- (a) 可利用扣帳卡在店舖購物時直接付款；及
- (b) 銀行與客戶可商定某一數額不大的透支額，即客戶可在一段有限的時間內免費透支一筆小額的款項，例如即使帳戶結餘少於 10 英鎊(118 港元)，客戶亦可從自動櫃員機提取款項。

E. 英國銀行公會發表題為《促進弱勢社羣納入金融服務網》的報告

E.1 英國銀行公會於 2000 年 4 月公布另一份題為《促進弱勢社羣納入金融服務網》的報告，以檢討銀行業在促進弱勢社羣納入金融服務網方面的工作。該報告亦載述銀行業現正進行的若干轉變，並確定銀行業、公營機構及志願團體之間有需要建立夥伴關係，以處理促進弱勢社羣納入金融服務網所帶來的挑戰。該報告亦載述首次檢討現有基本銀行帳戶的結果，並試行計算設立及營運此等帳戶的平均成本。部分主要的檢討結果撮錄於下文。

促進弱勢社羣納入金融服務網

E.2 英國銀行公會表示，英國政府其中一項首要處理的政策問題，就是積極促進弱勢社羣納入金融服務網的事宜。促進弱勢社羣納入金融服務網的關鍵，在於必須嘗試確保所有人均可獲提供各種各類合適的金融服務，即協助市民瞭解及享用該等服務。銀行在促進弱勢社羣納入金融服務網方面已經取得一定進展。英國銀行公會指出，日後須特別注意以下範疇的發展情況：

- (a) 繼續發展基本銀行帳戶的工作，確保市民能在 2000 年年底或之前廣泛使用此等帳戶；

-
-
- (b) 向成年人推廣金融知識，並與銀行及其他機構建立夥伴關係，使沒有開立帳戶的人士瞭解基本銀行帳戶可對他們帶來甚麼幫助；及
 - (c) 協助社會各階層人士從新的服務渠道受惠。

基本銀行帳戶的運作成本

E.3 該報告顯示，基本銀行帳戶可令眾多人士受惠。然而，為了能夠持續提供此項服務，基本銀行帳戶須符合成本效益——“基本”並不意味銀行無須付出成本。如客戶並無作出非授權透支、開出的支票並無退票，以及使用其銀行提供的免費提款機，則大部分的客戶便無須為日常在銀行辦理的事務支付任何費用。因此，銀行收回提供帳戶服務成本的其中一個重要方法，便是利用帳戶的閒置結餘進行可獲較高利息的投資，而有關利息必須高於銀行付予該筆結餘款額的利息。如銀行可向客戶交叉銷售其他銀行產品或服務的機會不大，則上述收回成本的方法便更形重要。

E.4 英國銀行公會利用 1998 年取自銀行的數據，估計銀行就每名客戶開設基本銀行帳戶支付的成本高達 80 英鎊(944 港元)，而每年就維持該類帳戶所支付的費用約為 70 英鎊(826 港元)。各項費用包括製作塑料製的帳戶卡，以供使用帳戶、處理現金提款、使用直接扣帳、處理查詢、郵資及分擔間接費用。這些數字顯示，帳戶的每日平均結餘需要約 1,300 英鎊(15,340 港元)，才僅可支付每年的成本。

附錄 IV

聯邦貿易委員會

A.1 聯邦貿易委員會為一獨立的行政機構，於 1915 年根據《1914 年聯邦貿易委員會法》成立。根據該法，聯邦貿易委員會獲賦權：

- (a) 防止使用不公平的競爭方法，以及在商業交易中使用不公平或欺騙的行為或經營手法，或以此影響商業交易；
- (b) 就損害消費者的行為尋求金錢方面的補償及其他濟助；
- (c) 制定貿易規管規則，具體界定何謂不公平或欺騙行為或經營手法，以及特別針對防止此等行為或經營手法而制訂規定；
- (d) 就機構、業務、經營手法，以及管理從事商業活動實體事宜進行調查；及
- (e) 向國會作出匯報及提交立法建議。

A.2 聯邦貿易委員會由 5 名成員組成。該 5 名成員由美國總統委任，並由參議院確認，任期為 7 年。

A.3 聯邦貿易委員會包括以下的主要部門：行政總裁辦公室、法律顧問辦公室、部長辦公室、督導總長辦公室、行政法官辦公室、競爭促進局、消費者保障局、經濟局及地區辦事處。

