



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

本單元應連同[引言](#)與收錄本手冊所用縮寫語及其他術語的[辭彙](#)一起細閱。若使用手冊的網上版本，請按動其下劃有藍線的標題，以接通有關單元。

目的

就處理及解決個人及中小型企業客戶有關銀行及其他金融服務的投訴，向認可機構提供指引。

分類

金融管理專員根據《銀行業條例》第7(3)條發出的法定指引。

取代舊指引

IC-4「投訴處理程序」V1，發出日期為2002年2月22日。

適用範圍

所有認可機構

結構

1. 引言
 - 1.1 保障金融服務消費者：投訴處理及補償
 - 1.2 金管局的角色
 - 1.3 範圍
2. 有效的投訴處理及補償機制的主要元素
 - 2.1 一般原則
 - 2.2 政策及程序
 - 2.3 便捷程度
 - 2.4 保密性
 - 2.5 處理投訴的客觀性及權力
 - 2.6 跟進(包括對投訴展開調查)



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

- 2.7 補償
- 2.8 對投訴人的回覆及覆檢機制
- 2.9 匯報潛在違規情況
- 2.10 資源及員工培訓
- 2.11 管理層監察及審核
- 3. 處理投訴的時限
 - 3.1 確認通知
 - 3.2 對投訴人的回覆
- 4. 保存記錄
 - 4.1 保存期限及記錄內容
 - 4.2 可供檢查及匯報
- 5. 就投訴處理與金管局及其他機構合作
 - 5.1 認可機構的聯絡人員
 - 5.2 金管局轉介的投訴
 - 5.3 其他機構轉介的投訴

1. 引言

1.1 保障金融服務消費者：投訴處理及補償

- 1.1.1 認可機構設有有效的投訴處理及補償機制，可加強客戶對機構的信任，並有助提升服務質素及客戶體驗。因此，銀行採取妥善安排以達致上述目標，有利促進銀行體系的整體穩定及保障銀行客戶。在投訴處理過程中取得的心得及意見，亦有助加強操守標準及制定一套道德標準與價值觀，讓認可機構及其員工遵循。
- 1.1.2 金管局作為金融穩定理事會諮詢小組及經濟合作及發展組織(經合組織)保障金融服務消費者專責小組成員，參與保障消費者的環球工作。金管局亦奉行經合組織的「保障金



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

融服務消費者的高層次原則」¹。有關原則將「投訴處理及補償」定為重點範疇之一，指出應有完善的投訴處理及補償機制供金融服務消費者使用。有關機制應方便易用、費用相宜、獨立、公平、具問責性、及時與有效，同時該等機制不應對消費者造成任何不合理的成本、延誤或負擔。有關原則亦規定應設立獨立補償程序，一旦金融服務提供者及其內部糾紛處理機制未能有效解決投訴，即可使用有關程序。

1.1.3 金管局一直與業界緊密合作，並因應國際發展，自2013年起與零售銀行推出《公平待客約章》（《約章》），推動在銀行各個層面及銀行與客戶關係的各個階段加強公平待客的企業文化。《私人財富管理行業公平待客約章》亦自2017年起實施。《約章》第4項原則訂明「銀行應向客戶提供合理渠道，以便他們提出申索、作出投訴、尋求補償，並且不應對客戶轉換至其他銀行設下不合理的阻礙。」

1.1.4 認可機構應留意最新國際標準，並在定期檢討中參考金管局不時提供的指引，以及按需要加強其投訴處理及補償機制。如涉及金錢糾紛，認可機構亦應積極考慮使用獨立調解及仲裁服務²，以公平方式與投訴人解決有關事宜。

1.2 金管局的角色

1.2.1 根據《銀行業條例》第7條，金管局的職能包括：

- 採取一切合理步驟，以確保任何認可機構所經營的任何銀行業務、任何接受存款業務或任何其他業務是 (i) 以持正和審慎的方式以及適度的專業能力經營的；及 (ii) 以無損或相當不可能損及存款人或潛在存款人的利益的方式經營的；
- 促進與鼓勵認可機構維持正當操守標準及良好和穩妥的業務常規；以及

¹ 經合組織於 2011 年 10 月推出「保障金融服務消費者的高層次原則」，並在 2022 年 12 月作出修訂(只備英文版本)。

² 例如香港特別行政區政府、金管局及證券及期貨事務監察委員會於 2011 年 11 月聯合成立的金融糾紛調解中心。該中心為一所非牟利機構，負責管理一套獨立及持平的金融糾紛調解計劃，為客戶提供多一個渠道，以解決他們與金融機構之間的金錢糾紛。



