



香港物業融資總商會

HONG KONG GENERAL CHAMBER OF PROPERTY FINANCE

營運守則


[2017年2月21日]

HKGC PF



目錄

第一部份 - 引言	1
1. 營運守則的地位	1
2. 一般原則	1
3. 目標	3
4. 查詢或投訴	3
第二部份 - 有關放債人營運的建議	5
第一章 - 機構與客戶的關係	5
5. 章則及條款	5
6. 費用及收費	6
7. 追討債務的費用	6
8. 客戶資料的收集、使用、保存及刪除	6
9. 諮詢人	7
10. 平等機會	8
11. 促銷	8
12. 處理客戶投訴	8
第二章 - 貸款	10
13. 貸款	10
14. 物業按揭貸款	11
15. 其他有抵押貸款	12
16. 擔保與第三方抵押	12
第三章 - 追討貸款	14
17. 適用範圍	14
18. 追討債務活動	14
第三部份 - 機構的紀律處分	16
19. 紀律條文	16
20. 特別指定紀律委員會	16
21. 特別指定紀律委員會在獲取證據方面的權力	17
22. 委員會的權力	17
附件 I - 釋義	18



第一部份 — 引言

1. 營運守則的地位

- 1.1. 本營運守則(即「守則」)由香港物業融資總商會(即「協會」)發布。
- 1.2. 本守則並非法定守則，乃由協會自願發布。所有協會的註冊機構會員(即「機構」)與其客戶交往及向他們提供貸款服務時，應遵守本守則。本守則的原則亦適用於機構與其在香港的客戶之間的整體關係。在適用情況下，機構的附屬公司及受其控制的聯營公司(而該等公司不屬於機構，以及並非由香港任何有關政府部門監管者發牌、規管或監督)在香港提供貸款服務時亦應遵從本守則。
- 1.3. 本守則列載的各項建議，僅為補充而不會取代適用於根據《放債人條例》(第 163 章)或任何其他法規獲認可的機構的有關法例、守則、指引或規則。若守則及任何相關法例之間有抵觸，則以有關法例為準。此外，若本守則的英文版本及中文版本之間有任何抵觸，以前者為準。
- 1.4. 協會預期所有機構均會遵守本守則，並會在其日常的審查工作中監察機構遵守本守則的情況。
- 1.5. 本守則會不時被檢討及修訂。機構應積極採取措施，以便能盡快符合本守則及任何經修訂守則所載的建議。
- 1.6. 任何機構不遵守任何適用法律、規則、規例或本守則或違反其放債人牌照的發牌條件須根據守則接受紀律處分及其會員資格可能被協會暫時吊銷或終止。協會應向有關政府部門報告任何違反適用法律、規則或規例的情況。


2. 一般原則

2.1. 公正及公平對待客戶

機構應在與客戶交往的整個過程中公正、誠實及公平地對待所有客戶。所有機構及其授權代理人應將公平對待消費者視作良好管治及企業文化中不可或缺的一環，並應特別關注弱勢社群的需要。

2.2. 資料披露及透明度

機構及其授權代理人應列明和清楚解釋貸款協議的主要特點、所涉風險及適用的條款及利率並備有此等事項的詳細資料以供客戶查閱。此外，



機構應制訂額外的資料披露(包括適當的警告)，用以提供與貸款的性質及風險相稱的資料。機構應在與客戶交往的整個過程中提供適當的資料。所有提供客戶的宣傳資料均應準確無誤、真誠信實、容易明白且不含誤導成分。在適用及切實可行的情況下，機構應在訂定合約前採用標準化的格式向客戶披露貸款服務的資料，以便客戶比較相同性質的貸款服務。

