

[譯本]

(852) 2528 9076

(852) 2527 0790

L/M (2) in G9/8/1/1 Pt.8

傳真函件: 2121 0420

香港
立法會大樓
財經事務委員會秘書
司徒少華女士

司徒女士:

財經事務委員會
二零零三年三月二十日會議後的跟進行動

二零零三年三月二十八日來函收悉。現應貴會委員在上述會議的要求提供以下資料-

- (a) 證券及期貨事務監察委員會(證監會)及保險業監理處(保監處)在二零零二年接獲有關銀行服務的投訴分項數字，載於附件 A。至於香港金融管理局(金管局)所接獲的投訴，已隨該局二零零三年三月十三日提交的意見書向貴會匯報。
- (b) 個人資料私隱專員就消費者委員會有關共用正面信貸資料的建議作出的回應，載於附件 B。該等建議載於消委會提交貴會的意見書第 18 段。
- (c) 證監會及金管局必要時均會對持牌法團進行視察，事前不作通知(即進行突擊檢查)。一如附件 C 所示，這兩個規管機構在根據《證券及期貨條例》視察受規管活動方面，採取了相若的監管程序。

- (d) 銀行徵收的費用和收費是其商業決定。根據《銀行營運守則》，銀行須披露其銀行服務費用和收費的詳情。現時，有些零售銀行徵收低結餘戶口服務費，但亦有一些不設最低結餘規定。收取該等服務費的銀行，大部分會提供其他不收費的儲蓄戶口¹或向弱勢社群(如 65 歲以上和領取政府傷殘津貼的人士)或在其銀行開設支薪戶口的客戶，給予各種豁免。在銀行開設了支薪戶口的客戶似乎均獲提供選擇，避免繳付低結餘戶口費用。關於擁有龐大零售網絡的銀行的相關收費政策，請參閱附件 D 的列表。

財經事務及庫務局局長
(江美妮代行)

二零零三年四月二十三日

副本送： 香港金融管理局趙玉芬女士
證券及期貨事務監察委員會雷祺光先生
強制性公積金計劃管理局鄧淑貞女士
個人資料私隱專員公署鄧爾邦先生

¹ 客戶通常須使用其他形式的銀行服務，如自動櫃員機，以及電話或網上銀行服務。現已有兩家主要零售銀行設有該類戶口，而另一主要銀行亦已計劃在二零零三年上半年引入同類戶口。

二零零二年證券及期貨事務監察委員會、保險業監理處
及強制性公積金計劃管理局
就銀行提供的服務接獲的投訴個案

一般產品類別	證監會	保監處	積金局	註
與證券融資有關的 貸款及信貸安排	1			在適當的情況下，證監會已把這些個案轉介金管局跟進。這個做法符合由金管局擔當銀行證券業務的前線規管機構的議定安排。
證券戶口	3			
單位信託及基金投資	4			
第一市場產品活動 例如首次公開招股 及發行與股票掛鈎 的工具	4			
保險產品		9		保監處已與有關獲授權保險人或中介人跟進個案。
強積金產品			179*	積金局已與有關強積金服務提供者跟進個案。

-
- * 投訴數字顯示的是針對銀行成立提供強積金服務的信託公司作出的投訴。鑑於很多受託人已把他們部分強積金職能(例如計劃的管理、投資等)轉授予其他服務提供者，因此被投訴的服務可能由銀行以外的服務提供者所提供。全部投訴均是有關強積金計劃的管理。(例如未能更新或提供供款資料、未能轉移強積金款項、未能更新戶口資料或發出文件、及未能發出累算權益等。)

個人資料私隱專員就消費者委員會在二零零三年三月
提交財經事務委員會的意見書第 18 段的建議作出的回應

個人資料私隱專員公署(私隱公署)在進行廣泛諮詢後，把消費者委員會所提的問題包括在二零零三年一月發表的諮詢報告內，而報告亦有論及該等問題，當中一些關注事項與消費者權益有關，但在本質上不屬資料私隱的範疇。私隱公署對消費者委員會提交財經事務委員會的意見書第 18 段的建議作出的回應概述如下。

- (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)。*

私隱公署認為，在《個人資料(私隱)條例》(下稱“條例”)及《個人信貸資料實務守則》(下稱“守則”)的適用範圍內，資料使用者應負的法律責任，不會因它是否商業機構而有所分別。法定規定同樣適用於公私營機構，而不論有關機構是否以牟利的形式經營。

