

(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士，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做法處理這兩項收費。

副總裁

阮國恒

2013 年 10 月 28 日