機構在提供意見時，有關意見應盡量客觀，一般應以客戶本身的背景狀況為基礎，並考慮貸款的複雜性和所涉風險，以及客戶的財務目標、知識、能力及經驗。

機構應告知客戶，向機構提供相關、準確及可供查閱的資料的重要性。

2.3. 金融教育及認知


在客戶亦有責任提升本身的金融知識水平的基礎上，機構應聯同政府、監管機構及其他相關的持份者推動金融教育及認知，並協助現有及準客戶建立相關知識、技巧與信心，以讓其適當地了解風險(包括財務風險及機遇)，作出明智的選擇，知道尋求協助的途徑，以及採取有效行動來改善其財務狀況。機構應推動提供普及多元的金融教育及資訊予消費者(特別是弱勢社群)，以深化消費者的金融知識及能力。機構應讓消費者可輕易獲取有關消費者保障、權利與責任的清晰資訊。

2.4. 機構及授權代理人的負責任業務操守

機構及其授權代理人應以客戶的最佳利益及維護對金融服務消費者的保障為目標。機構亦應為其授權代理人及第三方服務供應商的行為負責及問責。機構在向客戶提供貸款前，應因應交易的性質及根據主要由客戶提供的資料，先行評估客戶的財政能力及需要。職員(特別是直接與客戶接觸的職員)應接受適當的培訓及具備相當的資格。機構與其授權代理人應致力避免出現利益衝突。若無法避免時，機構及其授權代理人應確保作出適當的披露、設有監管該等利益衝突的內部機制，又或拒絕提供該貸款。機構的職員及(如適用)機構的授權代理人的薪酬結構的設計，應鼓勵負責任的業務操守和公平對待消費者，以及避免出現利益衝突。

2.5. 消費者資料及私隱的保障

機構應設立適當的管控及保障機制，以保障客戶的財務及個人資料。此等機制應符合所有適用的法例，尤其應界定收集、處理、保存、使用及



披露客戶資料的目的。此等機制亦應確認客戶獲告知共用資料、查閱資料及獲得迅速改正及/或刪除不正確或非法收集或處理資料的權利。

2.6. 處理投訴及補償

機構及(如適用)其授權代理人應向客戶提供合理渠道，以便他們作出申索、提出投訴及尋求補償。該等渠道應是方便、公平、具問責性、適時及具效率的，亦不應向客戶收取不合理的費用、導致延擱或構成負擔。

2.7. 競爭

機構應讓客戶在按合理和已披露並在適用法律允許的收費的情況下，輕易地搜尋、比較及(如適用)轉換不同貸款安排及機構。

3. 目標

3.1. 本守則旨在：

- (a) 通過列出機構在提供服務予客戶時應遵循的最低標準，以促進良好的放債經營手法；
- (b) 提高貸款服務的透明度；
- (c) 推動更著重公平待客的企業文化，以確保機構在與客戶進行業務交往時會顧及客戶的利益；及
- (d) 通過以上各點，鞏固客戶對放債體系的信賴。