資料來源： 16CFR，商業經營手法，第一章，聯邦貿易委員會，第 0 部 —— 組織，網址：<http://ecfrback.access.gpo.gov>
聯邦貿易委員會，*Statutes Relating to Both Missions*，網址：
<http://www.ftc.gov/ogc/statl.htm>

附錄 V

有關保障消費者財務的 消費者保障法例及民權法例的摘要

A. 有關披露資料的法例

《據實披露貸款資料法》(聯邦儲備規例 Z)

A.1 此法規定銀行及金融機構必須準確地披露利率及金融服務收費，使申請貸款的人士能先比較不同機構在按揭或其他消費者貸款方面的收費。

《1976年消費者租賃法》(聯邦儲備規例 M)

A.2 此法訂明披露與消費者租賃有關的資料的規定。

《1974年房地產貸款付還程序法》(住房和城市發展部規例 X)

A.3 此法規定放款人須告知借款人付還按揭貸款的收費。

《電子資金轉移法》(聯邦儲備規例 E)

A.4 此法訂明涉及電子資金轉移各方的權利、法律責任及責任，以及保障使用電子資金轉移系統的消費者。

《1987年迅速提供資金法》(聯邦儲備規例 CC)

A.5 此法訂明銀行何時須從存入客戶交易帳戶的項目中向客戶提供資金，並就銀行向客戶披露其提供資金政策一事作出規定。

《據實披露存款資料法》(聯邦儲備規例 DD)

A.6 此法規定機構必須披露有關收費、利率及其他帳戶條款等資料，使消費者能比較不同機構提供的存款帳戶的條款及條件。

B. 民權法例

《平等信貸機會法》(聯邦儲備規例 B)

B.1 此法規定所有可獲信貸的申請人，不論年齡、種族、膚色、宗教、民族本源、性別及婚姻狀況，均能夠在獲取信貸方面享有平等機會。

《1968年公平住屋法》

B.2 此法禁止在房屋銷售及租賃，以及在涉及住屋的信貸交易出現歧視的情況。

《1975年家居按揭資料披露法》(聯邦儲備規例 C)

B.3 此法規定，受規管的放款人須每年匯報與按揭有關的活動，以便有關當局查察放款人在貸款時是否可能存在歧視。

《1977年社區再投資法》

B.4 此法鼓勵由聯邦政府提供保險的放款人協助應付其社區的信貸需要，尤其是低中入息人士、小型企業及小型農場。

C. 其他消費者信貸法例

《1970年公平信貸匯報法》

C.1 此法訂定更正消費者信貸檔案錯漏之處的程序，以及規定信貸檔案只可用於合法的商業用途。

《1977年公平追討債項手法法》

C.2 此法旨在消除使用舞弊及具欺騙成分的債項追討手法，以及確保具信譽的債項追討人不會在競爭方面處於不利情況。

處理不公平或具欺騙成分的行為或經營手法(聯邦儲備規例 AA)

C.3 此規例旨在處理不公平及具欺騙成分的經營手法。此法禁止放款人取去貸款人的家庭物品作為權益擔保，惟放款人就該物品提供借貸者除外。

《1968年國家洪水保險法》

C.4 本法旨在達到兩個目標，其一是以合理的保費向居於易受洪水威脅地區的居民提供洪水保險，其二是鼓勵本地政府訂定土地用途限制，以規限易受洪水威脅地區日後的發展。

《1998年自住物業業主保障法》

C.5 此法旨在消除有關私人按揭保證保險的不平等情況。

《1978年財務私隱權法》

C.6 此法訂立一項法律上的權益，讓客戶可行使此項權益，反對聯邦機構或聯邦機構的僱員獲得其財務紀錄。

《格林李治比利法》標題 V

C.7 此法旨在制定一套規則，就機構保障及披露消費者的財政資料事宜作出規定。

資料來源： Kenneth SPONG, *Banking Regulation, Its Purposes, Implementation, and Effects, Division of Supervision and Risk Management, Federal Reserve Bank of Kansas City, 5th ed., 2000*

附錄 VI

聯邦儲備系統

A.1 聯邦儲備系統是美國的中央銀行，包括聯邦儲備系統及 12 所地區儲備銀行。下列為聯邦儲備系統的主要職責：

- (a) 透過影響經濟體系內的資金及信貸狀況以執行全國的貨幣政策，致力達到全民就業及穩定價格的目標；
- (b) 監督及規管銀行機構，以確保國家的銀行業及金融體系安全穩健，以及保障消費者的信貸權益；
- (c) 維持金融體系穩定，以及遏制可能在金融市場出現的系統性風險；及
- (d) 為美國政府、國民、金融機構及外國官方機構提供若干金融服務，包括在運作國家的支付系統方面擔當主要的角色。

