本章應連同目錄及收錄本手冊所用縮寫語及其他術語的辭彙一起細閱。若使用本手冊的網上版本，可按動其下面劃了藍線的標題，以接通有關章節。

目的

就處理有關向個人客戶及小型企業客戶提供銀行或其他金融服務的投訴提供指引。

分類

金融管理專員以建議文件形式發出的非法定指引。

取代舊有指引

本章爲新指引。

適用範圍

所有認可機構。

結構

1. 引言

   1.1 適用範圍

   1.2 金管局對認可機構處理投訴的立場

2. 處理投訴的內部程序：主要元素

2.1 一般原則

2.2 政策及程序

2.3 使用方便

2.4 保密

2.5 處理投訴人員的獨立性及權力

2.6 資源及員工培訓

2.7 監察及審查

2.8 管理層檢討

3. 處理投訴的時限

3.1 確認通知

3.2 最後答覆

4. 保存記錄

4.1 保存期限及記錄內容

4.2 可供檢查及匯報

5. 認可機構與金管局及其他處理投訴機構的合作

5.1 聯絡人員

5.2 由金管局轉介的投訴

5.3 由其它機構轉介的投訴

6. 豁免情況

———————————

1. 引言

1.1 適用範圍

1.1.1 本章適用於由客戶或客戶代表向認可機構提出的投訴，有關投訴可涉及認可機構所提供或未能提供的服務或產品。投訴可以口頭或書面提出，亦不論是否有足夠理據支持。

1.2 金管局對認可機構處理投訴的立場

1.2.1 根據《銀行業條例》第 7 條，金融管理專員的職能包括：

- 採取一切合理步驟，以確保認可機構的營業地點等均以負責、誠實和務實而有條理的態度經營；
- 促進及鼓勵認可機構維持正當操守標準及良好和穩妥的業務常規；及
- 遏止或協助遏止與認可機構的業務常規有關的非法、不名譽或不正當的行爲。

1.2.2 在履行上述職能的範圍內，金融管理專員認爲認可機構須備有適當的制度，確保對客戶投訴展開全面及迅速的調查，並使投訴獲得完滿解決。除要公平對待客戶外，投訴可能反映員工行爲不當（包括可能的欺詐行爲）或內部監控制度存在弱點。

1.2.3 因此，認可機構如未能就處理客戶投訴作出有效的安排，其是否仍符合《銀行業條例》附表 7 規定的認可

準則便可能受到質疑。附表 7 第 10 段特別要求認可機構要有足夠的會計制度和管控制度；而第 12 段亦要求認可機構以持正和審慎的方式、適度的專業能力，以及無損存款人或潛在存款人的利益的方式經營業務。

1.2.4 本指引列載金管局的建議，概述有效處理客戶投訴制度的主要元素。

2. 處理投訴的內部程序：主要元素

2.1 一般原則

2.1.1 認可機構的投訴管理制度應要：

- 涵蓋範圍全面；
- 具透明度、使用方便及容易啓動；
- 對雙方（即客戶/投訴人及認可機構，包括機構的員工）公平及公正；
- 對作出補償的手法一致；
- 具彈性，程序簡單和快捷；
- 具效率，並訂立適當及可量度的最低表現標準；及
- 能對監管機構（即金管局）提供適當的回應。

