

Apabila ada ketidaksesuaian atau konflik antara Inggris / Cina dan versi Bahasa Indonesia dari dokumen ini, versi Bahasa Inggris / Cina akan berlaku.

PIAGAM PERLAKUKAN NASABAH SECARA ADIL

Kepercayaan diri dan kepercayaan nasabah adalah sangat penting bagi keberlanjutan perkembangan bank, yang pada gilirannya meningkatkan stabilitas bank dan membantu memperkuat posisi Hong Kong sebagai pusat keuangan internasional utama Asia. Untuk memperoleh dan mempertahankan kepercayaan diri dan kepercayaan nasabah, bank harus memperlakukan nasabah secara adil di semua tahap hubungan mereka dengan bank.

Piagam Perlakukan Nasabah Secara Adil (Piagam), yang telah mengambil praktik perbankan yang baik di dalam dan luar negeri serta dari Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen dalam Jasa Keuangan Tingkat Tinggi G20, adalah komitmen oleh bank-bank di Hong Kong untuk mendukung dan menerapkan prinsip memperlakukan nasabah secara adil. Piagam ini terutama ditujukan pada konsumen retail dan dirancang untuk melengkapi, bukan mengganti, hukum dan perundangan yang berlaku atau persyaratan dan ketentuan antara bank dan nasabahnya.

Prinsip

Penandatanganan Piagam ini berjanji untuk mendukung dan menerapkan prinsip-prinsip berikut¹:

1. Layanan dan produk perbankan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Bank harus menilai kemampuan dan kebutuhan keuangan nasabah sebelum menawarkan mereka produk, nasihat atau layanan. Pemberian nasihat atau penjualan produk keuangan harus mempertimbangkan kepentingan nasabah, dengan memperhatikan secara saksama profil mereka serta kompleksitas layanan perbankan atau produk.
2. Bank harus menyatakan dan menjelaskan secara jelas fitur utama, risiko dan persyaratan produk, termasuk ongkos, komisi, atau biaya yang berlaku bagi nasabah. Nasabah harus diberi informasi yang tepat sebelum, selama atau setelah titik penjualan.

¹ Piagam ini menjelaskan prinsip-prinsip tingkat tinggi dan diskusi lebih jauh akan diselenggarakan antara bank dan Otoritas Keuangan Hong Kong mengenai penerbitan beberapa contoh umum untuk mendukung penerapan prinsip-prinsip tersebut.

3. Semua materi dan informasi promosi yang dirancang bagi nasabah harus akurat dan dapat dipahami. Pernyataan atau praktik pemasaran yang menyesatkan harus dihindari.
4. Bank harus menyediakan saluran yang wajar bagi nasabah untuk mengirimkan klaim, membuat pengaduan dan mencari ganti rugi, dan tidak boleh memberikan kendala yang tidak masuk akal pada nasabah untuk berganti bank.
5. Bank di Hong Kong yang terlibat dalam pasar retail massal harus menyediakan akses yang wajar ke layanan perbankan dasar bagi anggota masyarakat, dengan memberi perhatian khusus pada kebutuhan kelompok yang rentan. Dengan mengetahui bahwa konsumen juga bertanggung jawab dalam meningkatkan pendidikan keuangan, lembaga harus bekerja sama dengan pemerintah, lembaga pembuat aturan dan pemangku kepentingan lainnya dalam pendidikan keuangan untuk meningkatkan pemahaman keuangan.