政府對這個問題的意見是，現時已有妥善的架構保障個人信貸資料，因此政府無須亦不適宜直接涉及這些商業活動。這與其他已發展國家的做法一致。大部分已發展國家(例如美國、英國、澳洲、加拿大、德國、日本、新加坡等)的信貸評級機構都是私營的。

- (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)。*

如擴大共用信貸資料，要達致理想的成效，則作出“拒絕服務”選擇的最佳時間是客戶全數清結欠款後結束帳戶之時，並且只有還款表現良好的客戶才可作出這項選擇。在客戶申請信貸時讓他們作出“拒絕服務”選擇或會出現信貸資料不平衡的不理想情況，足以影響資訊制度的效用及可靠性，而這正是制度賴以保障公眾利益的基石。

- (c) *改善更新信貸資料的頻密程度，例如縮短報告週期。*

大家均認為報告週期愈短，資料的準確性愈高。但是，亦有實際因素例如運作成本須加以考慮，因這最終須由客戶承擔。故此，我們必須在資

料質素與更新成本之間取得平衡。建議中的規定是“立即”或不得超過 31 日，故在上述因素下，較短的報告週期肯定是有可能的。最佳的報告週期只是確保資料準確性的其中一項措施，而修訂後的守則將包括其他多項為此而設的措施，例如明確規定客戶有權作出改正資料要求，以及報告內必須顯示與資料有關的爭議。

- (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記錄證明文件。*

至於信貸資料服務機構在客戶作出“拒絕服務”選擇時，須否為他們提供一份免費的還款記錄證明文件，這更明顯是一項商業決定。與此事有關的唯一規定可能是條例的第 28 條。此條文訂明資料使用者不得為依從查閱資料要求而徵收超乎適度的費用。至於何謂超乎適度，則須視當時情況而定。

- (e) *規定信貸提供者在借款人全數清還貸款後的一段指定時間內向借款人作出“拒絕服務”選擇的通知。*

私隱公署的立場是由於“拒絕服務”選擇通知與客戶資料的使用目的有關，屬《收集個人資料聲明》的一部分，故應在信貸提供者收集個人資料之時或之前給予有關客戶。事實上，這是條例附表 1 的保障資料第 1(3)原則的規定。鑑於還款期可長達多年，為避免由於時間太久而忽略此項規定，私隱公署擬建議的一項良好行事方式，是信貸提供者應在客戶全數清還信貸時再次提醒客戶該項權利。

- (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。*

根據條例的保障資料第 1(3)原則，信貸提供者應在收集客戶的個人資料時或之前，告知有關客戶該等資料會使用於甚麼目的或可能轉移予什麼類別的人，例如信貸資料服務機構或收數公司。客戶在充分理解有關事項後接納合約中的條款，可被視為同意信貸提供者如此使用該等資料。有鑑於此，當有關資料其後被使用於該等目的上，則信貸提供者便無須取得客戶的同意。私隱公署的立場是有關聲明應顯眼易見及易於閱讀。

- (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。*

信貸提供者應否向客戶提供一份免費的信貸報告是一項商業決定。上文第(d)段的答覆在此情況下亦同樣適用。至於應相隔多久須客戶提供有關信貸報告，讓他們概略地了解本身在當時的信貸情況，這不屬於條例的涵蓋範疇，較宜由消委會與有關當局處理。

- (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。*

為解決“檢討”一詞的定義有欠明確及隨之可能引發的問題，修訂後的守則會對該詞的定義加以明確界定。事實上，此舉是私隱公署在實施舊有守則後對消費者所反映的關注的直接回應。此外，除了在有限的例外情況下，條訂後的守則會強制信貸提供者必須在作出檢討查閱前通知有關客戶。其他防止濫用檢討查閱的措施包括記錄所有查閱及制訂防止懷疑異常查閱的監察措施。金管局行將就相關問題，向信貸提供者發出監管指引。

- (i) *私隱公署備存認可信貸提供者名單，供市民查閱。*

守則附表 1 已明確列示有權共用資料的信貸提供者。因此，制定認可信貸提供者登記冊供市民查閱的建議，至少在現階段似乎無須考慮。

- (j) *引入強制最低的法定賠償額以懲罰違規者。*

條例第 66 條明確訂明資料當事人有權向違反條例規定的資料使用者申索補償。這已覆蓋了消委會建議設立的補償途徑。由於條例適用於所有類別的個人資料，故似乎無理據將條例選擇性地應用於某類資料。此外，守則亦不宜用以制定罰則。此事應由立法機關負責。