2.2 政策及程序

2.2.1 認可機構應備有適當及有效的內部程序處理客戶的投

訴，包括處理與其聘用的收數公司的經營手法有關的投訴。在制定有關程序時，認可機構應考慮《銀行營運守則》第 13 條有關處理客戶投訴的規定。

2.2.2 處理投訴的內部程序應以書面列明，內容應包括下列各項：

- 接受投訴；
- 對投訴作出回覆；
- 就投訴展開適當的調查；及
- 在適當情況下作出補償或賠償。

2.2.3 在制定適當的投訴處理程序時，認可機構應考慮：

- 本身提供的產品及服務；
- 本身的規模及組織架構；
- 其可能接獲的投訴的性質和複雜程度；及
- 其可能會接獲及須作出調查的投訴的數目。

2.2.4 認可機構應備有適當的管理監控措施，並採取合理的步驟，確保以公平及一致的方式迅速處理客戶投訴，並且從中鑒別和糾正任何重複發生或個別的問題。

2.2.5 認可機構應採取適當措施，以處理匿名投訴。即使是匿名投訴，也應如其他投訴一樣，投訴人提出並經調查證實爲真確的任何問題，都應該盡快糾正。

2.2.6 認可機構應有準備處理由第三者代表客戶（若客戶如此抉擇）提出的投訴。在一般情況下，客戶只需向認可機構發出授權第三者代表其處理投訴的函件便已足夠。

2.2.7 在制定處理投訴的內部程序時，認可機構可參考有關處理或管理投訴的國際標準[1]。

2.2.8 如投訴由金管局轉介給認可機構，認可機構應遵循下文第 5.2 段的建議。

2.3 使用方便

2.3.1 認可機構應確保客戶清楚認識投訴的渠道及方法，並應禮待投訴人。

2.3.2 認可機構應：

- 以例如印製小冊子及通過機構網址發放的形式，公布認可機構內部處理投訴程序的詳情；
- 以有效方法令新客戶知悉機構備有內部處理投訴程序；
- 在客戶要求時提供小冊子的文本，並於接獲投訴時主動向投訴人提供小冊子的文本（除非投訴於接獲投訴翌日的辦公時間內獲得解決）；及
- 在各分行或客戶能進行交易的銷售辦事處備有內部處理投訴程序的文本。

2.3.3 認可機構應容許投訴人以任何合理途徑（例如書信、

---

[1] 例如：(i) 英國標準 8600：1999 「投訴管理制度 – 制定及推行指引」 (British Standard 8600:1999 "Complaints Management Systems – Guide to Design and Implementation")； 及 (ii) 澳洲的投訴處理標準 4269-1995 (Australian Standard on Complaints Handling AS 4269-1995) 。

電話、傳真、電郵或親身）提出投訴。對殘疾或有語言障礙的客戶應提供特別協助。

2.3.4 認可機構就投訴而發出的書信及文件應以淺白的語言書寫。與客戶的通訊一般應以客戶選擇或使用的語言發出。

2.4 保密

2.4.1 認可機構應制定適當程序保障客戶的身分。

2.4.2 與投訴有關的資料應視爲機密，並應由需要知情的有關負責人員處理。

2.5 處理投訴人員的獨立性及權力

2.5.1 認可機構處理投訴的內部程序應作出以下規定：

- 負責調查投訴的僱員不應直接牽涉在有關投訴事件內；
- 負責對投訴作出回覆的人員須具解決投訴的權力（包括在適當情況下作出補償），或可隨時向擁有該等權力的人士請示；
- 在適當的情況下將投訴向高級管理層反映；及
- 對投訴作出回覆，以妥善解決投訴涉及的事宜，並在投訴得值時作出適當補償。

2.5.2 如認可機構認爲應作出補償，則應就任何其應負責的行爲或錯漏向投訴人作出合理賠償。

2.5.3 適當補償不一定涉及金錢賠償，例如可能只需要作出道歉。若認可機構認爲應作出金錢賠償，認可機構應同時考慮是否就有關款額支付利息。

2.6 資源及員工培訓

2.6.1 認可機構應提供所需資源，確保投訴管理制度具效率及成效。有關資源包括員工（包括有特殊技能的員工）、適當的培訓、技術及財政支持。

2.6.2 認可機構應採取合理步驟，確保所有有關僱員（包括所聘代理人的僱員）均了解認可機構處理投訴的內部程序，並須致力確保上述僱員按照程序處理投訴。機構應特別向負責聯絡客戶的員工提供處理投訴的培訓。

2.7 監察及審查

2.7.1 認可機構應制定有效程序監察投訴，並定期向高級管理層呈交報告以便進行檢討。所收集的資料可包括：

- 有關投訴的宗數及類別的統計資料；
- 內部投訴管理制度是否達到規定的表現標準；
- 客戶對認可機構處理投訴的滿意程度；及
- 有否發現重複發生的問題，並加以糾正。

2.7.2 數據監察工作可包括搜集下列各項的統計資料：

- 接獲的投訴；

- 有實證根據的投訴；
- 在預定時間以外作出確認的投訴（見下文第3.1段）；
- 在預定時間以外始獲解決的投訴（見下文第3.2段）；
- 被轉介到法庭處理的投訴；
- 客戶因不滿投訴結果而提出進一步的投訴；
- 投訴人的背景分析；
- 所作出的補償的性質及價值；
- 客戶因投訴而提出的建議；
- 由金管局轉介的投訴；及
- 由下文第5.3.1段所述其他機構轉介的投訴。

