



# 國際消聯2010年主題：

## “我們的金錢，我們的權利”

——建議多掌握個人帳戶的服務收費資訊



全球經濟經歷金融海嘯，政府及民眾反思的是如何建立一個健全、穩當的經濟體制。國際消聯提出，穩定、安全及公平的金融服務對消費者非常重要，然而，作為金融服務業中的主體 - 消費者往往卻未能掌握足夠資訊，另外，可能由於監管金融機構政策的不完善，令消費者處於弱勢，為此，“我們的金錢，我們的權利”是國際消聯提出的2010年度年主題。

國際消聯指出消費者最常使用的個人金融服務主要有：儲蓄、貸款、按揭、保險及退休金計劃等服務，金融機構在提供有關服務時，在管理及服務上都應該給予消費者足夠的訊息與良好的服務，消費者亦應主動去瞭解金融機構在管理其個人財務時是否妥當、合理，更應清楚及管理好個人財務狀況。

國際消聯倡議，凡監管金融的機構應有責任就各種服務及產品的風險及複雜程度作出分析，並向消費者提供適時資訊。

國際消聯呼籲全球各地的消保組織共同協作，透過消費者教育、資訊的提供，以及完善與強化有關監管制度等，藉以加強消費者對金融服務相關資訊的透明度，推動保障消費者獲得穩定、可靠及公平合理的金融服務。

澳門消委會是國際消聯的正式會員，為響應“我們的金錢，我們的權利”年主題，向全澳各銀行進行一項銀行服務及收費之間卷調查，該會期望，這份調查可提高本澳銀行服務的透明度，讓消費者掌握更多的市場訊息，亦可從中分析現時銀行服務收費的機制。

另外，消委會將配合“我們的金錢，我們的權利”這年主題，陸續進行各類的調查及專題報告，包括消費者開立保險計劃時要注意那些事項等。

消委會進行的“銀行服務收費調查”，共向以下25間銀行：大豐銀行、永亨銀行、匯業銀行、中國建設銀行、中國工商銀行、澳

門國際銀行、澳門商業銀行、澳門華人銀行、大西洋銀行、香港上海匯豐銀行、星展銀行、中國銀行、廣東發展銀行、永豐商業銀行、創興銀行、東亞銀行、法國巴黎銀行、葡國商業銀行、交通銀行、渣打銀行、花旗銀行、必利勝銀行、中信嘉華銀行、恒生銀行及BPI銀行發出問卷，問卷內容包括儲蓄、支票／往來賬戶等各類手續費用。

是次問卷調查是在本年一月下旬開始，二月底為回收問卷的截件期，結果共收回21間銀行的回覆，資料得悉，當中法國巴黎銀行、葡國商業銀行、渣打銀行沒有提供對外零售服務，而交通銀行之回覆為：其行內已擺放該行所有收費之單張供消費者索閱，不需另行公佈。其餘4間銀行在截稿前仍未作出回覆。

消費者可參閱這份問卷，相信可以避免個人賬戶因不動戶等情況下而被扣除手續費，更好地管理好自己的賬戶。



## 關於世界消費者權益日的發展史：

1960年：國際消聯（前身為國際消費者聯盟協會）成立。是一個獨立、非牟利的國際組織，其屬下有來自全球115個國家及地區的220個會員組織。

1962年3月15日：美國前總統甘迺迪於在美國國會上發表“消費者權益宣言”。

1983年：國際消聯公佈3月15日為“世界消費者權益日”。

1985年：聯合國保護消費者的一個委員會以“消費者權益宣言”為基礎，提出消費者擁有的八個基本權利。

1998年：“國際消費者聯會”提出將每年的三月十五日定為“世界消費者權益日”。

## 消費者八個基本權利

- 滿足基本需求的權利
- 安全的權利
- 獲得資訊的權利
- 選擇的權利
- 被聆聽的權利
- 獲得賠償的權利
- 擁有健康環境的權利
- 獲得消費教育的權利

# NOSSO DINHEIRO, NOSSOS DIREITOS

O Conselho de Consumidores de Macau comemorou o Dia Mundial de Defesa dos Direitos do Consumidor no dia 15 de Março promovendo diversas actividades.

Todos os anos a entidade que congrega 220 associações de 115 países – a Consumers International (CI) - elege um tema e neste ano de crise mundial, foi eleito o tema “Nosso dinheiro. Nossos direitos” como a discussão central a ser desencadeada em todos os países pelas entidades.

Passado o Dia do Consumidor, resta ainda fazer proliferar o tema da campanha, pois a discussão de um sistema mais justo, responsável e transparente de acesso ao crédito é necessária e urgente. É problema que atinge consumidores das mais diversas regiões do planeta. Consumidores de todo o mundo enfrentam problemas com relação aos serviços financeiros, desde práticas de contratos injustos, cobranças de juros e taxas abusivas às mais diversas práticas irresponsáveis, como taxas de empréstimo em países mais pobres que são muito maiores que países mais ricos.

O Conselho de Consumidores, em conjugação com o tema anual do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor - “Nosso Dinheiro, Nossos Direitos”, efectuou um inquérito/questionário sobre vários serviços bancários, e respectivas cobranças, a todos os bancos que operam em Macau.

Para mais pormenores era favor consultar o mapa em anexo.

