यदि यो उल्था गरिएको दस्तावेज र यसको अंग्रेजी/चिनीयाँ संस्करणमा कुनै भिन्नता भएमा वा बाझीएमा अंग्रेजी/चिनीयाँ संस्करण मान्य हुनेछ।

ग्राहकलाई निष्पक्ष व्यवहार गर्नुहोस् सम्बन्धी वडापत्र

ग्राहकको आत्मविश्वास र भरोषा बैंकहरूको दीर्घकालीन विकासका आधारशिला हुन्, जसले बैंकिङ स्थायित्वलाई प्रवर्द्धन गर्छ र एसियाको सर्वश्रेष्ठ (प्रिमियर) अन्तर्राष्ट्रिय वित्तिय केन्द्रको रूपमा रहेको हङकङको स्थानलाई सुदृढ बनाउन मद्दत गर्छ । ग्राहकहरूको आत्मविश्वास र भरोषा जित्न र कायम राख्न बैंकहरूले ग्राहकहरूलाई उनीहरूसँगको सबै स्तरका सम्बन्धमा निष्पक्ष ढंगले व्यवहार गर्नुपर्छ ।

ग्राहकलाई निष्पक्ष व्यवहार वडापत्र (वडापत्र), जुन स्थानीय र वैदेशिक असल बैंकिङ अभ्यास र वित्तिय उपभोक्ता संरक्षण सम्बन्धि G20 उच्च स्तरीय सिद्धान्तहरूमा आधारित छ, हङकङका बैंकहरूको ग्राहकहरूलाई निष्पक्ष ढंगले व्यवहार गर्ने सिद्धान्तलाई समर्थन गर्ने र कार्यान्वयन गर्ने प्रतिबद्धता हो । वडापत्र मुख्यतया खुद्रा ग्राहकहरू (रिटेल कन्सुमर) प्रति लक्षित छ र हालको कानून वा नियमनहरु वा बैंक र उनीहरूका ग्राहकहरूबीचको हालको सर्त तथा वन्देजहरूलाई परिवर्तन गर्ने नभई पूरकको रूपमा कामगर्ने उद्देशयले तर्जूमा (डिजाइन) गरिएको हो ।

सिद्धान्तहरू

वडापत्रका हस्ताक्षरकर्ताहरूले निम्नलिखित सिद्धान्तहरूको समर्थन र कार्यान्वयन गर्न प्रतिज्ञा गर्दछन्[1]:

1. बैंकिङ सेवा र प्रडक्ट (products) हरू ग्राहकहरूका आवश्यकताहरू पूरा गर्न डिजाइन गरिएको हुनुपर्छ । बैंकहरूले ग्राहकहरूलाई सेवा, सुझाव वा प्रडक्ट प्रस्ताव गर्नुअघि ग्राहकहरूको वित्तीय सक्षमता र आवश्यकताहरूलाई मूल्यांकन गर्नुपर्छ । सुझाव वा वित्तिय उत्पादहरूको बिक्रीको प्रावधानमा ग्राहकहरूको प्रोफाइल र बैंकिङ सेवा वा उत्पादनहरूको जटिलताका प्रश्नलाई ख्याल गरी ग्राहकको हितलाई ध्यान दिनुपर्छ ।

---

1 वडापत्रले उच्च स्तरका सिद्दान्तहरू तय गरेको छ र सिद्धान्तहरूको कार्यान्वयन गर्नका लागि केही आम उदारणहरु जारी गर्ने सम्बन्धमा बैंक र हङकङ मनिटरी अथोरीटि बीच थप छलफलहरू गरिनेछ।

2. बैंकहरूले ग्राहकहरूलाई लाग्ने शुल्क, कमिसन वा अन्य शुल्कहरू लगायत मुख्य विशेषता, प्रडक्टहरूको जोखिम र सर्त तथा वन्देज प्रष्ट तथा स्पष्टरूपमा उल्लेख गर्नुपर्छ। ग्राहकहरूलाई बिक्री गर्नुअघि, बिक्री गर्दाको दौरान र बिक्रीपछि उचित जानकारी उपलब्ध गराइएको हुनुपर्छ।
3. ग्राहकहरूलाई लक्षितगरी डिजाइन गरिएको प्रवर्द्धनात्मक सामग्रीहरू र जानकारी सही (ठिक) र बुझ्न सकिने खालको हुनुपर्छ। भ्रामक वर्णन वा बजारीकरण अभ्यासहरूलाई रोक्नुपर्छ।

4. बैंकहरूले ग्राहकहरूलाई दाबी बुझाउने, उजुरी गर्ने, समाधानको उपाय खोजी गर्ने उचित मार्ग (च्यानल)हरू उपलब्ध गराउनुपर्छ र ग्राहकहरूलाई बैंकहरू बदल्ने हकमा अनुचित अवरोधहरू लाद्नु हुँदैन।

5. अतिसंवेदनशील (कमजोर) समूहहरूको आवश्यकताहरूमा विशेष ध्यान दिँदै, वृहत खुद्रा बजारमा संलग्न हङकङका बैंकहरूले समुदायका सदस्यहरूलाई आधारभूत बैंकिङ सेवाहरूमा उचित पहुँच उपलब्ध गराउनुपर्छ। ग्राहकहरूको पनि आफ्ना जिम्मेवारीहरू हुन्छन भन्ने कुरालाई पहिचान गर्दै बैंकहरूले वित्तीय साक्षरताको प्रवर्द्धन गर्नका लागि सरकार, नियमनकारी निकाय र अन्य वित्तिय सरोकारवालाहरूका बलहरूसँग संगठित भएर काम गर्नुपर्छ।