

(翻譯本)

本局檔號：

致： 所有認可機構  
行政總裁

敬啟者：

### **認可機構使用中介公司及銷售代理**

1. 相信貴機構也留意到近期有關指控自稱為銀行的「中介公司」或「代表」的人士或公司在推銷消費信貸或貸款時運用不當甚至詐騙手法的事件或投訴有所增加。在某些個案中，投訴人聲稱這些中介公司似乎持有與其銀行戶口有關的部分個人資料。鑑於事態發展及在與香港銀行公會商討後，謹此向認可機構闡明以下指引及新措施，以進一步加強保障銀行客戶利益，以及降低因外方機構或人士可能涉及不當手法推銷銀行產品或服務而對銀行信譽構成的潛在風險：

(a) 認可機構須在可行情況下盡快停止接受中介公司轉介個人消費金融產品或服務(例如私人貸款、稅務貸款及信用卡)申請。然而，這項規定不適用於認可機構就有抵押貸款(如按揭貸款、的士及公共小巴貸款、機器設備貸款和租賃貸款)及公司商業融資而使用中介公司<sup>1</sup>。後者與轉介個人消費信貸產品的中介公司不同，因為個人消費信貸產品均無抵押及經由該等中介公司轉介的業務實際上只佔認可機構新增貸款的極小比重；相比之下，從事轉介有抵押貸款及公司商業融資這類貸款的中介公司設有既定及有效的機制將客戶轉介至認可機構。

(b) 認可機構使用外方機構及人士作為銷售代理，不論該等代理以電話或其他形式進行推銷，須就相關監控制度作出一次詳細檢討，以確保其穩健有效地為銀行客戶個人資料提供高度保障。有別於中介公司，銷售代理為認可機構授權代理或代表，在大

---

<sup>1</sup>但認可機構至少應該確保由其使用的中介公司所轉介的所有客戶，均為以合法及公平的方式招攬，而且中介公司獲認可機構提供或因其中介公司身分而獲得的所有客戶資料，均按照《個人資料(私隱)條例》及金管局有關保障客戶資料的通告中的要求獲得妥善保障。

部分情況下需要查閱客戶個人戶口資料，以為銀行執行相關工作。然而，認可機構必須設有適當穩健的制度，有效地管控及監察銷售代理的員工查閱、使用及保存這些資料的情況。因應近期指控銀行客戶個人資料涉嫌遭到外洩或不當使用的個案上升，認可機構須就使用的銷售代理以及認可機構本身的銷售和推廣職員在銷售過程中保障客戶資料及私隱安排的監控措施，進行嚴格檢討並分階段於四個月內完成檢討報告。

2. 認可機構須注意近日公眾關注中介公司被指使用不當手法的指控。儘管部分個案仍在跟進中，而且迄今仍並無證據證明有關指控屬實，但是認可機構應該緊記不能排除可能出現的不當手法所帶來的風險，包括潛在的資料外洩風險。若認可機構使用外方機構或人士招攬業務，風險則更高。為了進一步加強保障客戶利益，金管局決定要求認可機構採取以上 1(a)所列的措施。金管局亦提醒認可機構保持警覺及嚴格遵守所有相關指引<sup>2</sup>，並即時向執法機關舉報任何懷疑騙案，使其能作出適當跟進及調查。
3. 此外，如以上 1(b)所述，作為處理上述潛在風險的防禦措施，認可機構須就已設立的監控措施進行嚴格檢討，確保其向銷售代理提供或由銷售代理在產品銷售過程中取得的客戶資料，均依照《個人資料(私隱)條例》及金管局有關保障客戶資料的通告中的要求獲得妥善保障。在以保障銀行服務消費者及公平待客為首要目標下，本局預期該檢討應涵蓋包括認可機構有關揀選銷售代理的監控措施及盡職審查、合規操守與產品銷售程序的持續監察(包括保障客戶資料及私隱安排的監控措施)，以及投訴處理機制等的範圍。謹此提醒認可機構，認可機構須就其使用的銷售代理作出的任何不當行為向客戶負責。
4. 認可機構須盡快完成就其使用銷售代理的檢討。由於近期大多數報導的個案多涉及對電話銷售代理的指控，因此認可機構須首先處理有關使用電話銷售代理的檢討，並須由本通告日期起計 1 個月內(即不遲於 9 月 7 日)完成檢討及向金管局提交有關結果。關於其他類別的銷售代理的檢討結果，須於本通告起計 2 個月內(即不遲於 10 月 7 日)向金管局提交。在第三階段中，認可機構亦須將檢討範圍延伸至認可機構本身的銷售及市場推廣職員，有關結果須

---

<sup>2</sup>包括但不限於《個人資料(私隱)條例》、金管局《監管政策手冊》單元 SA-2「外判」、金管局《監管政策手冊》單元 IC-4「投訴處理的程序」、《人對人直接促銷電話自願營運守則》、金管局於 2014 年 8 月 20 日發出的通告「聘用業務轉介服務供應商」，以及金管局發出有關保障客戶資料的通告。

於本通告起計 4 個月內(即不遲於 12 月 7 日)向金管局提交。若有關檢討非由內部審計員進行，則以上每項檢討均須在 12 月 7 日或之前由內部審計員審查及簽核。所有檢討結果應向本局負責貴機構的銀行操守部人員提交。

5. 若認可機構就銷售代理及銷售/市場推廣職員的檢討發現任何有待改善之處，認可機構應迅速實施適當措施以加強相關監控安排。
6. 若對本通告有疑問，請聯絡陳奕安女士(2878-1452)或梁震鳴先生(2878-1004)。

副總裁  
阮國恒

2015 年 8 月 7 日