3.2. 為達到上述目標：

- (a) 需考慮機構要按審慎標準經營業務，以保持放債體系的穩定性；
- (b) 同時在客戶權益與放債人營運效率之間取得合理平衡。

4. 查詢或投訴

4.1. 如有任何有關本守則的查詢，應與協會聯絡。協會現時的地址和電話號碼如下：

香港物業融資總商會
香港中環
雪廠街十六號四樓
電話：2978 3289
傳真：3583 2162



網址：www.propertyfinance.org.hk

4.2. 本守則可在協會網頁查閱或下載。所有機構應備有守則文本，以供客戶查閱或指示客戶如何索取本守則文本。

4.3. 對任何機構的投訴，須以下列地址以書面向委員會主席作出：

香港物業融資總商會
香港中環
雪廠街十六號四樓



第二部份 – 有關放債人營運的建議

第一章 – 機構與客戶的關係

5. 章則及條款

- 5.1. 機構應備有貸款安排的書面章則及條款，以供客戶或準客戶查閱，並應隨時預備解答客戶或準客戶對章則及條款的任何疑問。若客戶的查詢涉及第三方服務供應商提供的服務，在有需要及經客戶同意後，機構可將該項查詢轉介予有關的第三方服務供應商，或請客戶聯絡第三方服務供應商。之後，若客戶提出要求，機構應向客戶提供協助。
- 5.2. 章則及條款必須提供由《放債人條例》(第 163 章)規定有關貸款安排的所有重要條款。
- 5.3. 機構應運用淺白措詞，並在切實可行範圍內避免使用複雜的法律及技術性用語。機構應以清楚易讀的合理編排和字體大小列載章則及條款。向客戶或準客戶提供任何貸款時，機構應遵守適用的法律和規則(尤其是《放債人條例》(第 163 章))。
- 5.4. 章則及條款應特別強調客戶在貸款安排下需負上的責任和義務。
- 5.5. 在擬定貸款安排章則及條款時，機構應充分考慮香港的適用法例，尤其是《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)、《管制免責條款條例》(第 71 章)、《不合情理合約條例》(第 458 章)、《服務提供(隱含條款)條例》(第 457 章)、《放債人條例》(第 163 章)以及任何其他當時適用的保障消費者的法例。
- 5.6. 章則及條款須符合本守則的內容及適用法律。機構應對章則及條款加以檢討，以確保其符合本守則的內容及適用法律。
- 5.7. 機構應忠告客戶於申請任何貸款安排時，須閱讀及理解適用於有關任何貸款安排的章則及條款。
- 5.8. 對章則及條款作出任何修訂的通知，應清楚列明所作的修訂，並以淺白措詞附加解釋，以及(在適當及切實可行的情況下)客戶可表示拒絕接受有關修訂的方法和可能引致的後果。
- 5.9. 如修訂涉及對現行章則及條款作出重大更改，或有關的修改非常複雜，則機構應遵守載於《放債人條例》(第 163 章)的規定並向客戶提供書面概要，列出經修訂章則及條款的要點。



5.10. 如機構對章則及條款作出相當程度的修訂，不論修改的性質為何，機構應向客戶發出經修訂章則及條款的完整版本。

6. 費用及收費


- 6.1. 機構應嚴格遵守載於《放債人條例》(第 163 章)有關費用及收費的法律規定。
- 6.2. 還款條件及利率的細節應明確載於貸款協議，而貸款協議的副本應在貸款協議簽立後提供給客戶。

7. 追討債務的費用

- 7.1. 章則及條款所載的任何彌償條款，應規定機構只可追回合理數額及合理地引致的費用及支出。
- 7.2. 如客戶要求，機構應向客戶提供其需負責補償予機構的追討債務費用及開支的分類項目。

8. 客戶資料的收集、使用、保存及刪除

- 8.1. 機構應將其客戶(及前客戶)的財務事務作為私隱及機密資料處理。
- 8.2. 機構在收集、使用、保存及刪除客戶資料方面，無論在任何時候均須遵守《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)。機構亦須遵守個人資料私隱專員為了就遵守《個人資料(私隱)條例》作出實際指引而發布或批准的任何相關實務守則。
- 8.3. 機構在收集客戶的個人資料之時或之前，須盡量明確通知客戶可能向其披露客戶資料的人士類別及披露的目的。須明確通知客戶的人士類別包括：
 - (a) 收數公司；
 - (b) 會或可能會承辦個人資料處理工作的資料處理者；
 - (c) 信貸調查機構；
 - (d) 在受下文第 8.4 條的規限下，機構為了促銷目的可能向其提供客戶的聯絡資料的人士，包括同集團關連公司及其他人士(需明確地分類，例如機構的聯營業務夥伴或客戶忠誠計劃的第三方供應商等，在每種情況下，前述各項均應在向客戶提供的相關服務或產品的申請表格/單張內予以顯示)；及

