HONG KONG MONETARY AUTHORITY 香港金融管理局		
監管政策手冊		
IC-6	**透過信貸資料服務機構共用個人信貸資料**	V.5 – 14.02.14

本章應連同引言與收錄本手冊所用縮寫語及其他術語的辭彙一起細閱。若使用手冊的網上版本，請按動其下劃有藍線的標題，以接通有關章節。

目的

說明認可機構透過信貸資料服務機構共用個人信貸資料時應遵守的最低標準。

分類

金融管理專員根據《銀行業條例》第16(10)條發出的法定指引

取代舊有指引

IC-6「透過信貸資料服務機構共用個人信貸資料」(V.4發出日期02.09.11)

適用範圍

從事提供個人信貸業務的認可機構

結構

1. 引言

2. 定義

3. 全面參與

4. 處理正面按揭資料

4.1 一般

4.2 現有按揭資料

4.3 新按揭貸款資料

5. 保障資料的措施

5.1 一般

5.2 政策及程序

5.3 查閱管制

5.4 信貸資料服務機構信貸資料的保密及保留

5.5 資料準確性

5.6 查閱紀錄稽核

5.7 審核遵守情況

5.8 員工培訓

6. 為檢討目的進行查閱及有權選擇刪除資料的通知

7. 過渡期內查閱按揭宗數

8. 聘用信貸資料服務機構

9. 香港個人財務困難處理守則

————————————

1. 引言

1.1 香港在2003年推出共用正面個人信貸資料(不包括正面按揭資料)後，共用信貸資料涵蓋的範圍主要包括共用有關信用卡及無抵押個人貸款的正面及負面信貸資料，以及按揭貸款的負面信貸資料。2011年1月就金融業界所建議的共用按揭資料作信貸評估用途的公開諮詢後，個人資料私隱專員（私隱專員）相信共用正面按揭資料將會鼓勵負責任的借貸行為，因此《個人信貸資料實務守則》(《守則》)已於2011年4月1日修訂，以配合實施共用正面按揭資料。

1.2 《守則》為信貸提供者（包括認可機構及其按《銀行業條例》第2條所指的附屬機構）及信貸資料服務機構提供有關處理個人信貸資料的實務性指引。《守則》涵蓋的事項包括個人信貸資料的收集、準確性、使用、保安、查閱及改正。若有違反《守則》的規定，可被當作違反《個人資料(私隱)條例》(《私隱條例》)有關保障資料原則或條款的證據，除非該資料使用者有證據證明縱使未有依從《守則》的規定，但已透過另外的方法遵守條例的規定。私隱專員經調查涉嫌違反有關保障資料原則及條款事件後，可向資料使用者發出執行通知。若資料使用者獲送達執行通知後仍違反該執行通知，將會構成犯罪。若本章與《實務守則》出現任何矛盾，應以《實務守則》為準。

1.3 《銀行業條例》附表7第10段的最低認可準則規定，金融管理專員必須信納認可機構備有足夠的管控制度。金融管理專員認為，這包括使認可機構能有效管理信貸風險，以及適當保障使用個人信貸資料的管控制度。在這方面，金融管理專

員會顧及認可機構管理信貸風險時有否充分利用所有有關資料（包括從信貸資料服務機構取得的資料），以及認可機構是否備有足夠的管控制度，以確保個人信貸資料獲得適當保障。

1.4 若未有遵守本章所定的標準及規定，可能會令認可機構是否繼續符合《銀行業條例》有關的認可準則受到質疑。

2. 定義

2.1 本章用詞涵義如下：

- 「個人信貸資料」指任何關於個人的資料，而該等資料是認可機構在提供個人信貸的過程中或與提供個人信貸有關而收集，或是由信貸資料服務機構在提供個人信貸資料服務的過程中或與提供此服務有關而收集或在其資料庫產生的任何個人資料（包括按揭宗數）。
- 「個人信貸」指認可機構向一名作為借款人的個人提供及供該個人使用，或向另外一名人士提供而由該個人作按揭人或擔保人的任何貸款、透支額或其他類別的信貸，其中包括租賃或分期付款的信貸。
- 「信貸資料服務機構」指從事提供個人信貸資料服務業務的任何資料使用者，不論該業務是否該資料使用者的唯一或主要業務。
- 「債務紓緩計劃」指債務人與持有其債務的全體債權人，按照香港銀行公會、存款公司公會、香港信貸機構聯會有限公司及香港持牌放債人公會通過的《債務