附錄 VII

貨幣監理處

A.1 貨幣監理處是財政部轄下的部門。貨幣監理專員由美國總統委任，並經參議院確認，任期為 5 年。貨幣監理處的主要職能是規管國家銀行體系及外國銀行機構。

A.2 在規管國家銀行方面，貨幣監理處有權：

- (a) 審查銀行；
- (b) 批准或拒絕有關領取新特許經營證、設立分行、增減資本或其他更改公司架構或銀行業務架構的申請；
- (c) 對不遵守法例及規例或以不當手法經營的銀行採取監管行動。貨幣監理處可將銀行的高級人員及董事免職、與銀行協定更改經營手法、勒令銀行停止運作及施加民事罰款；及
- (d) 發出規則及規例，規管銀行進行投資、借貸及其他活動。

附錄 VIII

聯邦存款保險公司

A.1 聯邦存款保險公司為一聯邦政府機構，由 5 名成員組成的董事局管理。董事局由美國總統委任，並經參議院確認。

A.2 聯邦存款保險公司為大部分美國銀行的存戶提供保險保障。聯邦存款保險公司亦監管及審查由州政府特許經營，並非聯邦儲備系統成員的銀行。

A.3 聯邦存款保險公司具各種執法權力，以執行其監管銀行及存款保險的責任。此等權力包括終止投保機構的存款保險、發出勒令停止運作的命令、把銀行的人員及其他有聯繫的各方免職，以及向州立非成員銀行施加罰款。

附錄 IX

互助儲蓄銀行監管辦事處

A.1 互助儲蓄銀行監管辦事處是財政部轄下的部門，主要負責規管所有由聯邦政府特許經營的互助儲蓄銀行，以及多家由州政府特許經營的互助儲蓄銀行。互助儲蓄銀行監管辦事處由一名處長掌管。該名處長由美國總統委任，並經參議院確認。

A.2 互助儲蓄銀行監管辦事處負責簽發特許經營證、審查、監督及規管由聯邦政府特許經營的互助儲蓄銀行，以及由儲備協會保險基金⁵⁵提供保險服務的州政府特許經營互助儲蓄銀行。

⁵⁵ 聯邦存款保險公司管理兩種聯邦存款保險基金。儲備協會保險基金是其中一種，另一種是銀行保險基金。

附錄 X

《1980年撤銷對存款機構管制及貨幣監管法》
的條文及效力

條文	效力
逐步撤銷存款利率上限	在 6 年內逐步撤銷存款利率上限。當地成立了撤銷管制存款機構委員會，以進行這項工作。
批准開設全國通用的可轉讓支付命令帳戶	在 1980 年 12 月 31 日以後，任何存款機構均可提供可轉讓支付命令帳戶，即個人及非牟利機構的有息支票帳戶。所有商業銀行亦獲准提供自動轉帳服務。儲蓄貸款協會可使用偏遠的服務單位，而由聯邦政府提供保險的信貸合作社可提供支票帳戶（“信貸合作社支票帳戶”）。
存款機構須就所有交易帳戶存入的儲備規定	有關儲備的規定會逐漸劃一適用於所有被界定為活期(支票)存款帳戶、可轉讓支付命令帳戶、自動轉帳服務帳戶及信貸合作社支票帳戶的交易帳戶。對於所有非聯邦儲備系統成員的存款機構而言，所需的儲備系統須分階段逐步在 8 年內實施。至於聯邦儲備系統成員，此法訂明其儲備規定須分 4 年逐步遞減。
讓更多存款機構享有貼現窗優惠	所有設有交易帳戶及非個人定期存款帳戶的存款機構現可如聯邦儲備系統成員的商業銀行一樣，享有同樣的聯邦儲備貼現窗借貸優惠。
就聯邦儲備服務設定收費	於 1981 年 10 月 1 日前就聯邦儲備的“各項服務”，如結算及收集支票、線上轉帳服務等項目，制訂收費表。
擴大互助儲蓄機構的權力	由聯邦政府提供保險的信貸合作社獲准提供住宅房地產貸款。儲蓄貸款協會可給予較高的貸款上限限額、在一定程度上提供消費貸款，以及有權簽發信用卡。
施加增補儲備額的規定	在特殊情況下，聯邦儲備局可向任何存款機構施加增補儲備額的規定，該增補儲備額可以達到交易帳戶總存款額的 4%。若執行增補儲備的規定，該增補儲備必須賺取利息。
增加由聯邦政府提供保險的存款額	由聯邦政府提供保險的存款最高限額由以前的 4 萬美元增至 10 萬美元。