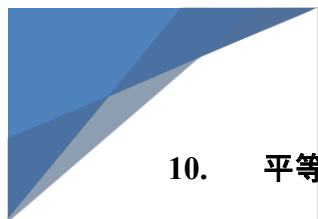


(e) 根據不時發出的適用法律或監管指引的規定而需要向其披露相關資料的其他人士。

- 8.4. 機構如擬為直接促銷目的而使用客戶的資料，應遵守《個人資料(私隱)條例》及任何相關實務守則。
- 8.5. 如機構首次將客戶的個人資料用作其本身的促銷用途，則該機構應通知客戶，如客戶提出要求，該機構會停止把資料作為此等用途，而毋須收取任何費用。
- 8.6. 當客戶反對機構披露上文第 8.3(d)條所述的資料，或拒絕給予根據《個人資料(私隱)條例》規定的同意或不反對意向，或撤回根據《個人資料(私隱)條例》規定的任何同意或不反對意向時，有關機構應遵行該等反對、拒絕或撤回指示。
- 8.7. 如機構根據外判安排等其他協定而把客戶的個人資料交予第三方服務供應商，機構必須確定該等服務供應商會將有關資料視為機密資料，並會充分保障該等資料，以及會採取合約規範方法或其他方法，以防止轉移予該服務供應商的任何資料未獲准許或意外地被查閱、處理、使用、刪除或遺失，或被保存超過有關外判協議約定用途所需的時間。機構須對客戶就服務供應商處理客戶資料的手法而提出的投訴負責，並不可就服務供應商的任何違反客戶資料保密規定的行為而試圖推卸責任。

9. 諮詢人

- 9.1. 機構可要求申請貸款服務的人士，在申請表內填寫已同意作其諮詢人的人士的姓名及個人資料。
- 9.2. 諮詢人的作用僅限於因應機構的要求，在自願情況下向機構就列明於申請表內的貸款服務，提供有關申請人的資料。除非諮詢人與機構訂立了正式協議，就債務人的債務作出擔保，否則諮詢人在法律上或道義上均沒有責任替客戶向機構償還債務。
- 9.3. 機構應要求申請貸款服務的人士確認已事先獲得諮詢人同意，才於申請表上填寫諮詢人的姓名。如申請人未能加以確認，則機構不應聯絡諮詢人。在這些情況下，機構應自行決定是否繼續處理有關申請。
- 9.4. 機構不應嘗試直接或間接要求並非作為客戶擔保人的諮詢人償還債務。就此而言，機構不應把諮詢人(或債務人及擔保人以外的第三者)的資料提供予收數公司。如機構需要聯絡諮詢人，以確定債務人或擔保人的所在，機構應委派本身的員工，在不會對諮詢人造成任何滋擾的情況下與諮詢人聯絡。



10. 平等機會

- 10.1. 無論何時，機構均須遵守促進平等機會的有關條例，以及根據該等條例發出的任何守則。
- 10.2. 機構除了遵守有關法律規定，也不可單純以家庭狀況(例如單親)、性傾向、年齡或種族為理由，在提供貸款服務及所提供服務的質量及條款上歧視任何客戶。
- 10.3. 機構須對前線職員提供適當培訓，令他們特別留意與平等機會以及向有殘疾的客戶提供服務有關的原則及指引。

11. 促銷

- 11.1. 機構利用直接郵寄促銷時必須謹慎。
- 11.2. 機構須確保所有廣告宣傳資料均公正合理，不含誤導成分，並符合所有有關法例、守則及規則。如優惠有附帶條件，該等條件應在實際可行的情況下，盡量於宣傳資料內清楚列明。倘若宣傳資料的空間有限(如在宣傳海報及電視廣告中)，有關廣告應載有可供讀者索取進一步資料的途徑。
- 11.3. 在任何貸款服務的促銷過程及廣告宣傳資料中，機構須清晰明確地列明利率，並須應要求提供詳盡的章則及條款。
- 11.4. 機構在未徵得客戶同意下徑自接觸客戶進行促銷時，必須保持克制。

12. 處理客戶投訴

- 12.1. 機構須制訂一套程序，公正而迅速地處理客戶的投訴。投訴程序須符合下列標準：
 - (a) 具有透明度 — 適用程序應以文件記錄；
 - (b) 方便 — 投訴程序必須易於運用；及
 - (c) 有效 — 投訴程序必須規定以公正及公平的態度迅速解決糾紛。
- 12.2. 機構應向客戶及其他有關方面(如諮詢人及擔保人)提供如何運用投訴程序的詳情，讓他們知道要投訴時應採取的步驟。



