

หากมีความไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกันระหว่างเอกสารฉบับนี้กับฉบับภาษาอังกฤษ/ จีน จะถือว่าฉบับภาษาอังกฤษ/ จีนมีผลเหนือกว่า

## กฎบัตรในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม

ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าถือเป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคาร และช่วยเสริมสร้างสถานะของฮ่องกงในฐานะศูนย์การเงินชั้นนำระดับนานาชาติของเอเชีย เพื่อรับและรักษาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของลูกค้า ธนาคารควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมในทุกขั้นตอนของความสัมพันธ์กับพวกเขา

กฎบัตร (Charter) ในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม ซึ่งได้มาจากแนวทางปฏิบัติที่ดีของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ และจากหลักการระดับสูงของ G20 เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน เป็นข้อผูกพันจากธนาคารในฮ่องกงเพื่อสนับสนุนและปฏิบัติตามหลักการในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม กฎบัตรมีจุดมุ่งหมายที่ลูกค้ารายย่อยและได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เติมเต็ม ไม่เปลี่ยนกฎหมายหรือข้อบังคับหรือข้อตกลงและเงื่อนไขปัจจุบันที่มีอยู่ระหว่างธนาคารและลูกค้าของตน

### หลักการ

การลงนามในข้อผูกพันกฎบัตรเพื่อสนับสนุนและปฏิบัติตามหลักการดังต่อไปนี้:

1. บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารควรได้รับการออกแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ธนาคารควรประเมินความสามารถทางการเงินและความต้องการของลูกค้าก่อนที่จะเสนอบริการ คำแนะนำหรือผลิตภัณฑ์ การให้คำแนะนำหรือการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า โดยคำนึงถึงประวัติของพวกเขาและความซับซ้อนของบริการของธนาคารดังกล่าวหรือผลิตภัณฑ์ที่กล่าวถึง
2. ธนาคารควรกำหนดและอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญ ความเสี่ยงและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งค่าธรรมเนียม ค่าคอมมิชชั่นหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ควรให้ข้อมูลที่เหมาะสมแก่ลูกค้าก่อน ระหว่าง และหลังจการขาย
3. ข้อมูลส่งเสริมการขายและข้อมูลที่ออกแบบมาสำหรับลูกค้าทั้งหมดควรมีความถูกต้องและเข้าใจได้ ควรหลีกเลี่ยงการดำเนินการแทนหรือการปฏิบัติทางการตลาดที่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด

---

<sup>1</sup> กฎบัตรกำหนดหลักการระดับสูงและจะมีการหารือกันในหมู่ธนาคารและองค์กรการเงินฮ่องกงเกี่ยวกับการออกตัวอย่างทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักการนี้

4. ธนาคารควรจัดให้มีช่องทางที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าในการยื่นคำร้อง ร้องเรียน หาทางแก้ปัญหา และไม่ควรกำหนดอุปสรรคที่ไม่มีเหตุผลต่อลูกค้าให้เปลี่ยนธนาคาร
5. ธนาคารในฮ่องกงที่มีส่วนร่วมในตลาดค้าปลีกรายใหญ่ควรให้การเข้าถึงบริการด้านการธนาคารขั้นพื้นฐานอย่างเหมาะสมแก่ประชาชน ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความต้องการของกลุ่มเสี่ยง ตระหนักว่าผู้บริโภคเองก็มีหน้าที่รับผิดชอบ ธนาคารควรเข้าร่วมกับรัฐบาล องค์กรกำกับดูแลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ในด้านการศึกษาทางการเงินเพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน