

(翻譯本)

本局檔號： B9/65C

致： 所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

聘用業務轉介服務供應商

香港金融管理局(金管局)近期一項調查發現，不少認可機構均有聘用業務轉介服務供應商，作為各類信貸業務的轉介代理¹。大部分認可機構聘用的轉介代理在進行業務時無疑均會秉持高水平的專業標準。本通告目的是要提醒認可機構注意近期市民就某些轉介代理採用不公平或不當業務手法的投訴，並在聘用業務轉介服務供應商時需要保持審慎及進行盡職審查。

金管局注意到就業務轉介服務供應商的投訴包括：

- 就安排貸款收取過高費用
- 貸款最終未獲安排仍收取費用
- 貸款轉介服務的條款及細則缺乏透明度。

認可機構採用業務轉介服務供應商可能構成外判，而若使用服務供應商確實構成外判，金管局預期認可機構應依照其《監管政策手冊》單元 SA-2「外判」所定設立有效及足夠的管控制度，以監察服務供應商的業務手法及管理相關風險。業務轉介服務供應商一旦出現任何不當行為，認可機構仍應向客戶負責。即使使用業務轉介服務供應商並不構成外判，但若認可機構聘用的相關供應商從事不當業務手法或未有公平對待客戶，認可機構仍可能須為此承擔聲譽及其他風險。

因此，認可機構應確保與業務轉介服務供應商之間所制訂的任何安排均清晰明確並予以妥善管理，並且不會損害客戶利益。就此而言，認可機構至少應：

¹ 例子包括按揭貸款、的士及公共小型巴士貸款、租購協議、個人貸款及業務貸款。

- (a) 在選擇與其建立業務關係的業務轉介服務供應商時進行盡職審查，並採取合理程序確保有關供應商不會從事不公平或不當業務手法
- (b) 向業務轉介服務供應商清楚表達認可機構期望其客戶必須獲得公平對待
- (c) 訂立適當程序處理客戶就其聘用的業務轉介服務供應商所作的投訴
- (d) 備存對其聘用的業務轉介服務供應商的不公平或不當行為的投訴紀錄
- (e) 訂立既定程序，以便認可機構一旦發現其所聘用的業務轉介服務供應商從事不公平或不當業務手法時，酌情考慮終止與其業務關係
- (f) 若發現與業務轉介服務供應商的安排有不善之處，採取適當行動予以糾正
- (g) 考慮終止與不活躍的業務轉介服務供應商的業務關係。

金管局亦謹此提醒認可機構，在任何情況下需要確保在處理客戶資料及將其轉移至第三方時遵守《個人資料(私隱)條例》的規定。

金管局將會監察認可機構對《監管政策手冊》單元 **SA-2** 及上述良好手法的遵行情況。若對本通告有任何疑問，請聯絡主管(支付系統監察及牌照審批)祁能賢先生(2878-1128)或高級經理(牌照審批)鄭熒熒女士(2878-1884)。

助理總裁(銀行操守)
戴敏娜

2014 年 8 月 20 日