12.3. 機構須確保所有直接與客戶接觸的職員都了解投訴程序，並能夠向客戶提供有關該等程序的正確資料。


12.4. 機構收到書面投訴後，須在 7 日內向投訴人發出確認通知(如投訴不能在 7 日內獲得解決)，並在一段合理時間內(通常不超過 30 日)就投訴作出書面答覆。發給客戶的通訊函件，須按投訴人所用語言，以中文或英文發出。



第二章 – 貸款

13. 貸款

- 13.1. 機構須進行信貸評估，考慮申請人的還款能力才可批核貸款。在批核過程中機構可考慮以下因素：
- (a) 從過去的往來中獲得的對有關客戶的財政狀況的認識；
 - (b) 客戶的收入與支出；
 - (c) 客戶的資產與負債；
 - (d) 從信貸調查機構獲得的資料；及
 - (e) 申請人提供的其他有關資料。
- 13.2. 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。機構在接獲貸款申請或(如適用)在日後提供貸款時，以及在客戶提出要求下，應向客戶提供下列資料：
- (a)) 貸款的利率，及利率在貸款期內是否會更改；
 - (b)) 簡要解釋釐訂利息的基準及於何時支付利息，及計算用的每年(包括閏年和非閏年)日數；
 - (c)) 按照適用法律所允許的所有適用的費用及收費，以及簡要解釋釐訂該等費用及收費的基準及於何時支付該等費用及收費；
 - (d)) 供準借款人考慮是否接受有關貸款的指定期限；
 - (e)) 詳盡的還款條款，包括貸款期和在適用的情況下，客戶應付的各期款項；
 - (f) 要求即時還款的任何凌駕性權利；
 - (g)) 適用法律所允許的其他要點，如抵押品的要求及違約利息。
- 13.3. 除上文第 13.2 條所載的資料外，機構亦應在接獲貸款申請或在日後提供貸款時，以及在客戶提出要求下，向客戶提供下列有關分期貸款(即以相等的分期還款方式償還的貸款)的資料：

- 
- (a) 如適用者用作計算上文在第 13.2(c)及 13.2(g)條下的費用及收費基準的貸款餘額及釐訂該貸款餘額的時間;及
 - (b) 在整段貸款期間內每筆貸款還款中的利息與本金攤分和攤分方法。

- 13.4. 若機構擬根據有關的章則及條款，並在適用的法律允許下徵收違約利息和其他費用，機構應事先通知客戶其有權收取以上所述的違約利息及費用，並在行使該項權利後迅速通知客戶。
- 13.5. 機構應通知客戶如客戶於貸款期限內在還款或供款方面有任何困難應盡快通知機構。

14. 物業按揭貸款

- 14.1. 本節適用於以物業作抵押的任何按揭貸款，不論貸款的目的或物業的位置。如屬由個人提供(或擬提供)物業作為第三方抵押，下文第 16 節將會適用。
- 14.2. 機構在接獲以物業作抵押的按揭貸款的申請或(如適用)在日後提供按揭貸款時，以及在客戶提出要求下，應向客戶或擬申請按揭貸款的客戶提供類似與上文第 13.2 條所列的資料。此外，機構應提醒客戶，按揭貸款是以物業作抵押的，客戶未能還款可導致機構接管及出售該物業。
- 14.3. 凡物業按揭貸款涉及多於一名借款人，該按揭所保證的金額不應超出在任何時間由各共同借款人聯同欠下或招致的款項、責任及債務的金額。這並不禁止共同借款人作為擔保人以符合下文第 16 節的開放透明方式另行擔保或保證另一共同借款人的責任。
- 14.4. 每次調整利率後，機構應向客戶提供已修改的供款詳情。
- 14.5. 在適用法律允許下，機構應告知客戶及擬申請按揭貸款的客戶，他們須支付代表客戶本身及代表機構擬備物業按揭的雙方律師的法律費用。
- 14.6. 機構亦應告知客戶或擬申請按揭貸款的客戶，他們有權另行聘用律師代表客戶本身，以及此做法對費用造成的影響。
- 14.7. 當收到客戶要求解除按揭契約的通知時，機構應盡快將業權契據及有關文件(按揭契約除外)發放給客戶的代表律師，惟後者須保證在機構要求時退還有關文件。除非機構遇到任何實際困難，否則上述程序一般應於 21 日內完成。如機構不能達到這項業內標準應立即通知客戶。
- 14.8. 機構應致力防止任何人士訛稱為物業所有人而進行詐騙。