紓緩計劃協議》的條款所達成的局部紓緩及／或重組所欠債務的協議。

- 「生效日期」指 2011 年 4 月 1 日。
- 「債務重組安排」指個人在拖欠還款時，就其債務作出的任何債務安排計劃。
- 「重要欠帳」指拖欠還款超過 60 日的欠帳。
- 「按揭帳戶一般資料」與《個人信貸資料實務守則》第 2.4.4A 條所載定義相同。
- 「按揭貸款」是指以或將以住宅、零售、商業或工業物業作抵押的貸款，除非另有指明，否則「按揭」的提述須按此詮釋。
- 「按揭宗數」是指一名個人作為借款人、按揭人及／或擔保人的按揭貸款的數目。
- 「訂明同意」是指個人自願給予的明示同意，不包括已藉向獲給予同意的人送達書面通知而予以撤回的任何同意（但不損害在該通知送達前的任何時間依據該同意所作出的所有作為）。
- 就第 5.3.1、6.1、6.5、7.1 及其他相關段落而言，「檢討」指認可機構對現有的信貸安排就下述事項（只限下述事項）作出考慮，即：

  (i) 增加信貸額；

  (ii) 縮減信貸（包括取消信貸或減低信貸額）；或

  (iii) 與個人制定或推行債務安排計劃。

- 「債務安排計劃」是指個人就其債務，不論該個人是借款人、按揭人或擔保人，與一名或超過一名債權人達成的任何債務重組安排或其他任何性質的還款條件修訂。
- 「過渡期間」指由生效日期起至生效日期第二周年前一日止的 24 個月期。

3. 全面參與

3.1 金管局相信全面的個人信貸資料庫（即兼備正面及負面資料）對認可機構及消費者均有利。就認可機構而言，資料庫能使它們掌握更充分的資料，從而更準確地評估客戶的信貸質素。就消費者而言，資料庫可提高還款紀律、減少不同信貸狀況的消費者之間交叉補貼的現象，以及提高成功獲取銀行貸款的機會。但要實現這些利益，資料庫必須適度地全面，而認可機構在作出信貸決定時必須充分使用資料庫。

3.2 為能設立全面的資料庫，以協助認可機構更妥善地管理個人信貸業務，金管局預期所有從事提供個人信貸業務的認可機構應在《守則》所定的架構內透過信貸資料服務機構盡量全面參與共用個人信貸資料。隨着《守則》於2011年4月1日修訂後，金管局預期所有認可機構在經修訂《守則》所定的框架內透過信貸資料服務機構共用正面的按揭資料。認可機構至少應按照香港銀行公會及存款公司公會所建議的範疇共用個人信貸資料。

3.3 金管局也認為利用信貸資料服務機構的個人信貸資料來評估信貸申請（包括按揭貸款申請）及進行信貸檢討，是認可機構信貸管理制度的必要部分，除非認可機構在全面共用個人信貸資料方面另有令人滿意的安排，則屬例外。

3.4 金管局將會顧及認可機構參與向信貸資料服務機構提供個人信貸資料及使用這些資料的具體程度，以評估認可機構信貸管理制度的有效性。

3.5 若金管局認為某認可機構並無適當使用信貸資料服務機構的有關設施，金管局可要求該認可機構限制其個人信貸業務額，以降低風險。

3.6 認可機構的高級管理層應確保給予充分優先考慮及投入足夠資源，使該機構的電腦系統能及時有效地連接信貸資料服務機構的電腦系統，以便提供及使用個人信貸資料。

4. 處理正面按揭資料

4.1 一般

4.1.1 為使信貸資料服務機構能設立全面的按揭貸款資料庫及符合《私隱條例》的規定，認可機構向信貸資料服務機構提供現有按揭的資料前，須先取得現有按揭客戶及按揭申請人的訂明同意。現有按揭的資料指於生效日期前已存在並於該日期後繼續存在的任何與按揭貸款有關的帳戶之按揭帳戶一般資料。

4.1.2 若已取得訂明同意，認可機構應採取審慎措施，透過核實同意表上的客戶簽署或其他適當方式檢查該同意是否有效。

4.1.3 為維持公平的經營環境及使信貸資料服務機構能建立全面的資料庫，金管局會按需要透過定期調查及查詢來監測，以確保認可機構不會選擇性地，而是向所有有關客戶徵求訂明同意。

