

喬裝客戶檢查計劃報告一 遵守《銀行營運守則》情況

業界報告

2012 年 5 月

目錄

	頁
I. 摘要	2-3
II. 計劃介紹.....	4
• 目的	4
• 檢查方法	4
• 檢查範圍	4
III. 檢查結果.....	5-10
• 概況	5
• 儲蓄戶口	5-6
• 無抵押個人貸款.....	6-8
• 信用卡	8-10
IV. 前瞻	10
附錄 1 喬裝客戶檢查計劃涵蓋的《銀行營運守則》章節.....	11
附錄 2 喬裝客戶檢查計劃結果概要.....	12-16

I. 摘要

1. 香港金融管理局(金管局)在2010年引入「喬裝客戶檢查計劃」，以作為監察認可機構遵守《銀行營運守則》(《守則》)的情況的輔助措施之一。金管局委聘香港生產力促進局進行是次喬裝客戶檢查(檢查)。本報告列載有關的檢查結果。
2. 檢查在2010年9至10月進行，其間向21間經營零售銀行業務的認可機構進行了1,195次抽樣檢查¹。是次檢查涵蓋認可機構向個人客戶提供的三種銀行服務，計為：儲蓄戶口、無抵押個人貸款及信用卡。
3. 是次檢查集中檢視在銷售過程中喬裝客戶²有否獲提供有關資料。主要檢查結果概述如下：
 - 所有喬裝客戶都認為銷售代表能以顯淺易明的方式如實說明銀行服務的特點，並且沒有感到銷售代表向他們施壓使其申請有關銀行服務。
 - 在大部分情況下，有關認可機構的銷售代表都備有三種銀行服務的有關資料，以供喬裝客戶查閱。在所有儲蓄戶口的抽樣檢查中，喬裝客戶在銷售過程結束時都獲提供費用及收費的資料。此外，在幾乎所有無抵押個人貸款及信用卡的抽樣檢查(分別為 95% 及 97%)中，喬裝客戶獲提供所有費用及收費的相關資料。不過亦在一些抽樣檢查中，喬裝客戶未獲提供部分資料，尤其在兩個涉及無抵押個人貸款的樣本檢查中，即使在喬裝客戶提出要求後，銷售代表仍沒有提供所有費用及收費資料。
 - 在大部分抽樣檢查中，喬裝客戶在銷售過程中都獲提供全部三種銀行服務的利息相關資料。然而，在部分抽樣檢查中，喬裝客戶未獲提供部份有關資料。在其中一次涉及無抵押個人貸款

¹ 在本報告內，「抽樣檢查」指「喬裝客戶」以準客戶身份收集某間認可機構銷售某項銀行服務過程資料的行動。

² 在本報告內，「喬裝客戶」指被香港生產力促進局聘用以準客戶身份在有關認可機構進行抽樣檢查的人士。

的抽樣檢查中，喬裝客戶在銷售過程結束時並未獲銷售代表提供所要求的所有利息相關資料。

- 喬裝客戶獲提供的所有有關促銷資料都有適當列明有關銀行服務的費用及收費，及年利率。
- 98%的喬裝客戶獲提供有關無抵押個人貸款的還款規定的資料。全部喬裝客戶都獲提供有關儲蓄戶口的最低結存限額的資料。
- 70%的喬裝客戶認為信用卡申請表格上的主要章則及條款的内容並不是易讀易明。
- 三分之一的喬裝客戶留意到認可機構的費用及收費表沒有在他們所到訪的分行範圍內的當眼位置展示，而約五分之一的喬裝客戶留意到認可機構的計息帳戶的利率並沒有在他們所到訪的分行範圍內的當眼位置展示。

II. 計劃介紹

目的

4. 喬裝客戶檢查計劃是一項輔助監管工具，旨在配合金管局的監管工作，從客戶角度收集有關認可機構對遵守《守則》及其他銀行經營手法的情況。
5. 是次檢查集中在認可機構向個人客戶提供的三種銀行服務，即儲蓄戶口、無抵押個人貸款及信用卡。《守則》內的第一、二及三章的內容涵蓋這三種銀行服務。此檢查參考了上述三章所建議的有關經營手法，審視了認可機構銷售這些銀行服務的手法，尤其在銷售過程中有否備有有關的產品資料。詳情請參閱附錄一。