2.7.3 認可機構應安排有能力及獨立的員工對處理投訴的程序作定期審查。審查工作應旨在查證：

- 投訴處理程序是否達到有關政策的目的；及
- 有關程序是否有效運作。

2.7.4 審查結果應用以改善投訴處理程序、運作過程、產品或服務。

2.7.5 認可機構應將上述改善工作的責任及權力授予具備適當能力的員工。

2.8 管理層檢討

2.8.1 認可機構應定期檢討投訴管理制度的成效，以確保能

達到客戶的期望。

2.8.2 管理層檢討應考慮下列各項：

- 內部因素，如組織架構的變動或所提供的產品或服務的變化；
- 外在因素，如法例的改動或科技革新；
- 投訴管理制度的整體成效；及
- 審查結果。

3. 處理投訴的時限

3.1 確認通知

3.1.1 認可機構應在接獲投訴起計 7 天內發出確認通知書，列明負責處理有關投訴的人員的姓名、職銜及聯絡資料（並詳細列明該機構處理投訴的內部程序）。認可機構應考慮是否就經電話確認的電話投訴發出書面確認。

3.1.2 認可機構若能在收到投訴後 7 日內提供最後答覆（見下文第 3.2 段），可將投訴確認書與最後答覆一併發出。

3.2 最後答覆

3.2.1 認可機構應在接獲投訴起計 30 天內：

- 向投訴人發出最後答覆；或

- 回覆投訴人，解釋認可機構爲何未能作出最後答覆，舉出延遲答覆的原因，並指明預期可提供最後答覆的時間。

3.2.2 在任何情況下，認可機構應視乎投訴的性質，在一段合理時間內（通常不超過 60 天）向投訴人發出最後答覆。

3.2.3 在本指引中，最後答覆指認可機構就投訴所作的答覆，內容可以是接納投訴，並在適當情況下作出補償；或作出補償，但不接納投訴；或拒絕接納投訴，並解釋原因。

4. 保存記錄

4.1 保存期限及記錄內容

4.1.1 認可機構應就投訴作出記錄，並由接獲投訴日起計將記錄保存至少 2 年。

4.1.2 在適用的情況下，記錄的內容應包括：

- 投訴人姓名；
- 投訴的內容；
- 認可機構與投訴人之間的任何通訊函件，包括投訴如何獲得解決，及認可機構給予的任何補償的詳細資料；及
- 投訴提出並經調查証實爲真確的問題是否及如何獲得糾正。

4.2 可供檢查及匯報

4.2.1 有關記錄應以方便及易於存取的形式保存，以便金管局作定期或非定期檢查。

4.2.2 如有需要，金管局或會要求認可機構就接獲投訴的宗數和類別，以及解決投訴的方式向金管局提交報告。

5 認可機構與金管局及其他處理投訴機構的合作

5.1 聯絡人員

5.1.1 爲加強與金管局在處理投訴方面的溝通，認可機構應在取得認可資格時或在本指引發出後一個月內（以較遲者爲準），向金管局提供其負責處理投訴的單一聯絡人員的詳細資料。

5.1.2 日後如聯絡人員有任何改變，認可機構應通知金管局。

5.2 由金管局轉介的投訴

5.2.1 認可機構應就有關其本身的投訴與金管局充分合作。在轉介客戶投訴予認可機構時，金管局預期認可機構就投訴作出全面調查。

5.2.2 有關認可機構應盡快（通常在金管局轉介投訴發信日起計 30 天內）將調查結果向金管局呈交報告，並連同與投訴人的通訊函件副本一併呈交。

5.3 由其它機構轉介的投訴

5.3.1 當其他機構或人士[2]接到有關認可機構的投訴，並向其反映，認可機構應提供適當協助。

5.3.2 除了如常地處理投訴，認可機構亦應向上述機構提供有關的通訊函件及文件（但須遵守爲客戶保密的原則，如有需要，應先取得投訴人的同意），以及解釋其處理投訴內涉及的問題的政策、爲解決投訴所採取的行動及作出的補償。

6 豁免情況

6.1 上文第 3 及第 4 段不適用於下列情況：

- 認可機構已採取合理步驟以斷定，有關投訴並非由客戶或客戶的代表提出；
- 有關投訴在接獲投訴翌日的辦公時間內獲得解決。

6.2 上文第 3 段不適用於匿名投訴。

———————————

[2] 如立法會、消費者委員會、區議會、或傳媒。