

香港特別行政區政府
財經事務及庫務局
財經事務科
香港金鐘道六十六號
金鐘道政府合署十五樓



立法會ESC127/15-16(01)號文件

FINANCIAL SERVICES BRANCH
FINANCIAL SERVICES AND
THE TREASURY BUREAU
GOVERNMENT OF THE HONG KONG
SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

15TH FLOOR
QUEENSWAY GOVERNMENT OFFICES
66 QUEENSWAY
HONG KONG

電話 TEL.: 2528 6384
圖文傳真 FAX.: 2869 4195
本局檔號 OUR REF: FSTB FSBCR/5-30/4C
來局檔號 YOUR REF:

傳真文件 (傳真號碼: 3529 2837)

香港中區
立法會道 1 號
立法會綜合大樓
人事編制小組委員會秘書
(經辦人: 盧美雲女士)

盧女士:

人事編制小組委員會
二零一六年六月八日會議跟進事項
EC(2016-17)10

就委員在二零一六年六月八日人事編制小組委員會會議上提出的要求，現提供以下資料供委員參考一

- (a) 由銀行業內公會發布並獲香港金融管理局認可的《銀行營運守則》中關於認可機構及其收債人員收債時所須符合的規定(請參閱附件 A)；及
- (b) 牌照法庭根據《放債人條例》(第 163 章)，向持牌放債人施加規管放債人及其收債人員的收債行為的相關牌照條件(請參閱附件 B)。

財經事務及庫務局局長

(黃昕然

代行)

副本送:

香港金融管理局 (經辦人: 曹家銘先生) (傳真: 2878 1396)
財經事務及庫務局(庫務科) (經辦人: 鄭智慧女士) (傳真: 2147 5236)

二零一六年六月二十二日

第五章 — 追討貸款及墊款

42. 適用範圍

本章適用於機構的追討債務活動，不論是由機構直接進行或透過第三方收數公司進行。

43. 追討債務活動

43.1. 收數員（不論他們是獲指派追討債務職責的機構員工或由機構委託代表其追討債務的第三方收數公司的員工）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。

43.2. 收數員在收數過程中，不得對任何人士在言語上或行動上作出恐嚇或使用暴力。此外，收數員不得採取騷擾性或不正當的收數手段，例如下列各項：

(a) 騷擾性手段

(i) 在債務人住所的外牆上張貼海報或塗寫字句，或其他旨在公開侮辱債務人的行動；

(ii) 不斷致電騷擾債務人；

(iii) 於不合情理的時間致電債務人；及

(iv) 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。

(b) 其他不正當手段

(i) 以虛假的名稱與債務人聯絡；

(ii) 用匿名電話聯絡債務人及向債務人發出無從辨識身分的信件；

(iii) 向債務人發出恐嚇或警告；及

(iv) 作出虛假或誤導的陳述，企圖誘導債務人付款。

43.3. 如第三者（包括債務人的諮詢人、家人及朋友）並未與機構訂立任何正式協議，就債務人的債務作出擔保，則機構及所聘用的收數公司不應試圖直接或間接向該等人士追討債項。機構應向所聘用的收數公司發出書面指示，或於它們與收數公司訂立的合約內加進一項條款，列明此點。

43.4. 機構應與所聘用的第三方收數公司建立正式的合約關係。機構應在合約內或以書面指示訂明，收數公司所聘用的收數員應（除其他事項外）遵守上文第 43.1、43.2 及 43.3 條所載的規定。

- 43.5. 機構與其所聘用的收數公司之間的合約應清楚訂明機構與收數公司之間的關係是委託人與代理人的關係。機構應就因第三方收數公司追討債務而引致的任何投訴對客戶負責，並且不應就收數公司的不當行為推卸責任。機構應在它們與收數公司簽訂的合約內列明，收數公司不得將追討債項的工作分包予任何其他第三者。
- 43.6. 機構如打算聘用第三方收數公司，則應在其信貸安排或卡的章則及條款中訂明其可聘用第三方公司來追討客戶欠款。機構如保留權利，要求客戶償還全數或部分就追討債項過程中引致的費用及支出，則應在章則及條款中列載警告字眼，加以說明。
- 43.7. 除債務人或擔保人的資料外，機構不應把諮詢人或第三者的資料提供予收數公司。如機構需要聯絡諮詢人，以確定債務人或擔保人的所在，機構應委派本身的員工，在不會對該等第三者造成任何滋擾的情況下與他們聯絡。
- 43.8. 機構應就打算委託收數公司向客戶追討逾期款項一事，預先向客戶發出通知書（通知書寄往客戶向銀行最後報稱的地址）。通知書應載有下列資料：
- (a) 客戶須予償還的逾期款項；
 - (b) 客戶拖欠款項的時間；
 - (c) 機構的追討債務部門（即負責監管追討客戶欠款的部門）的聯絡電話；
 - (d) 客戶須就機構在收數過程中引致的費用及支出補償予機構的金額（如機構要求客戶就該等費用和支出作出償還）；及
 - (e) 客戶應第一時間向機構舉報收數公司使用不正當手段追討債項的情況。
- 43.9. 機構不應同時聘用超過一間收數公司，在同一司法地區內追討相同的債項。
- 43.10. 機構應要求所聘用的收數公司在追討債項時，表明其身分及其所代表的機構。機構應向其收數公司發出授權文件（不附有帳戶資料），收數公司應在債務人提出要求身分證明時，向其出示授權文件以作辨識。
- 43.11. 機構應迅速更新客戶所作的還款金額，並與所聘用的收數公司建立有效的通訊聯繫，以便更新有關客戶償還債項的情況。此舉可確保在客戶已清還所有債項後，收數公司可立即停止所有追討債項行動。
- 43.12. 如客戶欠下超過一家機構多項債項，而該等債項同時由一間收數公司追討，則客戶有權發出指示，償還特定債項。
- 43.13. 如機構獲悉法庭已向債務人發出破產令，應立即停止向該債務人追討債務。
- 43.14. 在追討債務程序持續進行期間，機構應在切實可行情況下向有關客戶提供關於客戶須償還逾期款額的定期提示。

