

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



消費警示：~~不良財務中介手法惡劣~~

近年有關借貸服務的宣傳鋪天蓋地，一些聲稱可提供財務分析或代辦貸款的「財務中介」專門向急需套現或信貸紀錄欠佳的人士下手，藉詞為其解決當務之急，實際收取高昂服務費、顧問費或其他巧立名目的費用，不少消費者誤墮圈套，導致債務百上加斤。2015年本會接獲134宗涉及財務中介公司的私人貸款投訴，較2014年的75宗上升了79%。本會留意到有些財務中介公司的經營手法極為惡劣，故藉本文警惕有借貸需要的人士務必慎防這些財務中介公司。

訛稱政府部門或銀行職員誘導消費者

大部分財務中介以電話招攬生意，通常自稱政府部門或銀行職員來電，一般會說出接電人的名字，並以不同理由向他們「埋身」，消費者稍一不慎便會信以為真。

陳先生是公屋業主，早年於X財務公司借有\$40多萬私人借貸，每期準時還款。去年4月，一位自稱房屋署職員來電指其貸款違法，要求他於兩星期內提交物業風險評估及償還債務報告，否則會被處以罰款或入獄，陳先生詢問申請手續，並按來電者的推介聯絡A按揭公司。陳先生抵達A公司後，職員先為他分析現時的財務狀況，聲稱可替他借入新貸款\$60萬，更指新做的貸款利息會較低，當中\$40萬可用於清還X財務欠款，餘下款項用作辦理兩份報告的費用。當時職員指新貸款申請需時3個月，建議協助他先向另一間財務公司借\$15萬，作為申請新貸款的律師費及用以償還部分貸款，陳先生為了應急，又相信A公司可協助他一次性清還所有債務及辦理所需報告，遂簽署文件。

三日後，A公司職員陪同陳先生前往S財務簽文件借\$15萬，然後再到律師事務所領取支票，提取現金後返回A公司，此時，A公司職員卻沒收了該筆\$15萬現金，並向他發出收據，指是暫存作為申辦貸款的開支。陳先生離開後與家人商討事件，始發覺事有蹊蹺，因他手上只得一份A公司代為申請\$10-\$15萬貸款的轉介服務合約，該宗貸款年息高達42%，需分12個月攤還，第1至11期每月還款\$5,250作利息，第12個月交還本息共\$155,250。陳先生與家人商議後懷疑受騙，於是報警及聯絡本會要求討回\$15萬，而那筆\$60萬的新貸款亦不了了之。

本會多次就此個案與A公司交涉，公司強調該筆\$15萬款項是用作替陳先生處理債務及申請新貸款所涉及之服務費，合約條款已清楚列明有關收費，又指是陳先生沒有如期提交所有申請貸款所需的文件，所以即使新貸款申請不成功，仍然要支付\$15萬服務費。本會最終建議陳先生考慮透過民事途徑追討損失。

藉「會計事務所」之名作掩飾

不少財務中介公司更化身「會計事務所」，令消費者誤以為服務由專業會計師提供，落入圈套。

李小姐早前周轉不靈，從網上找到一間聲稱協助辦理債務重組的B律師行，她按網上地址抵達，見到的卻是一間名字相同的「會計事務所」。入內後，B職員先瞭解其財務狀況，取得其信貸評級報告後，表示他們的律師可代她到法庭跟銀行商議減息，及向銀行要求暫緩還款直至債務重整後新還款表出現。職員又建議她做一筆新的\$25萬貸款，一次過清還所有卡數，更承諾辦妥新貸款的申請，而服務費只需\$25,000，慫恿她即時簽約便可馬上與律師會面。李小姐半信半疑，職員卻對她說離開後難再有此優惠，又口頭承諾給予7天冷靜期，李小姐再三詢問該職員是否簽約後7天內取消合約便毋須支付費用，職員確實回答「是的」，她才簽署文件。李小姐3日後以短訊通知B公司要求取消申請，但職員指已提供服務，此時取消合約仍要支付服務費。

李小姐其後不斷接獲自稱收數公司的電話，要求她支付該筆費用，備受困擾，於是向本會投訴B公司出爾反爾。她原以為找「會計」比較可靠，亦本着有冷靜期而簽約，對於未曾使用服務卻反被追數，感到十分無辜。本會告知李小姐，口頭承諾雖有法律效力，惜難以舉證，而她確實簽署有提及服務費的文件，本會最終協助李小姐將個案轉警方，以調查B公司的行為是否違法。

「成功」定義含糊 中介服務費誇張

財務中介公司看似為急需現金周轉人士打開方便之門，然而所提供的申辦貸款服務一般設有手續費、律師費、顧問費及改善信貸評級服務費等種種名目，而且對於相關金額或計算方法往往未有詳細交代。現時財務中介的運作透明度低，消費者無法知悉公司有否為其尋找財務公司或銀行貸款，只是一旦答應使用服務，卻必須支付服務費，收費可能高昂得令人咋舌。故此，即使面對息率吸引的貸款建議，有需要的人士仍應審視中介收費和利息的水平及條款，以免支出不減反增。