15. 其他有抵押貸款

涉及多於一名借款人的抵押文件(物業按揭除外)，根據該抵押文件所保證的金額不應超出在任何時間由各共同借款人聯同欠下或招致的款項、責任及債務的金額。這並不禁止共同借款人作為擔保人以符合下文第 16 節的開放透明方式另行擔保或保證另一共同借款人的責任。

16. 擔保與第三方抵押

16.1. 在得到下文第 16.9 條規定的借款人的同意下，機構應向擬提供擔保或第三方抵押的人士(擔保人)提供有關借款合約的副本或摘要，以示所擔保的義務。

16.2. 機構應以書面形式(即印刷本形式)通知擔保人：


- (a) 擔保人可能會因提供擔保或第三方抵押，而要代替借款人或與借款人共同承擔責任；
- (b) 該擔保或第三方抵押在金額上是否無限額(意指機構無須獲取擔保人同意而可向借款人提供額外信貸安排)，如屬無限額，則該項責任的含義(例如擔保人將負責借款人現在或將來的一切實際及或有債務，包括向借款人提供的額外信貸安排)及如非無限額，則責任限額為何；
- (c) 在擔保或第三方抵押下的債務是否一經要求即須支付；
- (d) 擔保人會被要求履行義務的情況；
- (e) 擔保人可終止其對機構的責任的情況及時限；及
- (f) 擔保人應在提供擔保或第三方抵押之前尋求獨立的法律意見。

16.3. 有關上文第 16.2 條的條款的通知，應清晰明確地列載或附載於擔保書及其他第三方抵押文件上。

16.4. 機構應讓擔保人選擇該擔保或第三方抵押的金額是設定或不設定限額(按上文第 16.2(b) 條所述)。


16.5. 就上文第 16.4 條而言，有限額的擔保或第三方抵押可包含以下其中一項：

- (a) 就本金而言，擔保金額設有限額；或
- (b) 擔保沒有限額，但擔保範圍只限於指定的一項或多項信貸安排，



且可在擔保人同意(並必須在其同意)的情況下，將擔保範圍由原來已有抵押額的信貸，延伸至(在(a)情況下)新增信貸額、額外信貸安排或經變更的信貸安排，或(在(b)情況下)擔保額外或經變更的信貸安排。

- 16.6. 如屬不設定限額的擔保或第三方抵押(按上文第 16.2(b)條所述)，當機構向借款人提供額外信貸安排時或在提供給借款人的信貸安排的性質發生變化時，應在合理切實可行的情況下盡快通知擔保人。
- 16.7. 機構發出一般催促還款通知書後，如借款人仍未清還逾期款項，機構應向擔保人提供發給借款人的任何有關逾期還款的正式付款要求的副本。
- 16.8. 在得到下文第 16.9 條規定的借款人的同意下，機構應在擔保人提出要求時，提供機構發給借款人的最新結單(如有的話)的副本。
- 16.9. 機構在接納擔保或第三方抵押前，應取得借款人的訂明同意，向擔保人提供上文第 16.1、16.7 及 16.8 條所述的文件。如果借款人不給予同意，機構應事先通知擔保人，讓擔保人可以決定是否提供擔保或抵押。