檢查方法

6. 香港生產力促進局向金管局提供檢查的設計、執行及管理方面的服務。喬裝客戶由香港生產力促進局招聘及培訓，這些喬裝客戶以準客戶的身份，到訪認可機構的分行，以及致電認可機構的一般客戶熱線查詢。喬裝客戶按指示向有關銷售代表表達對上述銀行服務的興趣，並在有關過程中查詢服務詳情，但無需真正申請有關服務。香港生產力促進局經諮詢金管局後，設計了一份問卷讓喬裝客戶記錄到訪每間分行及每次電話查詢中的經歷。喬裝客戶亦蒐集銷售代表在有關過程中所提供的任何資料。
7. 香港生產力促進局執行質素控制測試，把所有填妥的問卷與有關記錄對照查核，以確保結果的完整性及準確性。

檢查範圍

8. 檢查在 2010 年 9 至 10 月進行。
9. 21 間活躍於零售銀行業務的認可機構被挑選為是次檢查的對象。喬裝客戶查訪了 540 間認可機構的分行，獲得抽查儲蓄戶口樣本 370 個、無抵押個人貸款樣本 324 個及信用卡樣本 383 個。喬裝客戶又透過認可機構的一般客戶熱線服務進行了 60 次電話查詢，獲得抽查儲蓄戶口樣本 39 個、無抵押個人貸款樣本 40 個及信用卡樣本 39 個。

III. 檢查結果

概況

10. 所有喬裝客戶都發現在到訪的分行及電話查詢中，有關的銷售代表都能以顯淺易明的方式如實說明所有上述銀行服務的特點。
11. 在銷售過程中，所有喬裝客戶都沒有感到銷售代表向他們施壓使其申請有關銀行服務。
12. 178 名喬裝客戶(33%)留意到認可機構的費用及收費表沒有在其到訪的分行範圍內的當眼位置展示。
13. 118 名喬裝客戶(22%)留意到認可機構的計息帳戶的利率並沒有在其到訪的分行範圍內的當眼位置展示。

儲蓄戶口

14. 喬裝客戶進行了 370 次分行查訪及 39 次電話查詢，收集了 20 間認可機構的銷售儲蓄戶口的資料。1 間認可機構沒有向客戶提供儲蓄戶口服務。

費用及收費

15. 就有關儲蓄戶口的費用及收費的資料，喬裝客戶按指示檢查以下的重點：
 - a. 在存款結餘低於最低限額的費用；以及
 - b. 有沒有其他經常性收費。
16. 在喬裝客戶到訪分行的過程中，有 8 間認可機構共 48 名銷售代表使用促銷資料向他們介紹儲蓄戶口。其中 8 次抽樣檢查中所採用的提及利率的促銷資料，均有適當地列明儲蓄戶口的費用及收費。
17. 在全部 409 次儲蓄戶口抽樣檢查中，有關的銷售代表在銷售過程結束時都能向喬裝客戶提供有關的費用及收費的資料。

利息相關資料

18. 就有關儲蓄戶口的利息相關資料，喬裝客戶按指示檢查以下的重點：
 - a. 利率；
 - b. 釐訂利息的基礎(包括利息是以單利息或複利息的基礎計算，以及計息用的每年日數)；以及
 - c. 支付利息的次數及時間。
19. 在 352 次分行查訪及 36 次電話查詢涉及的 388 個儲蓄戶口抽樣檢查(95%)中，有關的銷售代表在銷售過程結束時都能向喬裝客戶提供所有的利息相關資料。在另外 18 次分行查訪及 3 次電話查詢中，有關的銷售代表只提供了部分有關資料。具體來說，在 7 次抽樣檢查中(5 次分行查訪及 2 次電話查詢)沒有提供「利率」的資料；在 13 次抽樣檢查中(12 次分行查訪及 1 次電話查詢)沒有提供「釐訂利息的基礎」的資料；以及在 5 次抽樣檢查中(4 次分行查訪及 1 次電話查詢)沒有提供「支付利息的次數及時間」的資料。