4.2 現有按揭資料

4.2.1 為建立全面的按揭資料庫，認可機構須由2011年4月1日起一次過致函現有按揭客戶(即借款人、按揭人或擔保人)，徵求他們的訂明同意，將其現有按揭的資料上載至信貸資料服務機構。

4.3 新按揭貸款資料

4.3.1 隨着《守則》於2011年4月1日修訂後，認可機構在遵守《守則》第2.1B條的通知規定的情況下，有權向信貸資料服務機構提供於生效日期當日或以後收到的申請的新造按揭貸款的按揭帳戶一般資料。為向信貸資料服務機構提供該等按揭資料，認可機構應確保在收集按揭貸款申請者的個人資料之前向客戶提供有關的「收集個人資料聲明」，以符合《守則》就提供有關按揭貸款的個人信貸資料相關的通知規定。

4.3.2 為充分利用共用正面按揭資料，金管局預期認可機構在處理生效日期或以後收到的所有有關按揭貸款申請時，會徵求按揭貸款申請者就向信貸資料服務機構提

供其現有按揭的正面資料的訂明同意（假若他們尚未給予該同意）。

4.3.3 認可機構應向按揭申請者解釋，該訂明同意是適用於現有按揭的正面資料，並且該同意是給予同意予作為信貸資料服務機構成員的所有信貸提供者及信貸資料服務機構本身。訂明同意一經收取，將被傳送至信貸資料服務機構，再由信貸資料服務機構向其所有成員查核有關客戶是否於當中任何成員持有現有按揭貸款。信貸資料服務機構會將收到的有關客戶的按揭帳戶一般資料上載至其資料庫以供計算該客戶的按揭宗數，及將該按揭宗數傳回正在處理該按揭申請的認可機構。

4.3.4 如已取得按揭申請者就共用現有正面按揭資料的訂明同意及就查閱信貸資料服務機構所持有關於該按揭申請者的按揭宗數的書面同意，正在處理按揭申請的認可機構應使用從信貸資料服務機構取得的有關按揭申請者的按揭宗數資料以核實該申請者就其現時所持有的按揭貸款的聲明。

4.3.5 認可機構應以信貸資料服務機構提供的按揭宗數覆核按揭申請者聲明所持有的按揭宗數。若兩者有差別時，尤其若按揭申請者所聲明的按揭宗數少於信貸資料服務機構所提供的按揭宗數，認可機構應於貸款批核過程中向申請人作出跟進查詢。認可機構應就核實按揭宗數制定清晰詳細的政策及程序，以及就按揭申

請者所聲明的按揭宗數與信貸資料服務機構所提供的按揭宗數有差別時所應採取的行動。

4.3.6 如未能取得按揭申請者的訂明同意，認可機構仍可繼續處理其按揭申請，但須要求按揭申請人提供額外的相關資料以評估其還款能力。認可機構應決定是否有足夠資料對該申請者進行信貸評估，以及是否需要採取額外措施來降低潛在的信貸風險。在這方面，認可機構應遵守金管局就共用正面按揭資料及按揭貸款業務不時發出的相關指引或通告內的規定。

4.3.7 個人可透過書面通知的形式撤回與共用現有按揭的正面資料有關的訂明同意。認可機構收到撤回通知後，應在切實可行的情況下盡快通知信貸資料服務機構以供跟進。認可機構應就處理有關客戶的撤回通知制定適當的政策及程序，並應適當參考《私隱條例》的相關規定。

5. 保障資料的措施

5.1 一般

5.1.1 任何共用信貸資料的安排要具成效及公信力，有關資料便必須得到適當保障，否則認可機構將會承受重大的法律及信譽風險。因此，認可機構應採取所有合理的程序，確保向信貸資料服務機構提供的資料或取自信貸資料服務機構的資料，就保密、準確、切合需要及恰當使用等方面，獲得適當保障。

5.2 政策及程序

5.2.1 認可機構應就透過信貸資料服務機構共用個人信貸資料制定清晰全面的政策及程序，確保能遵守《守則》的規定。該等政策及程序的目的應：

- 確保個人信貸資料安全、保密及完整；及
- 防範該等資料在未經授權情況下被查閱或使用，以致可能造成違反《守則》及《私隱條例》的保障資料原則及相關條款。

5.2.2 這些政策及程序應經董事局或指定的獲授權個人或委員會通過，並明文妥善記錄。這些政策及程序應定期檢討及更新，確保符合有關法規的修訂。這些政策及程序如有重大修訂，應提交董事局或指定的獲授權個人或委員會正式審議通過。