第三章 – 追討貸款

17. 適用範圍

本章適用於機構的追討債務活動，不論是由機構直接進行或透過第三方收數公司進行。

18. 追討債務活動

- 18.1. 收數員(不論他們是獲指派追討債務職責的機構員工或由機構委託代表其追討債務的第三方收數公司的員工)必須依法行事，不可作出任何有損其所代表的機構的業務、誠信、聲譽或商譽的行為，並就客戶資料遵守嚴格的保密規定。
- 18.2. 收數員在收數過程中，不得對任何人士在言語上或行動上作出恐嚇或使用暴力。此外，收數員不得採取騷擾性或不正當的收數手段例如下列各項：
- (a) 騷擾性手段
 - (i) 在債務人住所的外牆上張貼海報或塗寫字句，或其他旨在公開侮辱債務人的行動；
 - (ii) 不斷致電騷擾債務人；
 - (iii) 於不合情理的時間致電債務人；及
 - (iv) 騷擾債務人的諮詢人、家人及朋友以追問有關債務人的下落。
 - (b) 其他不正當手段
 - (i) 以虛假的名稱與債務人聯絡；
 - (ii) 用匿名電話聯絡債務人及向債務人發出無從辨識身分的信件；
 - (iii) 向債務人發出恐嚇或警告；及
 - (iv) 作出虛假或誤導的陳述，企圖誘導債務人付款。
- 18.3. 如第三者(包括債務人的諮詢人、家人及朋友)並未與機構訂立任何正式協議，就債務人的債務作出擔保，則機構及所聘用的收數公司不應試圖直接或間接向該等人士追討債項。機構應向所聘用的收數公司發出書面指示，或於它們與收數公司訂立的合約內加進一項條款，列明此點。



- 18.4. 機構應與所聘用的第三方收數公司建立正式的合約關係。機構應在合約內或以書面指示訂明，收數公司所聘用的收數員應(除其他事項外)遵守上文第18.1、18.2及18.3條所載的規定。
- 18.5. 機構與其所聘用的收數公司之間的合約應清楚訂明機構與收數公司之間的關係是委託人與代理人的關係。機構應在它們與收數公司簽訂的合約內列明，收數公司不得將追討債項的工作分包予任何其他第三者。
- 18.6. 機構如打算聘用第三方收數公司，則應在其貸款協議的章則及條款中訂明其可聘用第三方公司來追討客戶欠款。機構如保留權利，要求客戶償還全數或部分就追討債項過程中引致的費用及支出，則應在章則及條款中列載警告字眼，加以說明。
- 18.7. 除債務人或擔保人的資料外，機構不應把諮詢人或第三者的資料提供予收數公司。如機構需要聯絡諮詢人，以確定債務人或擔保人的所在，機構應委派本身的員工，在不會對該等第三者造成任何滋擾的情況下與他們聯絡。
- 18.8. 機構應就打算委託收數公司向客戶追討逾期款項一事，預先向客戶發出通知書(通知書寄往客戶向機構最後報稱的地址)。
- 18.9. 機構不應同時聘用超過一間收數公司，在同一司法地區內追討相同的債項。
- 18.10. 機構應迅速更新客戶所作的還款金額，並與所聘用的收數公司建立有效的通訊聯繫，以便更新有關客戶償還債項的情況。此舉可確保在客戶已清還所有債項後，收數公司可立即停止所有追討債項行動。
- 18.11. 如機構獲悉法庭已向債務人發出破產令，應立即停止向該債務人追討債務。

第三部份 — 機構的紀律處分

19. 紀律條文

19.1. 對任何機構的投訴，包括但不限於機構 :-

- (a) 違反任何適用法律、規則、規例或本守則；
- (b) 違反任何放債人牌照條件；或
- (c) 嚴重影響協會的聲譽，

須以列於第一部份第 4.3 條的地址以書面向委員會主席作出。

19.2. 委員會可根據其自行獲得的資料向委員會主席作出投訴。

20. 特別指定紀律委員會

20.1. 委員主席應在委員會下次會議呈交收到的任何投訴。若在委員會會議上出席並表決的委員中半數以上的委員表決投訴提出一個機構的行動已涉及，包括但不限於，下述可論證的案件:-

