

(翻譯本)

本局檔號：B1/15C
G14/72C

致：所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

香港銀行公會發出的認知障礙症患者銀行服務指引

謹通知貴機構留意香港銀行公會(「銀行公會」)今日發出的《認知障礙症患者銀行服務指引》(「《指引》」)。

香港金融管理局(「金管局」)一直鼓勵香港銀行業持續提升基本銀行服務的質素和彰顯對實踐普及金融的承諾。自銀行公會於2018年3月發出《無障礙銀行服務實務指引》和2020年12月發出《智障人士銀行服務指引》後，銀行業界一直繼續這方面的工作。銀行公會與金管局合作並聯繫相關持份者制定了《指引》，當中列載銀行公會建議業界為認知障礙症患者和有需要的客戶提供銀行服務時應採納的原則及良好做法。

金管局期望所有提供零售銀行服務的銀行均遵守《指引》內的建議，並鼓勵其他認可機構也因應情況遵守《指引》，以提升相關服務的質素。銀行應向主要接觸客戶的前線員工提供適當指引和充足的培訓，以確保他們能夠向客戶清楚說明有關的服務和安排，並為客戶提供合適的服務。金管局亦提醒認可機構在經營業務時須遵守適用的法律和監管要求¹。

金管局會監察銀行落實《指引》的情況，並繼續與銀行業界合作推動香港普及金融的發展。

¹ 包括但不限於《殘疾歧視條例》(第487章)、《持久授權書條例》(第501章)和《精神健康條例》(第136章)等。

貴機構如對本通告有任何疑問，請與本局聯絡
(financial_inclusion@hkma.iclnet.hk)。

副總裁
阮國恒

2021年12月10日

副本送：香港銀行公會主席
存款公司公會主席
財經事務及庫務局局長 (經辦人：杜奕霆先生)