

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C
B1/21C
B9/67C

致： 所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

《監管政策手冊》經修訂單元IC-4「投訴處理及補償」

謹通知貴機構，經諮詢兩個業界公會後，金融管理專員今日根據《銀行業條例》第7(3)條於憲報刊登公告，以法定指引形式發出《監管政策手冊》經修訂單元IC-4「投訴處理及補償」。

經修訂單元屬前瞻性。通過是次修訂，香港金融管理局（金管局）在保障金融服務消費者方面的規定與全球最新的至佳做法看齊。是次修訂已參考二十國集團和經濟合作及發展組織近期更新的「保障金融服務消費者的高層次原則」。有關原則乃有效及全面保障金融服務消費者架構的國際標準。有關原則（包括「第12項原則－投訴處理及補償」）的詳情載於：
<https://www.oecd.org/finance/high-level-principles-on-financial-consumer-protection.htm>。

在加強的投訴處理框架下，認可機構尤其應：(i) 跟進並監察在處理客戶投訴過程中所發現需要關注的事項或管控缺失，以就保障金融服務消費者達致持續改善；及(ii) 在處理由金管局轉介但未能透過認可機構的內部機制解決涉及金錢糾紛的投訴時，主動利用其他解決糾紛渠道，例如金融糾紛調解中心的調解及仲裁服務¹。

認可機構應在本通告發出日起計三個月內（即於2023年4月5日或之前）落實此經修訂單元。

¹ 金融糾紛調解中心負責管理金融糾紛調解計劃，為客戶提供調解及仲裁服務作為替代性方法以解決與金融機構的金錢爭議。計劃詳情載於：
https://www.fdr.org.hk/tc/html/resolvingdisputes/resolvingdisputes_fdrs.php?lang=en。

若對上述有任何疑問，請與日常負責貴機構的投訴處理事宜的金管局職員聯絡。

助理總裁（法規及打擊清洗黑錢）
朱立翹

2023年1月6日

連附件

副本送： 香港銀行公會主席
存款公司公會主席
財經事務及庫務局（收件人：杜奕霆先生）