證券及期貨事務監察委員會(證監會)及香港金融管理局(金管局)
進行視察的比較

證監會

1. 《證券及期貨條例》(第 571 章)第 180 條為證監會視察持牌法團提供法律根據，視察目的在於查核有關法團是否遵從適用的規管規定。
2. 證監會可向持牌法團進行例行及／或特別視察。在兩類視察中，選取視察對象以及決定審核的範疇均以風險為基礎。
3. 例行視察方面，通常在視察之前會給予受視察的持牌法團最少七天通知，令該持牌法團可向證監會提供有關資料，方便計劃是次視察。
4. 特別視察並非常規地進行，而是根據每宗需要進行視察個案的特定原因而進行。舉例來說，其他規管機構或第三者將投訴轉交證監會，而情況顯示某持牌法團可能違反了規管規定，便會進行特別視察。視察程序通常是根據某宗個案具體情況而制定。如有需要，可視察有關持牌法團而不會事前通知(即突擊視察)，或在例行視察時給予少於七天的例行通知。
5. 無論是例行或是特別視察，任何視察職員根據《證券及期貨條例》第 180 條行使證監會的視察權力時，會依據第 180(12)條的規定出示其授權書文本，以供查閱。
6. 根據《證券及期貨條例》第 182 條進行正式調查的過程中，例如證監會有合理因由相信有人觸犯該條例某罪項，證監會法規執行部可向持牌法團進行秘密查訊，作為其調查活動的一部分。但應注意的是，證監會的調查權力涵蓋各類中介團體(即包括屬金管局監管的註冊機構)。

金管局

7. 在《證券及期貨條例》制定後，認可機構如擬進行《證券及期貨條例》界定的受規管活動，須向證監會申請註冊(隨之成為註冊機構)，並受證監會發出的相關規則、守則及指引規管。
8. 金管局會繼續擔當前線監管角色，負責按照與證監會對持牌法團採用的準則一致的標準，就註冊機構進行受規管活動時的操守執行日常監管工作。《證券及期貨條例》第 180 條明確賦權金管局可前往註冊機構進行視察。
9. 金管局就視察註冊機構的受規管活動所採用的監管程序，與證監會的類似。例行監管程序一般涵蓋非實地審查及實地視察工作。前者指定期透過報表，或為特定目的蒐集審慎監管所需資料，以進行分析，後者則主要指進行實地查核，確定某機構遵照適用的規管規定行事。審查工作的範疇及重點與證監會一致。兩個規管機構定期就這方面舉行諒解備忘錄會議，以保持溝通。此外，規管機構在執行監管程序時，亦會以風險為基礎。
10. 機構通常在進行實地視察前至少七天收到通知，以便向金管局提供有關資料，協助籌劃視察工作。
11. 在有需要時，亦可進行突擊視察(與證監會進行的特別視察類似)，例如為調查投訴而行動。《銀行業條例》第 55 條賦權金管局不論是否有給予某認可機構事先通知，可在任何時間審查該認可機構的簿冊、帳目及交易。
12. 一如證監會，金管局的例行視察工作，一般不會包括對註冊機構進行秘密查訊。然而，金管局並不排除在有需要時，可能會這樣做。

設有最低結餘規定的儲蓄戶口的收費政策
(由金管局提供，概述二零零三年四月十日的情況)

銀行	儲蓄戶口		低結餘戶口持有人的其他選擇
	月費	豁免政策	
香港上海滙豐銀行有限公司	平均結餘少於 5,000 元： 每月 40 元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長者(65 歲或以上) 2. 領取政府傷殘津貼及因傷殘而領取綜合社會保障緩助的人士 3. 萬用戶口、運籌理財*、商業理財*及卓越理財客戶* 4. 使用香港上海滙豐銀行有限公司透支、借貸、單位信託基金、人壽保險、滙聚豐收投資計劃及定期存款服務的客戶 <p>*須受其他最低結餘規定所限</p>	儲蓄易戶口 <ol style="list-style-type: none"> 1. 不設最低結餘規定 2. 不設低結餘戶口服務費 3. 免費使用自動櫃員機、自動電話理財以及滙豐網上理財服務 4. 免費櫃位存款服務 5. 櫃位提取現金或轉帳收取 20 元費用 6. 利率分級釐定
渣打銀行	平均每月結餘少於 10,000 元： 每月 100 元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 65 歲或以上或 18 歲以下的現有客戶 (只適用於二零零一年一月三十一日前在渣打銀行開戶的客戶) 2. 優先理財/創智理財/快易理財客戶 3. 綜合社會保障緩助計劃受助人 4. 領取公共福利金的人士 5. 領取傷殘津貼的人士 6. 在渣打銀行有支薪戶口的客戶 7. 使用渣打銀行強積金產品的客戶 8. 使用渣打銀行的財務管理服務包括按 	無

