

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C

致： 所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

《公平待客約章》

近年香港金融管理局(金管局)致力與銀行業界合作推動有助強化業界公平待客企業文化的各項措施。基於這個目的，並為推動二十國集團於2011年10月發出的《保障金融消費者的高層次原則》中所載的良好做法，金管局已聯同業界制訂《公平待客約章》(《約章》)，以此強化銀行內所有階層和與客戶業務交往的整個過程中的公平待客文化。《約章》列出主要為零售消費者而訂立的5項高層次原則(公平待客原則)，旨在補充而非改變現行法規或銀行與客戶之間現行的章則及條款。《約章》全文載於附件。

公平待客原則促進消費者保障和教育，進而增強客戶對銀行的信心及信任，而後者正是銀行業持續發展的重要支柱，因此《約章》獲得本港零售銀行全力支持。本港所有零售銀行已經於今日簽署《約章》，承諾實踐當中所載的公平待客原則。為協助實踐《約章》的有關原則，金管局會於諮詢業界後，提供一些落實公平待客原則的相關措施的實例，以供業界參考。金管局期望簽署《約章》銀行的高級管理層及董事局對銀行是否符合《約章》的原則保持警覺，並使其成為良好風險管理的一部分。我們亦鼓勵其他認可機構在經營業務過程中盡量依循《約章》原則。

金管局在制定《約章》過程中，亦曾與銀行談及低結餘及不動戶口收費。為支持落實公平待客原則及提升銀行與客戶的關係，香港銀行公會今日已經發出通函，鼓勵會員銀行靈活處理上述兩項收費。我們亦知悉多間零售銀行今日宣布決定取消不動戶口收費，並豁免向所有弱勢社群客戶(包括長者、未成年人士、領取社會福利和政府津貼的受助人，以及肢體或智力殘障人士)徵收低結餘收費。與此同時，這些銀行亦會向客戶提供不設最低結餘要求的基本銀行戶口服務，以供客戶選擇。

金管局歡迎香港銀行公會的通函，以及該等銀行就不動戶口及低結餘戶口收費的決定，並且敦促其他銀行採取相同靈活的的做法處理這兩項收費。

副總裁

阮國恒

2013年10月28日

公平待客約章

客戶的信心及信任是支持銀行業持續發展的重要支柱，而銀行業的持續發展將有助促進銀行體系的穩定性，及鞏固香港作為亞洲主要國際金融中心的地位。要建立及維持客戶的信心及信任，銀行應在與客戶業務交往的過程中公平對待客戶。

《公平待客約章》（《約章》）參考了本地與海外良好的銀行經營手法及二十國集團的《保障金融消費者的高層次原則》，是本港銀行支持及落實公平待客原則的承諾。《約章》主要為零售消費者而訂立，旨在補充而非改變現行法規或銀行與客戶之間現行的章則及條款。

原則

《約章》的簽署方承諾支持及落實以下原則¹：

1. 銀行服務及產品應根據客戶的需要而設計。銀行向客戶提供服務、意見或產品前，應先評估客戶的財政能力及需要。銀行在提供意見或銷售金融產品時，應就客戶本身的財務及背景狀況和有關服務或產品的複雜性作出充分考慮，並顧及客戶的利益。
2. 銀行應列明和清楚解釋產品的主要特點、涉及的風險和條款，包括任何向客戶收取的費用、佣金或收費。銀行在銷售前後和銷售過程中都應該向客戶提供適當的資料。
3. 所有向客戶提供的推廣資料和訊息都應該準確無誤和容易明白，並避免作出或運用含有誤導成分的陳述或促銷手法。
4. 銀行應向客戶提供合理渠道，以便他們作出申索、提出投訴、尋求補償，並且不應對客戶轉換銀行設下不合理的阻礙。
5. 經營大眾化零售銀行業務的本港銀行，應為公眾提供合理的方法，方便公眾使用基本銀行服務，並特別關注弱勢社群的需要。鑑於消費者亦有其本身的責任，銀行應聯同政府、監管機構及其他有關各方推動金融教育，以促進公眾的金融知識。

2013年10月28日

¹ 《約章》列載的是高層次原則，香港金融管理局會與銀行業界商討發出一些普遍適用的例子以支持落實有關原則。