最低結存限額

20. 在全部 409 次儲蓄帳戶抽樣檢查中，喬裝客戶在銷售過程結束時都獲提供有關最低結存限額的資料。

無抵押個人貸款

21. 喬裝客戶就無抵押個人貸款向 20 間認可機構進行了 324 次分行查訪及 40 次電話查詢。在向 1 間認可機構進行分行查訪及電話查詢中，有關的銷售代表均表示該認可機構在進行檢查之時並沒有提供無抵押個人貸款，因此是次檢查沒有審視該認可機構在無抵押個人貸款方面的經營手法。

費用及收費

22. 就有關無抵押個人貸款的費用及收費的資料，喬裝客戶按指示檢查以下的重點：

- a. 手續費；
 - b. 逾期還款的罰款；以及
 - c. 提前還款的收費或終止費用。
23. 在分行查訪涉及的 274 次無抵押貸款抽樣檢查中，19 間認可機構的銷售代表使用促銷資料向喬裝客戶介紹有關的銀行服務。其中 246 次抽樣檢查中所採用的提及利率的促銷資料，均適當地列明無抵押個人貸款的費用及收費。
24. 在幾乎全部無抵押個人貸款抽樣檢查中，有關的銷售代表在銷售過程結束時都能向喬裝客戶提供所有有關的費用及收費的資料。然而，在 14 次分行查訪及 3 次電話查詢共涉及的 17 個抽樣檢查(5%)中，有關的銷售代表只向喬裝客戶提供了部分有關資料。具體來說，在 2 次抽樣檢查中(1 次分行查訪及 1 次電話查詢)沒有提供「手續費」的資料；在 11 次抽樣檢查中(9 次分行查訪及 2 次電話查詢)沒有提供「逾期還款的罰款」的資料；以及在 11 次樣檢查中(9 次分行查訪及 2 次電話查詢)沒有提供「提前還款的收費或終止費用」的資料。此外，喬裝客戶又留意到在 2 個分行查訪的抽樣檢查(0.5%)中，銷售代表在銷售過程結束時，即使在喬裝客戶要求下，仍沒有向喬裝客戶提供所有有關資料。

利息相關資料

25. 就有關無抵押個人貸款的利息相關資料，喬裝客戶按指示檢查以下的重點：
- a. 利率；
 - b. 利率在貸款期內會否更改；以及
 - c. 釐訂利息的基礎及於何時支付利息(包括計息用的每年日數)。
26. 如上文所述，在 246 次分行查訪的抽樣檢查中，有關的銷售代表向喬裝客戶提供的促銷資料有提及利率。所有該等促銷資料都清楚列明不同貸款期的無抵押個人貸款的年利率。
27. 在 329 次抽樣檢查 (90%)中，有關的銷售代表在銷售過程結束時都能向喬裝客戶提供所有利息相關資料。然而，在 1 次分行查訪中，有關的銷售代表即使在喬裝客戶提出要求後，仍未能提供任何利息

相關資料。在其他的 31 次分行查訪及 3 次電話查詢共涉及的 34 個抽樣檢查中，有關的銷售代表只向喬裝客戶提供了部分有關資料。具體來說，在 21 次抽樣檢查中(18 次分行查訪及 3 次電話查詢) 沒有提供「利率」的資料；在 3 次抽樣檢查中(所有為分行查訪)沒有提供「利率在貸款期內會否更改」的資料；以及在 13 次樣檢查中(所有為分行查訪)沒有提供「釐訂利息的基礎及於何時支付利息」的資料。

還款規定

28. 喬裝客戶在查詢無抵押個人貸款的資料時，按指示重點留意以下的還款規定：
- a. 還款條款(包括貸款期及應付的各期款項)；以及
 - b. 銀行是否有要求即時還款的任何凌駕性權利。
29. 在 355 個無抵押個人貸款抽樣檢查(98%)中，有關的銷售代表都能向喬裝客戶提供該兩項有關還款規定的資料。然而，在 2 次分行查訪中，有關的銷售代表即使在喬裝客戶提出要求後，仍未能提供任何有關該兩項還款規定的資料。另外，在分行查訪中，有 7 名銷售代表在銷售過程結束時只提供了上述其中一項還款規定的資料。具體來說，在 3 次抽樣檢查沒有提供「還款條款」的資料，以及在 4 次抽樣檢查沒有提供「銀行是否有要求即時還款的任何凌駕性權利」的資料。