- (a) 違反任何適用法律、規則、規例或本守則；
- (b) 違反任何放債人牌照條件；或
- (c) 嚴重影響協會的聲譽，

投訴將由特別指定紀律委員會聆訊審理。

20.2. 委員會主席應特別 :-

- (a) 從委員會中推選至少三名委員組成特別指定紀律委員會；及
- (b) 指派特別指定紀律委員會其中一名委員為該會的主席。

20.3. 特別指定紀律委員會主席須至少 14 天前以書面發出聆訊通知書通知機構投訴的性質及投訴聆訊的編定日期、時間及地點。機構可在收到聆訊通知書後 7 天內，向特別指定紀律委員會主席要求押後投訴聆訊。特別指定紀律委員會主席可應機構的要求，行使其酌情權，押後投訴聆訊一次。

20.4. 投訴所針對的機構有權出席聆訊並提出其案。如果投訴所針對的機構缺席聆訊，特別指定紀律委員會可在其缺席下決定根據第 19.1 條提出的投訴已獲證實。



20.5. 特別指定紀律委員會可決定根據第 19.1 條提出的投訴已獲證實，但這決定須由特別指定紀律委員會任命委員中不少於三分之二的委員表決贊成。特別指定紀律委員會應將其決定通知委員會。

20.6. 機構有責任向客戶提供投訴的渠道，包括提供如何作出第 19.1 條投訴的資料。

21. 特別指定紀律委員會在獲取證據方面的權力


為投訴聆訊，特別指定紀律委員會具有權力要求任何機構的僱員、代理人、代表或特別指定紀律委員會認為合適的任何其他人在聆訊中出席作證或呈交其所管有的任何文件或其他物件，並將其作為證人而進行詢問。

22. 委員會的權力

22.1 如特別指定紀律委員會決定某項根據第 19.1 條作出的投訴已獲證實，委員會可決定暫時吊銷或開除機構在協會的會籍。但任何暫時吊銷或開除機構在協會的會籍的決定須由出席委員會會議並表決的委員中不少於半數的委員表決贊成。

22.2. 委員會根據第 22.1 條所作暫時吊銷或開除機構在協會的會籍的決定為協會的最終決定，不容上訴。

22.3. 委員會主席應將協會的決定以書面通知機構。



附件 I — 釋義

下列釋義闡明守則中所用詞語的意義，惟並非確切的法律或技術性釋義。

授權代理人

獲機構授權(在以機構代理人的身分行事時)就提供貸款服務代表機構與客戶接洽的代理人。

信貸調查機構

任何經營收集及傳遞有關個別人士的信貸紀錄的真實個人資料業務的資料使用人，而且不論這項業務是否該資料使用人的職責或主要業務，該資料使用人仍列為信貸調查機構。

客戶

- (a) 從機構獲得貸款的個人;或
- (b) 為借款人(不論是個人與否)擔任擔保人或提供第三方抵押(不論該擔保人或提供第三方抵押者是否該機構的客戶)的個人。

日

如沒有另外說明日，指公曆日。

委員會

指協會的執行委員會。

擔保

由稱為擔保人的人士作出的保證，承諾在另一位人士沒有還款的情況下，償還該位人士的債項。

機構

協會的註冊會員並根據《放債人條例》(第 163 章)由有關政府部門發出其有效的牌照的持有人或法人。

書面或書面形式

資料可以電子或印刷本形式提供，除非特別指明必須為印刷本形式。機構可將資料以電子方式交付予客戶，惟機構須事先明確將此通知客戶，而客戶對此並不反對。



客戶自願給予的明示同意。

宣傳資料

指在向客戶推銷貸款或服務的任何印刷品或資料。

關連公司

指機構的附屬公司、控股公司或控股公司的附屬公司。

抵押

指以(但不限於)物業、人壽保險單及證券等資產，作為機構向客戶提供貸款的按揭或抵押。如果貸款未獲償還，而機構仍處於「有抵押」狀況，即表示機構可出售資產以取回尚欠的貸款餘額。

第三方抵押

由非借款人的人士所提供的抵押。