銀行	儲蓄戶口		低結餘戶口持有人的其他選擇
	月費	豁免政策	
		揭、私人貸款或定期存款及保險產品的客戶	
中國銀行	平均每月結餘少於 5,000 元： 每月 50 元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長者(65 歲或以上) 2. 領取政府傷殘津貼的人士 3. 使用下述中國銀行產品的客戶： <ul style="list-style-type: none"> - 中銀理財 - 定期存款 - 信用卡 - 企業帳戶 - 證券戶口 - 保管箱 - 透支或貸款 - 外匯孖展 - 按揭 - 外匯孖展(港元) 4. 18 歲以下的客戶 5. 在中國銀行開設公司支薪戶口並使用其強積金產品的客戶 6. 綜合社會保障緩助計劃受助人 	<p><i>新服務</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中國銀行計劃推出不設服務費存摺戶口(預定推行日期：二零零三年上半年)
亞洲商業銀行	平均結餘少於 2,000 元： 每月 30 元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未成年人士戶口(18 歲以下的客戶) 2. 長者(65 歲及以上客戶) 3. 領取政府綜合社會保障緩助/傷殘津貼的人士 4. ACB 優裕理財客戶 5. 樓宇按揭貸款人士 6. 無抵押私人貸款客戶 7. 商業貸款客戶 8. 透支客戶 	無

銀行	儲蓄戶口		低結餘戶口持有人的其他選擇
	月費	豁免政策	
		9. 證券戶口持有人 10. 定期存款客戶 11. 聯名戶口 12. 支薪戶口 13. 自動轉帳戶口 14. 已故人士戶口 15. 破產客戶 16. 正進行清盤的戶口	
美國銀行(亞洲)有限公司	平均每月結餘少於5,000元；每月50元	1. 智選理財客戶 2. 貴賓理財客戶 3. 使用銀行貸款、保險或投資服務的客戶	無
東亞銀行	平均每日結餘少於3,000港元；每月30港元	1. 兒童戶口 2. 65歲或以上的長者 3. 接受政府社會保障援助的人士 4. 香港特別行政區政府 5. 非牟利機構 6. 使用東亞銀行下述服務或開設下述戶口的客戶：支薪戶口、收款戶口、東亞銀行強積金、按揭貸款及個人貸款	無
集友銀行	平均每月結餘少於5,000元；每月50元	1. 長者(65歲或以上) 2. 未成年人士(18歲以下) 3. 領取政府傷殘津貼的人士 4. 綜合社會保障緩助計劃受助人 5. 綜援長者自願回廣東省養老計劃受助人 6. 參加中銀國際與英國保誠強積金計劃的支薪戶口 7. 使用下述產品的客戶： - 中銀理財	無

銀行	儲蓄戶口		低結餘戶口持有人的其他選擇
	月費	豁免政策	
		<ul style="list-style-type: none"> - 信用卡 - 企業戶口 - 定期存款 - 按揭 - 外匯孖展 - 外匯孖展(港元) - 透支或貸款 - 證券戶口 - 保管箱 - 無實金屬交易的貴金屬買賣 <p>8. 處於下述狀況的戶口：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 中國銀行(香港)及其附屬機構的員工 - 視覺受損人士 - 聽覺受損人士 - 無力償債 - 在法律上被凍結 - 破產 - 已故 	
花旗銀行	平均每日綜合結餘少於 30,000 元：每月 200 元	1. 領取政府公共福利金的 65 歲以上長者	無
大新銀行	全面綜合理財總值少於 5,000 元：每月 20 元	<p>1. 未成年人士的戶口(即由 18 歲以上戶口持有人為 0 至 11 歲兒童開設的信託戶口；以及 12 至 17 歲未成年人士的戶口)</p> <p>2. 18 歲以下或 65 歲以上人士的戶口</p> <p>3. 領取社會福利署津貼的客戶(指以自動轉帳將有關津貼存入該銀行戶口的客戶)</p>	無