信用卡

30. 喬裝客戶進行了 383 次分行查訪及 39 次電話查詢，收集有關全部 21 間認可機構的信用卡業務經營手法的資料。

章則與條款

31. 在 364 次分行查訪(95%)中，有關的銷售代表在喬裝客戶沒有提出要求下向他們提供信用卡申請表。以下是在該等抽樣檢查中觀察到的情況：
- a. 所有申請表都載有信用卡的主要章則及條款。

- b. 大部分喬裝客戶發現有關的章則及條款並不易讀易明。只有 109 名喬裝客戶(30%)認為所收集到的章則及條款容易閱讀。

費用及收費

32. 就有關信用卡的費用及收費的資料，喬裝客戶按指示檢查以下的重點：
- a. 年費；
 - b. 過期還款費用；以及
 - c. 現金貸款費用。
33. 在分行查訪涉及的 332 次抽樣檢查中，有關的銷售代表使用促銷資料向喬裝客戶介紹有關的銀行服務。其中 325 次抽樣檢查中所採用的提及利率的促銷資料，均適當地列明信用卡的費用及收費。
34. 在 408 次信用卡抽樣檢查(97%)中，有關的銷售代表在銷售過程結束時都能向喬裝客戶提供有關所有費用及收費的資料。然而，在 4 次電話查詢及 10 次分行查訪(3%)中，有關的銷售代表在銷售過程結束時只向喬裝客戶提供了部分有關資料。具體來說，在 9 次抽樣檢查中(6 次分行查訪及 3 次電話查詢)沒有提供「過期還款費用」的資料；以及在 6 次抽樣檢查中(5 次分行查訪及 1 次電話查詢)沒有提供「現金貸款費用」的資料。

利息相關資料

35. 就有關無抵押個人貸款的利息相關資料，喬裝客戶按指示檢查以下的重點：
- a. 零售購物適用利率；
 - b. 現金貸款適用利率；以及
 - c. 釐訂利息所用的基準，以及有關支付期限(包括免息期及未償還餘額開始累計利息的時間)。
36. 如上文所述，在 325 次分行查訪的抽樣檢查中，有關的銷售代表向喬裝客戶所提供的促銷資料有提及利率。所有該等促銷資料均適當地列明有關銀行服務的年利率。

37. 在 401 次信用卡抽樣檢查本(95%)中，有關的銷售代表在銷售過程結束時都能向喬裝客戶提供所有利息相關資料。然而，在 4 次電話查詢及 17 次分行查訪(5%)中，有關的銷售代表即使在喬裝客戶提出要求後，在銷售過程結束時仍只向喬裝客戶提供了部分有關資料。具體來說，在 9 次抽樣檢查中(6 次分行查訪及 3 次電話查詢)沒有提供「零售購物適用利率」的資料；在 6 次抽樣檢查中(5 次分行查訪及 1 次電話查詢)沒有提供「現金貸款適用利率」的資料，以及在 7 次抽樣檢查中(全部為分行查訪)沒有提供「釐訂利息所用的基準，以及有關支付期限」的資料。

IV. 前瞻

38. 金管局或可考慮提醒認可機構確保在銷售過程中備有有關銀行服務的資料，以供準客戶查閱。
39. 關於或反映可能違規的抽樣檢查情況，金管局或可考慮與有關銀行跟進，並要求有關銀行採取適當行動處理有關事宜。
40. 金管局日後設計同類喬裝客戶檢查計劃時，可一併考慮是次檢查所取得的經驗及檢查結果。

附錄一：喬裝客戶檢查計劃涵蓋的《銀行營運守則》章節

章 / 節標題

涵蓋的條文

第一章 銀行與客戶的關係

費用及收費

第 6.1 條

銀行促銷

第 11.3 條 (部分)