44. 監管收數公司

- 44.1. 機構應備有適當的制度及程序，挑選第三方收數公司及監察其表現，並應定期檢討有關的制度及程序。這些制度及程序應包括以下的必要項目：
- (a) 檢討收數公司的背景資料，包括進行公司查冊，以查證收數公司的擁有人及董事的身分；
 - (b) 基本評估就收數公司的財政穩健程度；
 - (c) 到收數公司作現場審查，以核實其營業地址；
 - (d) 評審對收數公司的運作；及
 - (e) 委任新收數公司時，向收數公司最少兩名現有客戶（屬認可機構者較佳）諮詢其背景的程序。
- 44.2. 機構應鼓勵它們所聘用的收數公司，致力達到最高的專業標準，以及（如適用）投資於適當的系統和技術。
- 44.3. 機構不應讓收數公司自行決定追討債項程序。機構應訂立有效程序，以持續監察所聘用的收數公司的表現，尤其是確保它們遵守上文第 43.1、43.2 和 43.3 條所載的規定。
- 44.4. 機構應參考當時的市場慣例，定期檢討其聘用收數公司的費用是否合理。在轉嫁任何費用給有關客戶前，機構應先評估這種做法是否合理。
- 44.5. 機構應要求收數公司通知客戶，它們與客戶的所有電話談話均會錄音，以及錄音的目的，並就與客戶的所有其他聯絡保存記錄。這些記錄所載資料應包括負責聯絡的收數員；聯絡日期、時間和地點；以及有關聯絡的報告。有關的錄音帶和記錄由聯絡之日起計，最少保存 30 日。
- 44.6. 機構應對收數公司進行突擊查訪，以檢查它們的專業水平、運作操守、是否有受過適當訓練的人員的參與，及是否有足夠資源應付交予它們處理的個案，並確保收數公司遵守合約訂明的承諾。
- 44.7. 機構應備有既定程序處理債務人的投訴，並應對投訴作出小心和仔細的調查，以查證收數公司是否有任何不當行為，及是否存在違反本守則任何規定的情況。如有需要，機構應要求收數公司採取適當的補救措施。
- 44.8. 機構應保存一份記錄冊，以記錄有關它們所聘用的收數公司的不當行為的投訴，並在作出調查後，迅速回覆提出投訴的人士。
- 44.9. 機構不應授權收數公司，可未經機構正式批准，向客戶提出法律訴訟。
- 44.10. 如機構得悉它們所聘用的收數公司亦為其他機構執行類似工作，它們可與有關的其他機構就收數公司的表現、手法、態度和行為等互相交換資料。
- 44.11. 機構應就收數公司一些似乎不合法的行為知會警方。機構如得悉收數公司有任何不可接受的行為或違反合約訂明的承諾，應考慮是否要終止與這家收數公司的關係。

(中文翻譯)

- (a) 除非某人在法律上欠下放債人款項，否則放債人及其收債人員不得試圖直接或間接向該人追討債項。
- (b) 放債人須採取一切切實可行的步驟和措施，確保在其業務運作中收集的個人資料受到保障而免受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除或被任何收債人員作其他用途。此外，放債人在收集、使用、持有和處理該等資料或個人資料時，須時刻遵守《個人資料(私隱)條例》(香港法例第 486 章)的規定。
- (c) 放債人及其收債人員在確定債務人的所在時，不得騷擾他人，也不得作出不合法或不正當的收債行為。
- (d) 放債人須在合理的切實可行範圍內，就有關在其通常業務運作中貸出的款項及由此產生的收債活動的投訴及／或查詢，設立適當的處理制度和程序，並加以監察。
- (e) 放債人須在合理的切實可行範圍內，就牌照有效期內其收債人員的收債活動，保存最新和準確的記錄。