

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C
B9/67C

致：所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

認可機構使用中介公司

繼本局於2015年8月7日發出通告，因應有關的進度及近期發展，現致函貴機構，就認可機構使用中介公司提供進一步指引。

目前認可機構已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。此外，所有零售銀行都有提供客戶服務熱線，供市民核實來電者身份¹。金管局亦在金管局網站設立專頁及推出公眾教育計劃，提醒公眾慎防偽冒銀行來電²。

上述各項措施都有助加強保障銀行客戶的利益，以及降低因涉及欺詐的貸款中介公司可能採用不當手法而對銀行業信譽帶來的潛在風險。尤其零售銀行提供的熱線電話已被市民廣泛及有效使用，以核實來電者的身份。銀行的熱線電話每月約接獲2,400至3,400個有關查詢。然而，約三分之一的查詢涉及懷疑偽冒來電³，反映銀行客戶被假扮銀行職員的騙徒欺騙的風險仍相當高。此外，本局留意到警方仍然接到一些舉報個案，指市民被中介公司以欺詐手段誘使其使用該等中介公司與財務機構安排貸款。

鑑於發展情況，以及在與銀行業界商討後，本局現推出幾項措施，就

¹ 銀行熱線電話號碼載於金管局、香港銀行公會及個別零售銀行網站。

² 包括電視宣傳短片、電台宣傳聲帶、平面廣告及教育短劇。有關資料載於金管局網站(<http://www.hkma.gov.hk/chi/other-information/bogus-phone-calls.shtml>)。

³ 另外約三分之一的查詢確定為真正由銀行致電，其餘則因查詢人士未能提供充足資料而無法核實。

認可機構在處理零售客戶及中小企貸款申請時可以進一步加強客戶保障，並應對認可機構信譽相關的潛在風險。有關新措施規定，若貸款申請由第三方轉介，認可機構只會處理由獲其委任的第三方所轉介的申請，以及該第三方一般並不會向申請貸款的人士收取任何貸款相關費用。此外，本局預期認可機構應參與教育公眾有關負責任借貸態度方面的工作。有關措施詳情見附件 1。

認可機構須盡快並不遲於 2017 年 3 月 31 日實施有關措施⁴。認可機構在有合理理據支持下可分階段落實措施，同時亦須適當地加強人手配備和員工培訓。

此外，藉此提醒認可機構在處理客戶的個人資料(例如使用由其委任的第三方收集及披露的個人資料)時，須確保遵守《個人資料(私隱)條例》及個人資料私隱專員公署發出的相關實務守則或指引。認可機構亦應遵守《銀行營運守則》所載規定，包括認可機構應致力確保申請貸款的人士明白任何借款安排的主要章則及條款，尤其是關於利率、還款條款及在違約的情況下可能引致的後果的條款。

有關認可機構近期就保障客戶資料所作檢討中留意到的情況及做法

本局在2015年8月7日的通告中亦要求所有認可機構對其銷售代理及銷售/推廣職員有關保障客戶資料的監控措施方面作出檢討。本局現與業界分享有關檢討中留意到的一些情況及做法。根據我們的監管經驗，認可機構普遍備有政策及程序以保障客戶資料，亦有若干情況及良好做法值得認可機構留意。有關詳情載於附件2。至於所提及監控方面的不足之處，本局已要求有關認可機構採取補救及跟進措施。

認可機構應參考附件 2 列載的實例，不時檢視其政策及程序，如有需要，及時作出改進措施及加強員工培訓。

如果對於本通告有任何查詢，請聯絡劉玉鎮先生(2878-8288)或陳彩儀女士(2878-1216)。

⁴ 為免引起疑問，該等措施亦適用於認可機構的附屬公司，但根據《放債人條例》獲發放債人牌照者除外。

助理總裁(銀行操守)
朱立翹

2016 年 11 月 30 日

連附件

副本送： 香港銀行公會秘書馬卓筠女士
存款公司公會公會秘書龍沛蒼先生