張先生向某財務公司借了\$30萬私人貸款，後因「手緊」向P銀行申請樓宇二按套現，約一星期後接獲自稱P銀行職員的來電，告知其二按不成功，提議他找C會計事務所協助向P銀行申請二按，更保證成功。C公司與張先生洽談後，建議協助他向財務公司申請二按，獲批二按貸款後3個月，便會替他取消該筆二按，此時可協助他將貸款轉移至P銀行申請低息還款，張先生最終答應。

數日後，C公司替他向Z按揭公司貸款\$110萬，當中\$25萬用作償還原來的私人貸款，餘下的\$80萬，C公司竟即時扣了近\$50萬作為服務費。張先生稱C公司事前沒有告知他有關服務費，最震驚的是3個月後，C公司竟知會他申請轉移貸款到P銀行的方法行不通。張先生斥責C公司信口開河，當初是C公司保證3個月後可辦妥貸款轉移，現時無法兌現承諾便應退還服務費。本會與C公司進行調停時，公司不斷重申張先生當日簽訂的合約已列明服務費金額，亦已成功為他向Z公司申請二按，不會再

作跟進及退款，本會唯有建議張先生考慮透過民事途徑追討。

本會跟進

本會的個案大部分涉及財務中介公司的服務失實及收費爭議，然而，這些中介公司手法蠱惑，不斷慫恿有意借貸人士盡快決定及簽署合約，卻不會詳細解釋合約條款及所牽涉的費用。即使消費者日後發現服務有問題向本會投訴，中介公司亦會搬出合約條款，以「白紙黑字」為由拒絕調停，此情況對消費者甚為不利，最終可能須循法律途徑索。另外，針對財務中介公司的不良手法，本會亦協助將部分個案轉警方調查，藉此打擊不良財務中介。

給消費者的提醒

- **提防失實借貸中介：**消費者對不明來歷的電話必須提高警覺，即使來電者能夠說出消費者的一些基本資料及財務狀況，或者聲稱代表某些部門、機構或銀行，亦切勿輕信及應謹記不要隨便透露任何個人資料。如來電者自稱代表政府部門或機構，消費者可利用部門或機構網站刊載的查詢電話，小心核實來電者的身份。
- **辨別偽冒銀行來電新措施：**為了加強保障銀行客戶利益，香港金融管理局早前已採取進一步措施，其中包括要求零售銀行職員在向客戶進行電話促銷時，需告知職員的全名，同時亦要提供直線電話號碼或員工編號等「識別號碼」，方便市民致電銀行的熱線電話核實來電者身份。消費者可透過刊載於各零售銀行的網站，以及金管局和香港銀行公會網站新設的專頁，查閱銀行的熱線電話號碼。另外，金管局亦已要求銀行停止使用中介公司轉介私人貸款、信用卡貸款、稅務貸款等個人消費金融產品及服務，假若消費者接獲聲稱可以轉介以上服務至銀行的電話，這安排絕對不會由銀行授權進行，有可能涉及詐騙行為。
- **負責任放貸及負責任借貸：**借貸問題日趨嚴重，部分原因可歸咎坊間一些誇張

失實的借貸廣告宣傳，吹噓「低息」、「債務一筆清」、「減輕樓按」、「無須文件或審查」及「現金輕易到手」等，令消費者輕視或忽略了其還款責任。其次，消費者如受到鼓吹借貸消費的宣傳影響，或因急需應急現金，稍一缺乏冷靜理性，便誤以為可毋須證明文件，或透過中介公司代為申請貸款，可即時獲批現金，因而於未有評估實際財務狀況時，繼續過度消費或企圖以債口債，最終演變成過度借貸，債台高築。國際消聯於2013年倡議負責任放貸(responsible lending)，從事放債業務的機構應謹慎地審批消費者的貸款申請，清楚列明有關費用及合約條款，絕不應透過誇張失實的廣告來包裝及銷售貸款計劃。

消費者如遇上債務問題，應向有關認可機構、註冊社工或志願團體等尋求財務或債務協助及輔導，諮詢專業意見，及早處理債務問題。有需要借貸的消費者應實行負責任借貸(responsible borrowing)，先評估自身還款能力，以貸款計劃的實際年利率(APR)作參考比較，掌握實際借貸成本及清楚瞭解貸款計劃詳情，才簽署合約。當然亦要審慎考慮是否需要光顧財務中介公司，抑或選擇直接向銀行或持有放債人牌照的財務公司申請貸款，以得到較佳的保障。在使用或簽署任何中介合約前，應留意相關收費準則。如以物業按揭，應清楚考慮所須承擔之風險。同時，消費者應要求保留一份合約副本以作參考。

- **《放債人條例》監管放債人發牌及放債交易：**此條例就放債息率制訂上限，任何人(不論是否放債人)以超過年息百分之六十的實際利率貸出款項或要約貸出款項，即屬違法。消費者必須提防不法放債人，或會因此利用貸款中介，試圖將借貸中介收取之手續費或服務費一併計算於借貸成本，有關貸款的實際年利率便有可能高於此條例訂明之放債息率。現時財務公司與借貸中介之間的關係模糊，一般較難證實兩者是否共謀收取借款人報酬，有意使用借貸中介的人士必須格外小心，如懷疑有人違反條例向借款人收取報酬，應立即聯絡香港警務處。