資料來源：貨幣監理處, *A History of Depository Institution Regulation in the United States*,
網址：<http://occ.awlonline.com/bookbind...medialib/download/ect/ect15a.htm>

參考資料

英國

1. Bank of England, *Monetary Policy in the United Kingdom*, August 1998.
2. Banking Code Standards Board, *1999-2000 Annual Report*, March 2000.
3. Banking Code Standards Board, *Banking Code: Guidance for Subscribers*, January 2001.
4. Banking Code Standards Board, *Banking Code Standards Board Bulletins*, No. 1 - No. 5.
5. Banking Code Standards Board, *Banking Code Rules*, May 2000.
6. Banking Code Standards Board, *Compliance Policy*, May 2000.
7. Banking Code Standards Board, *Disciplinary Procedure*, May 2000.
8. Banking Code Standards Board, *Seven Key Questions About Bank Service*, February 2001.
9. Banking Ombudsman Scheme, *1998 - 1999 Annual Report*, September 1999.
10. Banking Ombudsman Scheme, *1999 - 2000 Annual Report*, September 2000.
11. Banking Services Consumer Codes Review Group, *Cracking the Codes for Banking Customers*, May 2001.
12. British Bankers' Association, *Accounts for All*, September 1999.
13. British Bankers' Association, *Financial Services: Serving the Community?*, January 1999.
14. British Bankers' Association, *Promoting Financial Inclusion*, April 2000.
15. British Bankers' Association, *Understanding Bank Charges and Interest*, 2001.
16. British Bankers' Association, Building Societies Association, and Association for Payment Clearing Services, *The Banking Code*, March 1999.
17. British Bankers' Association, Building Societies Association, and Association for Payment Clearing Services, *The Banking Code*, January 2001.
18. Census and Statistics Department, Hong Kong Special Administrative Region, *Hong Kong Monthly Digest of Statistics*, May 2001.
19. Committee of London Clearing Bankers, *The London Clearing Banks: Evidence by the Committee of London Clearing Bankers to the Committee to Review the Functioning of Financial Institutions*, November 1977.
20. Competition Commission, *Guide to Appeals under the Competition Act 1998*, June 2000.
21. Don Cruickshank, *Competition in UK Banking*, March 2000.

-
22. Elaine Kempson, *Access to Current Accounts*, British Bankers' Association, August 1998.
 23. Financial Services Authority, *Cost-Benefit Analysis in Financial Regulation*, September 1999.
 24. Financial Services Authority, *Guide to Making a Complaint*, January 2001.
 25. Financial Services Authority, *In or Out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review*, July 2000.
 26. Financial Services Authority, *Response by the Financial Services Authority to the Cruickshank Report on Competition in UK Banking*, July 2000.
 27. Financial Services Authority, *Making Policy in the FSA: How to Take Account of Competition*, July 2000.
 28. Hong Kong Monetary Authority, *Comparative Study on Banking Consumer Protection and Competition Arrangements in the UK, Australia and Hong Kong -- Role of the Financial Regulator and Self-Regulation of Market Conduct*, April 2001, LC Paper No. CB(1) 1112/00-01(02).
 29. Legislative Council, *Official Record of Proceedings*, 14 February 2001.
 30. Legislative Council, Panel on Financial Affairs and the Bills Committee on Securities and Futures Bill and Banking (Amendment) Bill 2000, *Report on the Financial Systems in the United Kingdom and the United States of America*, June 2001.
 31. Office of the Banking Ombudsman, *Annual Report 1998-1999*, March 1999.
 32. Office of the Banking Ombudsman, *Annual Report 1999-2000*, March 2000.
 33. Office of Fair Trading, *A Character Standard Statement and Code for Enforcement*, May 2000.
 34. Office of Fair Trading, *Vulnerable Consumers and Financial Services*, January 1999.
 35. Office of Fair Trading, *Statement of Purpose*, 17 July 2001.
 36. Policy Action Team 14, *Access to Financial Services*, November 1999.
 37. Stationary Office, *Britain 2001: The Official Yearbook of the United Kingdom*, 2000.
 38. The Treasury, *Government Response to Cruickshank's Report "Competition in UK Banking"*, August 2000.
 39. The Treasury, *Standards for Retail Financial Products*, January 2001.
 40. Treasury Committee of the House of Commons, *Banking and the Consumer (Fifth Report)*, March 2001.
-