5.2.3 該等政策及程序應訂明遇到信貸申請是由信貸申請人委任的中介人遞交，而不是由信貸申請人直接遞交的個案時，應如何處理個人信貸資料。在處理該等信貸申請時，有關認可機構應確保中介人已獲得信貸申請人的授權，以代其申請信貸及授權有關認可機構查閱信貸資料服務機構所持有關於該申請人的信貸資料。若中介人並無該等授權，認可機構應直接聯絡信貸申請人，以確定其確實有意向認可機構申請信貸，並通知該信貸申請人認可機構為評估其申請的目的而可能會查閱信貸資料服務機構所持有關於他的信貸資料。

在後者的情況下，認可機構亦應以信貸申請人，而非中介人作為日後所有函件（包括任何結單或《守則》規定必須發出的通知）的收件人。

5.2.4 認可機構應確保在這些政策及程序的制定、推行及維持工作上，有適當高級管理層的適度監督。此外，認可機構應設立有效機制監察這些政策及程序的遵守情況。如有不遵守的情況，應予以跟進、調查、糾正及向管理層匯報。

5.3 查閱管制

5.3.1 認可機構應制定明文政策，指定何人可授權查閱信貸資料服務機構的資料，及制定為檢討目的而查閱資料時所需符合的準則。這些政策應清晰訂明認可機構可主動提出進行檢討的情況。

5.3.2 只有獲管理層授權的指定人士才可查閱信貸資料服務機構的資料。有關授權這些指定人士的程序應清楚訂明。這些授權及其後任何修改均須明文記錄。

5.3.3 認可機構應制定嚴格管制憑密碼查閱信貸資料服務機構資料及修改密碼的機制。密碼應只提供予獲授權查閱信貸資料服務機構資料的指定人士。認可機構應避免使用共用密碼（即由兩人或多人共用同一密碼）。在任何情況下，密碼均不得向未獲授權人士（如資訊科技維修或服務承辦商）透露。

5.3.4 如透過指定終端機才可查閱信貸資料服務機構的資料，應只有指定人士才可透過這些終端機查閱資料（如以密碼保護）。

5.3.5 認可機構應定期（最少應每季一次）更改查閱信貸資料服務機構資料的密碼。

5.3.6 認可機構應保存查閱信貸資料服務機構資料的所有查閱紀錄。查閱紀錄應記載詳細資料，作為已遵守《守則》的證據。作為最低限度的要求，查閱紀錄應包含查閱資料的目的、查閱日期及查閱人員姓名。

5.3.7 認可機構應定期檢討（最少每月一次）內部查閱紀錄及信貸資料服務機構的帳單紀錄，以查核是否有異常的查閱活動，如查閱次數過多，與認可機構的業務不成比例等情況。過多的查閱活動可能反映指定人士濫用這個制度。反之，如查閱次數紀錄少於信貸資料服務機構的帳單紀錄但無合理解釋，則可能出現過未獲授權的查閱或認可機構的查閱管制措施曾被違反。

5.3.8 認可機構應迅速調查異常的查閱活動，並迅速採取補救措施並作出跟進。這些異常情況及有關原因均應提請管理層注意。如《守則》所定，認可機構應向私隱專員舉報涉嫌違反《私隱條例》或《守則》的情況。

5.4 信貸資料服務機構信貸資料的保密及保留

5.4.1 認可機構應制定政策適當保障及保留從信貸資料服務機構取得的資料。具體而言，查閱信貸資料服務機構

信貸報告的準則，是按照是否需要知道來決定。此外，認可機構應限制複印或傳閱這些報告。

5.4.2 《私隱條例》保障資料第2原則規定，個人資料的保存時間，不得超過將其保存以貫徹該等資料被使用於或會被使用於的目的所需的時間。認可機構可能需要保留信貸資料服務機構的信貸報告，作為有關信貸決定的支持文件，並且作為日後客戶提出疑問或爭議時的檔案紀錄。由於信貸資料服務機構的資料庫定期更新，保存「過期」的資料以供日後作出信貸決定時使用可能會違反上述原則。認可機構應確保不以過期信貸報告作出信貸決定。

