

《銀行營運守則》15 項優化措施

A. 提升銀行服務數碼化的客戶體驗及保障

1. 於社交媒體進行推廣時有效和清晰地傳遞產品資訊
2. 就針對特定銀行客戶群的網絡詐騙和虛假宣傳等向客戶發出警示
3. 向公眾提供用以核實銀行數碼推廣活動的渠道
4. 於數碼平台上提供更多利率及費用資訊
5. 以可儲存格式提供電子資訊，方便客戶保留作日後參考
6. 電子月結單的可供檢閱時限延長至最少 7 年
7. 釐清現有的《守則》條文同樣適用於數碼平台服務，並涵蓋網上和手機銀行服務

B. 加強現有銀行服務的保障和透明度

8. 提高信用卡退款機制的資訊透明度
9. 加強本地和跨境轉賬的訊息披露
10. 強化處理客戶錯誤轉賬的程序
11. 確保客戶有充分機會審閱產品申請和交易資料
12. 就存款優惠利率變動適時發出通知

C. 落實普及金融

13. 分行網絡的調整需充分考慮客戶對實體銀行服務的需要
14. 確保不同需要的人士，包括長者、殘障和智障人士獲得適切的銀行服務
15. 以電子模式提供服務或資料時需顧及不同客戶的需要