銀行	儲蓄戶口		低結餘戶口持有人的其他選擇
	月費	豁免政策	
道亨銀行 ／海外信託銀行	個人理財總值少於5,000元： 每月40元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長者(65歲或以上) 2. 未成年人士(18歲或以下) 3. 領取政府傷殘津貼的人士(需出示證明文件) 4. (2001年6月前)領取政府綜合社會保障援助金的客戶(需出示證明文件) 5. 綜合理財戶口客戶(豐盛理財戶口、ec-account戶口和ec-payroll戶口) 6. 持有存款戶口的強制性公積金客戶-可享3個月豁免期 7. 基金投資儲蓄計劃客戶(豁免期至2003年6月) 8. 子女教育儲蓄計劃的客戶(豁免期至2003年6月) 	無
DBS 廣安銀行	平均每日結餘少於5,000元： 每月40元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 65歲或以上的客戶 2. 18歲以下的客戶 3. 領取政府綜合社會保障援助金的人士 4. 領取政府傷殘津貼的人士 5. 使用以下產品/服務的客戶： <ul style="list-style-type: none"> - 定期存款 - 證券買賣服務 - 按揭貸款 - 基金買賣服務 - 私人貸款 - 強制性公積金 - 透支服務 - 經銀行安排定期自動轉帳定額儲蓄至 Save & Cheque 戶口 - 租購融資服務 	無

銀行	儲蓄戶口		低結餘戶口持有人的其他選擇
	月費	豁免政策	
恆生銀行	平均每日結餘少於 5,000 元： 每月 40 元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於 2001 年 4 月 12 日前開設的戶口 2. 長者(65 歲或以上) 3. 未成年人士(18 歲以下) 4. 領取政府傷殘津貼的人士 5. 持有恆生 U-Smart 理財綜合戶口的大專學生 6. 使用綜合理財戶口、備用透支、貸款、按揭、基金、證券、人壽保險和定期存款服務的客戶 7. 每月投資計劃的客戶 	ATM 儲蓄戶口 <ol style="list-style-type: none"> 1. 不設最低結餘規定 2. 不設低結餘戶口服務費 3. 免費使用自動櫃員機服務 4. 免費櫃位存款服務 5. 轉帳或現金提取的櫃位服務費為每項 20 元
中國工商銀行(亞洲)有限公司	平均結餘少於 1,000 元： 每月 10 元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長者 2. 領取政府傷殘津貼的人士 3. 領取政府公共福利金的人士 4. 使用貸款、定期存款、單位信託、人壽保險服務，以及在該銀行持有支薪戶口的客戶 	無
南洋商業銀行	平均每月結餘少於 5,000 元： 每月 50 元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長者(65 歲或以上) 2. 未成年人士(18 歲以下) 3. 兒童(11 歲以下以“信託”形式開設的戶口) 4. 領取政府傷殘津貼的人士 5. 領取綜合社會保障援助的人士 6. 綜援長者自願回廣東省養老計劃受助人 7. 參加中銀保誠強積金計劃的支薪戶口 8. 使用以下產品的客戶： <ul style="list-style-type: none"> - 中銀理財 - 信用咭 	無

銀行	儲蓄戶口		低結餘戶口持有人的其他選擇
	月費	豁免政策	
		<ul style="list-style-type: none"> - 企業戶口 - 定期存款 - 樓宇按揭 - 外匯孖展 - 港元外匯孖展 - 透支或信貸 - 證券戶口 - 保管箱 - 無實金屬交易的貴金屬戶口 <p>9. 符合以下情況的戶口：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 中銀集團及其附屬公司的職員 - 視覺受損人士 - 聽覺受損人士 - 無力償債人士 - 遭法院凍結 - 破產人士 - 已身故人士 	
永亨銀行	平均結餘少於 3,000 元： 每月 30 元	<ol style="list-style-type: none"> 1. 18 歲以下的客戶 2. 65 歲或以上的客戶 3. 領取綜合社會保障援助的人士(各類型) 4. 使用該銀行樓宇按揭貸款、汽車及器材貸款、透支、定期存款、單位信託基金、證券買賣、強積金和人壽保險服務的客戶 	無

現時不設任何最低結餘規定的零售銀行：

交通銀行

中信嘉華銀行

華比富通銀行

港基國際銀行

廖創興銀行有限公司

上海商業銀行

永隆銀行