

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。