網址：

1. 銀行業守則標準委員會網址，www.bankingcode.org.uk
2. 銀行申訴專員計劃網址，www.obo.org.uk
3. 銀行檢討網址，www.bankreview.org.uk
4. 英國銀行公會網址，www.bba.org.uk
5. 房屋建築協會網址，www.bsa.org.uk
6. 競爭委員會網址，www.competition-commission.org.uk
7. 工業貿易署網址，www.dti.gov.hk
8. 金融服務管理局網址，www.fsa.gov.uk
9. 香港銀行公會網址，www.hkab.org.hk
10. 公平交易辦事處網址，www.oft.gov.uk
11. 財政部網址，www.hm-treasury.gov.uk

美國

1. Department of the Treasury, *The Community Reinvestment Act After Financial Modernization: A Baseline Report*, April 2000
2. Department of the Treasury, Office of Public Affairs, *Treasury Statement on First Accounts*, Treasury News, 14 November 2000
3. Department of the Treasury, Office of Public Affairs, *Testimony of Gary Gensler, Treasury Under Secretary (Domestic Finance) before the House Committee on Banking and Financial Institutions*, Treasury News, 27 June 2000
4. Department of the Treasury, Office of Public Affairs, *Remarks of Treasury Secretary Lawrence H. Summers to the Consumer Bankers Association, Washington, DC*, 8 May 2000
5. Department of the Treasury, Financial Management Service, *ETA Commonly Asked Questions and Answers*, 9 November 2000
6. Department of the Treasury, Financial Management Service, *ETA Fact Sheet*, 9 September 2000
7. Department of the Treasury, Financial Management Service, *Commonly Asked Questions*, 27 October 1998
8. Department of the Treasury, Financial Management Service, *Fact Sheet: 31 CFR 208: Management of Federal Agency Disbursements; Final Rule*, 25 September 1998

-
9. Department of the Treasury, Financial Management Service, *Explanation of Key Regulation Provisions for Federal Agencies*, 25 September 1998
 10. Department of the Treasury, Financial Management Service, *31 CFR 208 Comparison Chart*, 25 September 1998
 11. Department of Treasury, *Remarks of Richard S. Carnell, Assistant Secretary of the Treasury for Financial Institutions made at the 1997 Annual Meeting and Conference of the National Community Reinvestment Coalition, Washington, D.C.*, 13 March 1997
 12. Comptroller of the Currency, *Annual Report of Customer Assistance Group, Office of the Ombudsman*, 1999
 13. Comptroller of the Currency, *Comptroller's Handbook*, September 1996
 14. Comptroller of the Currency, *A History of Depository Institution Regulation in the US*
 15. Federal Deposit Insurance Corporation, *8000 - FDIC Miscellaneous Statutes And Regulations*
 16. Federal Reserve Board, *Recent Changes in US Family Finances: Results from the 1998 Survey of Consumer Finances*, Federal Reserve Bulletin, January 2000
 17. Federal Reserve Board, *87th Annual Report*, 2000
 18. Federal Reserve Board, *The Federal Reserve System: Purposes and Functions*
 19. Federal Reserve Board, *Answers to Frequently Asked Questions about the Federal Reserve's Roles in the Payment System*
 20. Federal Reserve Board, *Statutory Authority for Services Pricing Policy, Monetary Control Act of 1980*
 21. Federal Reserve Board, *Principles for the Pricing of Federal Reserve Bank Services*, 1980
 22. Federal Reserve Bank of Boston, *Checking accounts: Fees and Features, Consumer Preferences, Impact on Bank Revenues*, Number 22, Fall 1999
 23. Federal Reserve Bank of Boston, *Depository Institutions Deregulation And Monetary Control Act of 1980*
 24. Federal Reserve Bank of Boston, *Banking Basics*
 25. Kenneth Spong, *Banking Regulation, Its Purposes, Implementation, and Effects, Fifth Edition*, Division of Supervision and Risk Management, Federal Reserve Bank of Kansas City, 2000
 26. Federal Reserve Bank of Minneapolis, *A New Law, A New Era*, 1980 Annual Report