第二章 戶口與貸款

戶口的操作

第 17.1(a)及(b)條

存款帳戶

第 19.1 及 19.2(a)、(b)及(c)條

貸款與透支

第 20.2(a)、(b) (部分)、(c)、(e)、(f)及 (g) (部分)及 20.3 條

第三章 卡的服務

卡的發行

第 25.4(k) (部分)及(l) (部分)條

章則及條款、費用及收費以及利率

第 26.1(b)條

附錄二：喬裝客戶檢查計劃結果概要

表 1：有關費用及收費的資料

a) 分行查訪

費用及收費類別	在銷售過程結束時 獲提供資料	在銷售過程結束時 未獲提供資料
<i>儲蓄戶口</i>	<i>370</i>	
結餘低於最低限額的費用	370	0
其他經常性費用	370	0
<i>無抵押個人貸款</i>	<i>324</i>	
手續費	321	3*
逾期還款的罰款	313	11*
提前還款的收費或終止費用	313	11*
<i>信用卡</i>	<i>383</i>	
年費	383	0
過期還款費用	377	6
現金貸款費用	378	5

* 包括兩個沒有提供全部三種資料的抽樣檢查。

b) 電話查詢

費用及收費類別	在銷售過程結束時 獲提供資料	在銷售過程結束時 未獲提供資料
<i>儲蓄戶口</i>	<i>39</i>	
結餘低於最低限額的費用	39	0
其他經常性費用	39	0
<i>無抵押個人貸款</i>	<i>40</i>	
手續費	39	1
逾期還款的罰款	38	2
提前還款的收費或終止費用	38	2
<i>信用卡</i>	<i>39</i>	
年費	39	0
過期還款費用	36	3
現金貸款費用	38	1

表 2：利息相關資料

a) 分行查訪

利息相關資料類別	在銷售過程結束時 獲提供資料	在銷售過程結束時 未獲提供資料
<i>儲蓄戶口</i>	<i>370</i>	
利率	365	5
釐訂利息的基礎	358	12
支付利息的次數及時間	366	4
<i>無抵押個人貸款</i>	<i>324</i>	
利率	305	19 [#]
利率在貸款期內會否更改	320	4 [#]
釐訂利息的基礎及於何時支付利息	310	14 [#]
<i>信用卡</i>	<i>383</i>	
零售購物適用利率	377	6
現金貸款適用利率	378	5
釐訂利息所用的基準，以及有關支付期限	376	7

#包括一個沒有提供全部三種資料的抽樣檢查。

b) 電話查詢

利息相關資料類別	在銷售過程結束時 獲提供資料	在銷售過程結束時 未獲提供資料
儲蓄戶口	39	
利率	37	2
釐訂利息的基礎	38	1
支付利息的次數及時間	38	1
無抵押個人貸款	40	
利率	37	3
利率在貸款期內會否更改	40	0
釐訂利息的基礎及於何時支付利息	40	0
信用卡	39	
零售購物適用利率	36	3
現金貸款適用利率	38	1
釐訂利息所用的基準，以及有關支付期限	39	0

表 3：有關最低結存限額的資料(僅適用於儲蓄戶口)

	在銷售過程結束時 獲提供資料	在銷售過程結束時 未獲提供資料
儲蓄戶口	409	
分行查訪	370	0
電話查詢	39	0

表 4：還款規定 (只適用於無抵押個人貸款)

a) 分行查訪

資料類別	在銷售過程結束時 獲提供資料	在銷售過程結束時 未獲提供資料
<i>無抵押個人貸款</i>	<i>324</i>	
還款條款(包括貸款期及應付的各期款項)	319	5 [^]
支付利息的次數及時間	318	6 [^]

[^] 包括兩個沒有提供全部兩種資料的抽查樣本。

b) 電話查詢

資料類別	在銷售過程結束時 獲提供資料	在銷售過程結束時 未獲提供資料
<i>無抵押個人貸款</i>	<i>40</i>	
還款條款(包括貸款期及應付的各期款項)	40	0
支付利息的次數及時間	40	0