5.4.3 如獲取信貸資料服務機構的信貸報告是為了評估某信貸申請，而認可機構其後拒批該申請，或當某客戶已與認可機構終止借貸關係，認可機構應在合理時間內銷毀有關的信貸報告，除非此報告將作其他許可用途之用。

5.5 資料準確性

5.5.1 認可機構應採取合理及切實可行的措施，查核客戶信貸資料的準確性，才向信貸資料服務機構提供這些資料。認可機構應制定清晰的程序，說明如何處理、核實及向信貸資料服務機構提供有變動的客戶信貸資料。

5.5.2 在更新資料方面，《守則》要求認可機構從速更新已向信貸資料服務機構提供的任何帳戶資料或按揭帳戶一般資料，或無論如何應在每一個不超過31日的報告期間結束時更新該等帳戶資料，直至帳戶結束或撇帳為止，隨之便應迅速更新有關帳戶資料，顯示該等帳戶已結束或撇帳。

5.5.3 此外，如拖欠還款金額全部或部分清還、認可機構與該個人達成債務安排計劃、欠帳金額根據該債務安排計劃最後清還，或金額撇帳（不論有關金額是否屬於拖欠還款，或撇帳金額其後獲全部或部分清還），認可機構應在合理切實可行的情況下盡快更新該個人的信貸資料。

5.5.4 就更新信貸資料服務機構資料庫所持的帳戶資料或按揭帳戶一般資料方面，由2011年7月1日起，認可機構應遵守《守則》第2.7A及2.7B條的規定。如個人根據上文第5.5.3條所提及的情況下向認可機構提出更新的要求，認可機構應從速（無論如何不得超過收到有關要求後14日）更新信貸資料服務機構資料庫所持有的關於該名個人的帳戶資料或按揭帳戶一般資料。

5.5.5 如認可機構收到信貸資料服務機構所提供關於某個人的信貸報告，並就其個人信貸申請考慮該報告後，認可機構應在通知該人就有關其申請的決定時告知該人，已曾考慮其信貸報告之事實。認可機構亦應告知該人可循何種途徑聯絡提供該信貸報告的信貸資料服務機構，以便該人可視乎適當情況根據《守則》第

3.18條 (認可機構已拒絕了該人的信貸申請的情況)免費查閱信貸報告及根據《私隱條例》提出改正資料要求。如信貸資料服務機構其後依從該人提出的改正資料要求，則認可機構在該人的要求下，應向信貸資料服務機構索取已更新的信貸報告，並使用該新報告作為重新考慮有關信貸申請的依據。

5.5.6 如有關客戶與認可機構對提供予信貸資料服務機構的個人信貸資料有所爭議，認可機構應向信貸資料服務機構清楚指出存在該等爭議，而當爭議得以解決後，應在合理切實可行的情況下盡快更新該等資料。

5.6 查閱紀錄稽核

5.6.1 查閱紀錄的資料、調查報告及異常或例外情況的跟進行動，均應以文字適當記錄，並保存不少於兩年。這些資料應以方便進行遵守情況檢討及審核的方式保存。

5.7 審核遵守情況

5.7.1 認可機構應最少每年一次審核遵守情況，以查證資料管理措施的實行是否足夠以確保遵守《守則》及本章的規定，以及有關共用客戶信貸資料的內部政策與程序。

5.7.2 審核報告應提交予認可機構董事局或指定的獲授權個人或委員會以作檢討。報告應評估資料管理措施實行

的整體成效，以確保遵守《守則》及本章。報告應涵蓋違反保安事件、管理層的回應及改善建議等事項。

5.8 員工培訓

5.8.1 認可機構應向參與透過信貸資料服務機構共用個人信貸資料的員工提供適當指引及培訓。參與處理個人信貸資料的員工尤應熟悉《守則》的條文、本章及資料保密性的管控措施。

6. 為檢討目的進行查閱及有權選擇刪除資料通知

6.1 《守則》規定信貸提供者須採取切實可行及合理步驟，在查閱資料前，事先通知有關客戶其記錄於信貸資料服務機構資料庫內的資料將被查閱，以作檢討之用（不論是否處於過渡期），除非該檢討由客戶主動提出或該檢討涉及有關客戶債務的現行債務重組安排，則可例外。

