

在處理貸款申請時須採取的措施，以進一步加強客戶保障及應對認可機構信譽相關的潛在風險

1. 認可機構在處理零售客戶或中小企¹的貸款申請前，應向申請貸款人士確認²有關貸款申請是否由第三方轉介，並獲取有關該第三方的名稱及其識別號碼的資料(如有)³，以及該第三方就轉介貸款申請予認可機構而向或將會向申請貸款人士收取的費用(「貸款相關費用」)。
2. 若有關認可機構確認該第三方並非其委任的第三方⁴，則不應受理該貸款申請。認可機構應向申請貸款人士解釋不受理的原因。
3. 一般來說，獲認可機構委任的第三方不會向申請貸款人士收取任何貸款相關費用，因此若得悉該獲委任的第三方有收取貸款相關費用，即可構成認可機構不受理有關貸款申請的理由。在例外情況下，認可機構可按個別情況受理貸款申請，惟有關例外情況應有足夠理據支持，並經銀行內部適當批准及有妥善文件紀錄。認可機構應能應金管局要求提供有關文件紀錄。
4. 若認可機構在查核申請貸款人士提供的有關資料後擬受理貸款申請，認可機構亦應就有否或會否收取貸款相關費用向該第三方取得確認⁵，以及已向或將會向申請貸款人士收取的貸款相關費用的金額的相關資料(如有)。這步驟是要與另外從申請貸款人士方面取得的資料互作比較，而若有任何不一致之處，都必須澄清。

¹ 個別認可機構採納的中小企的定義，應與就內部業務分類/風險管理目的而採用的定義相同，或與金管局所議定的定義相同(以適用者為準)。此外，客戶獲授予的任何融資若受中小企業信貸保證計劃、中小企融資擔保計劃、特別信貸保證計劃或其他類似的擔保計劃涵蓋，則有關客戶應被視為中小企。

² 例如以貸款申請表格內的聲明的形式，或由客戶另行簽署的確認表格的形式。

³ 包括第三方的電話號碼、商業登記或牌照號碼(如有)。

⁴ 認可機構應設有有效及足夠的監控措施，以管理有關委任及聘用第三方的相關風險，並監察獲委任的第三方(包括與認可機構訂有按揭轉介安排的地產代理)的經營手法。有關指引包括但不限於金管局《監管政策手冊》單元 SA-2「外判」及於 2014 年 8 月 20 日發出的通告「聘用業務轉介服務供應商」。

⁵ 例如書面形式或錄音。

5. 認可機構應設立方便的渠道(例如專用熱線)，並加以宣傳，讓市民查詢某人是否獲認可機構委任的第三方以轉介零售客戶及中小企貸款。
6. 認可機構有關零售客戶及中小企貸款業務的所有廣告(無論是文字、聲音或影像形式的)，都必須以清晰及顯著的方式列載以下有關負責任借貸態度的教育信息⁶，以能讓市民可清楚看到及聽到：

“借定唔借？還得到先好借！”

“To borrow or not to borrow? Borrow only if you can repay!”

⁶ 與金管局有關負責任借貸態度的公眾教育資料相同。
(<https://www.hkma.gov.hk/chi/smart-consumers/personal-credit/#responsible-borrowing>)