-
27. Joseph J. Doyle, Jose A. Lopez, and Marc R. Saidenberg, *How Effective Is Lifeline Banking in Assisting the 'Unbanked'?* Current Issues in Economics and Finance, Federal Reserve Bank of New York, Volume 4 Number 6, June 1998
 28. Federal Reserve Bank of San Francisco, Glossary of Economic Terms
 29. Sol Bloom, *Questions and Answers Pertaining to the Constitution*, National Archives and Records Administration
 30. General Accounting Office, *A letter from Richard J. Hillman, Associate Director, Financial Institutions and Markets Issues and Lynn H. Gibson, Associate General Counsel, Office of the General Counsel to James A. Leach, Chairman of Committee on Banking, Finance and Urban Affairs, House of Representatives about the role of the Office of Thrift Supervision and Office of the Comptroller of the Currency in the pre-emption of state law*", 7 February 2000
 31. State of New York Banking Department, *Basic Banking Accounts/Lifeline Banking Accounts*, Information Brochures
 32. Eliot Spitzer, *Basic Banking/Lifeline Accounts*, Office of New York State Attorney General
 33. House of Representatives, *Oversight Plan for the Committee on Financial Services for the 107th Congress*, 14 February 2001
 34. House of Representatives, Committee on Banking and Financial Services, *Hearing on H.R. 4490 First Accounts Act of 2000*, 27 June 2000
 35. House of Representatives, Committee on Banking and Financial Services, *FY 2001 Budget Views*, 16 February 2000
 36. John D. Hawke, Jr, Treasury Under Secretary for Domestic Finance, *Speech before the House Banking and Financial Services Committee*, 25 September 1997
 37. US Public Interest Research Group, *Testimony of Edmund Mierzwinski, Consumer Programme Director on behalf of New York Public Interest Research Group, US Public Interest Research Group on HR 4490, the First Accounts Act of 2000 and HR 4584, The Affordable Transaction Account Act before the Committee on Banking and Financial Services*, 27 June 2000
 38. US Public Interest Research Group, *Testimony of Edmund Mierzwinski, Consumer Programme Director on behalf of US Public Interest Research Group on Financial Modernization and HR10 before the House Banking Committee*, 11 February 1999
 39. US Public Interest Research Group, *Big Banks, Bigger Fees: PIRG's 1999 Bank Survey*
 40. Consumers Union, *State Consumer Protection Laws Need To Be Preserved*, September 1997
 41. American Bankers Association, *Finding the Bank That's Right For You*, Consumer Connection, 15 August 2001
-

-
42. US Code
 43. Depository Institutions Deregulation and Monetary Control Act of 1980, Public Law 96-221, 96th Congress
 44. Center for Business & Economic Research, University of Louisiana at Monroe, *THE 1980s, The Depository Institutions Deregulatory and Monetary Control Act of 1980*
 45. *A History of Depository Institution Regulation in the United States*, Economics Today, 2001-2002 Edition
 46. Joanna Stavins, *Checking Accounts: Fees and Features, Consumer Preferences, Impact on Bank Revenues*, New England Banking Trends, Fall 1999, Number 22
 47. Michelle Samaad, *Lifeline Bank Accounts Maintain Connections for the Poor and Ignored*, bankrate.com

網址：

1. 財政部網址，<http://www.treas.gov>
2. 貨幣監理處網址，<http://www.occ.treas.gov>
3. 聯邦存款保險公司網址，<http://www.fdic.gov>
4. 互助儲蓄銀行監管辦事處網址，<http://www.ots.treas.gov>
5. 聯邦貿易委員會網址，<http://www.ftc.gov>
6. 聯邦儲備局網址，<http://www.federalreserve.gov>
7. 波士頓聯邦儲備銀行網址，<http://www.bos.frb.org>
8. 堪薩斯城聯邦儲備銀行網址，<http://www.kc.frb.org>
9. 明尼阿波利斯聯邦儲備銀行網址，<http://woodrow.mpls.frb.fed.us>
10. 三藩市聯邦儲備銀行網址，<http://www.frbsf.org>
11. 一般庫務辦事處網址，<http://www.gao.gov>
12. 國家檔案及紀錄資料管理局網址，<http://www.nara.gov>
13. 眾議院網址，<http://www.house.gov>
14. 美國銀行公會網址，<http://www.aba.com>
15. 美國公眾利益研究組網址，<http://www.pirg.org>
16. 消費者聯盟網址，<http://www.consunion.org>
17. 康奈爾法律學院法律資料學會網址，<http://www.law.cornell.edu>
18. 門羅路易斯安那州大學商業及經濟研究中心網址，<http://cber.ulm.edu>