6.2 《守則》也規定信貸提供者在借款人申請信貸時通知該借款人他可在結束帳戶時選擇退出正面信貸資料的報告系統。

6.3 《守則》第2.2A條也建議信貸提供者應在借款人發生拖欠情況起計30日內發出書面提示，通知該借款人除非拖欠額在拖欠日期起計60日屆滿前全數清還或撇帳（除了因破產令導致之外），否則該借款人由信貸資料服務機構所持有的帳戶還款資料會在全數清還該拖欠還款後繼續保留五年，或由該借

款人通知信貸資料服務機構其已獲解除破產令之後的五年為止（以較先出現的情況計算）。

6.4 《守則》第2.3條也建議信貸提供者應於借款人全數清還貸款後，在切實可行的情況下盡快發出書面提示，通知該借款人有權選擇退出正面信貸資料的報告系統。

6.5 認可機構應確保有關描述上述通知的印製字體大小應清楚易讀。此外，認可機構應就向客戶發出上述通知明文制定清晰全面的程序。這些程序應清楚列明應何時發出通知、通知形式及其所包含的資料類別。此外，根據《守則》要求，認可機構應把有關檢討查閱通知的內部紀錄保存2年，作為遵守《守則》規定的證據。

6.6 認可機構應採取適當措施，確保一旦前借款人符合刪除資料的條件時，信貸資料服務機構即獲迅速通知有關前借款人的要求。

7. 過渡期內查閱按揭宗數

7.1 除某些例外，《守則》訂明信貸提供者不可在過渡期間透過信貸報告查閱個人的按揭宗數，除非查閱已得到該名個人的書面同意及在下述情況下進行：

- 為考慮該名個人或該名個人擬作按揭人或擔保人之其他人士的按揭貸款申請的過程中作出的；
- 為檢討出現重要欠帳的現有信貸安排而作出查閱，以便信貸提供者制定債務重組安排；

- 當有關個人及信貸提供者之間(不論是否涉及其他人士/機構)已存在債務重組安排時，信貸提供者為檢討現有信貸安排而作出查閱，以便信貸提供者推行上述債務重組安排；或
- 為檢討由有關個人提出的信貸安排而作出查閱，藉以與該個人制定債務安排計劃。

7.2 《守則》另又規定，除非為檢討目的進行的查閱是與查閱時已存在的持續債務重組安排有關，或由客戶提出，否則在過渡期內，信貸提供者應事先通知客戶所有與其有關的其他與債務重組安排有關的檢討。

7.3 認可機構應將顯示已遵守上述規定的文件證據保存2年，以便審核遵守情況。

8. 聘用信貸資料服務機構

8.1 認可機構若採用信貸資料服務機構的服務，應與該信貸資料服務機構簽署正式合約，規定該信貸資料服務機構制定有效的監控制度以確保遵守《私隱條例》及《守則》的所有有關規定。認可機構應制定有效的程序，以定期監察信貸資料服務機構的表現，尤其是其能否切實遵守《私隱條例》及《守則》的規定。

8.2 如認可機構發現信貸資料服務機構採用不可接受的手法或嚴重違反《私隱條例》及《守則》的規定，認可機構應考慮終止與該信貸資料服務機構的業務關係。認可機構與該信貸資料服務機構的合約應訂明，認可機構提供的帳戶資料（包括

按揭帳戶一般資料）應仍屬認可機構的財產，並且認可機構有權在終止與該信貸資料服務機構的合約後取回該等資料。

9. 香港個人財務困難處理守則

9.1 如從信貸資料服務機構取得的資料顯示某客戶所欠債務可能已超出其可以應付的水平，而該客戶可能確實有還款困難，認可機構應依照《香港個人財務困難處理守則》所定的指引處理該客戶的借貸問題。

9.2 認可機構考慮這些個案時應予體諒，並與有關客戶商討定出有利於雙方的解決方案。過程當中，認可機構應讓客戶知道以債務紓緩計劃的形式解決有關問題的可能性。

9.3 如認可機構與該信貸申請人並無信貸關係，認可機構應建議該信貸申請人盡快跟與其有主要信貸關係的金融機構商討有關的問題。

9.4 認可機構不應倉卒要求即時還款或減少信貸額度或強烈建議轉賬結餘，而是應遵從《債務紓緩計劃協議》和《個人自願安排》所定的架構及程序，盡量與客戶達成雙方可以接受的解決方案。

———————————