

**消費者委員會向
立法會財經事務委員會提交
「銀行業消費者保障」意見書**

引言

1. 消費者委員會樂於向立法會財經事務委員會提交對銀行業保障消費者權益的意見。消委會在 2002 年曾就此課題向財經事務委員會提交意見書。
2. 今次會議的目的是跟進金融管理局和銀行業在保障消費者方面的工作進展，包括：行業透過自我規管方式監察市場行爲、處理銀行客戶投訴的機制、消費者的投訴統計數字和趨勢，及金管局保障消費者的角色。
3. 本文旨在向財經事務委員會闡述消委會關注的三個課題：
 - a) 銀行業的市場銷售行爲；
 - b) 金管局保障消費者權益的角色；及
 - c) 信貸提供者共用更多個人信貸資料。
4. 消費者的投訴請見附件。

市場銷售行爲

5. 在去年底消委會的調查發現，金融機構某些推銷投資和保險產品的銷售手法值得關注。
6. 目前利率低企，不少消費者為求保本增值，紛紛尋求另類投資儲蓄產品。有見及此，金融機構亦積極推廣多元化的產品。然而，若前線銷售人員未具備足夠訓練和知識，或部分人士為求達到銷售額，及受交易佣金的推動，未能為顧客提供充足的資料和合適的建議。
7. 大部分長者對投資並不在行，向長者銷售投資產品的問題更大。消委會亦收到投訴，有靠定期存款利息生活的長者，聲稱抵受不住高壓銷售的手法，購買了不適合個人情況的投資產品。是項調查及消委會收

到的投訴，亦發現有誤導成分的聲稱：

- a) 推介「終身壽險計劃」作為儲蓄計劃。相對於定期儲蓄壽險計劃，終身壽險計劃的保障成分較高，儲蓄成分較低，並不適合作為儲蓄計劃。
- b) 將計劃包裝成目標儲蓄，表示另「送」保險，其實是儲蓄壽險，供款已包含了保險費，保險並非白「送」的。
- c) 沒有清楚向消費者講解提早退保的成本。初期的保費大部分撥作保險代理的佣金和公司行政費，因此，起初幾年退保，消費者會有損失。

8. 在去年 12 月發表報告時，消委會促請金融機構：

- a) 提供適當培訓予前線銷售人員，確保其以專業精神向客戶提供公正和客觀的建議；及
 - b) 制訂有效的內部監控程序，確保從業員符合專業守則（例如銀行營運守則）的要求，以客戶的利益為本。
9. 除上述之外，消委會在回應金管局的「證監會註冊認可機構受監管活動的監管」諮詢文件時提出，由於投資者未必知道在〈證券及期貨條例〉的新安排下，銀行從事證券業務不再獲豁免遵守有關規定，且必須向證監會註冊及受到證監會的規例所規限，但是另一方面金管局仍然是銀行的前線監管機構。故此，消委會建議監管局應給與投資者適當指引，確保投資者：
- a) 清楚有關規定，即是銀行必須委任「適當人選」負責銷售投資計劃；及
 - b) 知道向他們提供證券買賣服務的銀行職員是「適當人選」，並受到適當監管。

金管局保障消費者的角色

10. 消委會對金管局和財經事務委員會在保障銀行消費者權益方面所作出的努力，深感欣慰。在政府行業規管的體制下，金管局作為行業監管機構應擁有權力譴責任何違犯行業守則的行為，以保護和促進消費者權益，藉此維持消費者對行業的信心。
11. 這包括監管行業的市場銷售行為（即誤導和詐騙行為及其他不公平交易）及違反公平競爭的手法。
12. 然而，目前金管局的主要法定職能為：
 - a) 維持港元匯價穩定；
 - b) 管理外匯基金；
 - c) 促進香港銀行體系穩健；及
 - d) 發展香港金融市場基礎設施。
13. 顯然，金管局沒有獲明確授權保障消費者，免他們受任何不公平的市場銷售行為或扭曲競爭的限制性經營手法影響。再者，金管局亦沒有權力要求認可機構提供資料，對上述行為作深入調查。因此，如要有效打擊不公平的市場銷售行為及限制性經營手法，達到保障消費者的目的，必須正視金管局的權力不足的問題。
14. 金管局和其他相關的監管機構在規管方面的合作，可確保在不同行業（銀行、證券和保險）施行政策時的一致性。
15. 當上述運作一段時間並累積經驗後，可進一步考慮是否需要擴大金管局保障消費者的角色，給予明確授權。
16. 消委會支持這安排，但須指出由行業監管機構規管個別行業參與者，而非按參與者參與的市場業務作規管界線，可能會出現問題。如前述，銀行除參與傳統銀行業務以外，亦積極向消費者銷售保險產品、提供投資意見及股票買賣服務等。消委會向來支持由單一機構負責執行涵蓋所有行業的公平競爭法。

信貸提供者共用更多個人信貸資料

17. 消委會一直以來對容許財務機構共用更多消費者信貸資料的建議表達疑慮。然而，消委會亦知道擴大共用信貸資料事在必行，故此向行業及監管機構提出了一些保障消費者的措施。獲接納的意見如下：

- a) 訂出可量化的指標，以評估共用正面信貸資料的成效及為消費者帶來好處；
- b) 限制與信用無關的資料（例如個人的就業資料）納入新信貸資料範圍；
- c) 財務機構收集個人信貸資料的政策，特別是有權「拒絕服務」，須明確地知會消費者，即不得使用「細字體」印刷；
- d) 提高信貸評分機制的透明度，包括向外披露用以編制信貸評分的計算公式及向消費者解釋信貸評分（信貸資料服務機構擬備簡介單張，闡述用以計算信貸評分的統計模式，以及評分系統所使用的資料類別。）；
- e) 在有關客戶的信貸報告中附上該客戶的不同意見；
- f) 信貸資料服務機構定期將循規審核報告呈交私隱公署查核，而非應要求或有需要才做。

18. 消委會提出的其他意見：

- a) 探討信貸資料服務機構的性質及其長遠扮演的角色（例如是否適宜讓機構以牟利的形式經營）；
- b) 提供方法讓消費者申請信貸時作出「拒絕服務」選擇（指拒絕參與共用信貸資料計劃）；
- c) 改善更新信貸資料的頻密程度（例如縮短信貸提供者向信貸資料服務機構報告信貸資料的報告週期）；
- d) 向在全數清結帳戶時作出「拒絕服務」選擇的消費者，提供一份免費的還款紀錄證明文件；

- e) 規定信貸提供者在借款人全數清還貸款後的一段指定期間內作出「拒絕服務」選擇的通知，而非泛指「盡快在切實可行的情況下」；
- f) 信貸提供者或信貸資料服務機構應先獲得消費者同意，才向對方提供該消費者的信貸資料；
- g) 讓消費者每年免費獲得其個人信貸報告，有助消費者了解查閱其信貸報告的機構是否有合理的理由，以及報告內列載資料是否正確及完整 [現時提供個人信貸資料服務的公司作出聲明表示，「對於被拒絕信貸申請的消費者，該公司正研究若他們能夠出示銀行拒絕通知書，將可免費查閱其信貸資料。」]；
- h) 明確界定「檢討」查閱的定義及制訂具透明度的準則，防止出現濫查 [私隱公署規定信貸提供者在某種獲准目的（例如調整信貸額）才可作「檢討」查閱，並須預先通知客戶其欲「檢討」查閱信貸資料服務機構的資料庫]，可是，查閱的主動權仍然在信貸提供者手上；
- i) 私隱公署備存認可信貸提供者名單，供市民查閱；
- j) 引入強制最低的法定賠償額以懲罰違規者。

消費者委員會
二〇〇三年三月

消費者委員會

Consumer Council

財經服務的投訴

Complaints received against Financial Services

		<u>2001</u>	<u>2002</u>	<u>1-2/2003</u>
ATM	自動提款機	38	21	1
Auto-Pay	自動轉賬	15	5	1
Coin Exchange	輔幣找換	2	1	0
Current Account	支票戶口	26	27	2
General Service Charges	一般服務	20	30	3
Money Transfer	匯款	13	18	3
Mortgage	按揭	115	111	16
Personal Loan	私人貸款	48	108	11
Saving Account	儲蓄存款	106	85	11
Service Charge For Overseas Cheques	海外支票	2	1	0
Time Deposit	定期存款	12	9	0
Credit Card	信用咭	509	551	64
Overdraft Facilities	透支	5	2	1
Combination Account	綜合戶口	3	7	2
Internet Banking	網上銀行	2	4	3
Others	其他	75	99	22
Total	總計	991	1,079	140