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

- 遏止或協助遏止與認可機構的業務常規有關的非法、不名譽或不正當的行為。

1.2.2 金管局履行有關職能，包括要求認可機構設有適當制度，確保全面及迅速跟進與解決客戶投訴。除了在業務往來中公平待客、有效匯報及監察投訴，以及從舉報中得到有用情報等事宜外，認可機構應能從投訴處理中識別到潛在的員工不當行為、內部管控制度的弱點，以及新出現的業務操作及信譽風險。

1.2.3 金管局作為認可機構的主要監管機構，負責處理針對認可機構及/或其員工的投訴。金管局要求有關認可機構妥善跟進，以及向投訴人提供詳盡答覆。除了在處理投訴過程中向有關認可機構提供指引外，金管局透過定期發出的通訊「Complaints Watch」與整體業界分享從投訴個案中得到的見解及觀察到的新趨勢。該通訊旨在促進良好的銀行文化，包括以客為本及適當的道德標準，並就新的操守事宜及發展通知業界。

1.2.4 此外，金管局在處理客戶投訴時所收取的資料有助識別在監管或紀律方面需要關注並作出跟進的事宜。相關跟進行動包括立案調查，以及在有證據顯示認可機構及/或其員工存在嚴重缺失時，採取適當的監管或紀律行動。如有需要，金管局可將投訴轉介至其他相關監管機構或執法機關以作考慮及採取其認為必要的行動。

1.2.5 金管局要求認可機構設有並行的程序：

- 處理及解決客戶投訴；以及
- 跟進在處理投訴過程中所發現需要關注的事項或管控缺失。

1.2.6 認可機構如未能設立有效安排以處理客戶投訴，其是否繼續符合《銀行業條例》附表 7 規定的認可準則便可能受到質疑。其中附表 7 第 10 段要求認可機構要備有足夠的會計制度及管控制度；第 12 段亦要求認可機構以持正的方式、適度的專業能力，以及無損存款人或潛在存款人利益的方式經營業務。設立有效的投訴處理及補償機制對認可機構符合適用的法律及監管責任實屬必要。



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

1.3 範圍

- 1.3.1 本單元適用於客戶或客戶的代表就認可機構所提供或未能提供的服務或產品針對認可機構及/或其員工提出的口頭或書面投訴，而有關服務或產品涉及的業務範圍包括但不限於銀行、證券、期貨、保險及強制性公積金業務。
- 1.3.2 如投訴在接獲投訴翌日的辦公時間內得到解決，可獲豁免遵守下文第3及4節的規定。如屬匿名投訴，可獲豁免遵守下文第3節的規定。

2. 有效的投訴處理及補償機制的主要元素

2.1 一般原則

- 2.1.1 認可機構的投訴處理及補償機制應：
- 有全面的涵蓋範圍；
 - 具透明度、方便易用及費用相宜；
 - 對有關各方均公平公正；
 - 及時有效，並有適當及可量化的服務承諾或績效標準；
 - 能以有效及務實的方式與投訴人溝通；
 - 能提升認可機構的問責性及透明度；
 - 以貫徹一致的方式提供補償；以及
 - 能向認可機構高級管理層及/或董事局反映客戶意見、需要關注的事項及/或新出現的風險，以作適當跟進，以及在有需要時向金管局及其他監管機構匯報重大事宜。

2.2 政策及程序

- 2.2.1 認可機構應備有適當及有效的政策及程序，以處理客戶投訴及跟進在投訴處理過程中所發現需要關注的事項。在制定實際程序時，認可機構應留意最新的國際標準，並參考金管局不時提供的指引(包括本單元)，以及《約章》與《銀行營運守則》的相關原則及規定。



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

2.2.2 認可機構與其他服務提供者合作或作為代理向客戶提供金融服務及/或產品都是常見的情況。認可機構應在相關服務協議內清楚列明其為提供服務或產品而聘用的業務夥伴及/或服務提供者應有的操守。就涉及其業務夥伴或服務提供者提供的服務及/或產品的投訴，認可機構應與該等業務夥伴或服務提供者制訂適當安排，並通知客戶有關安排，以確保投訴得到妥善處理。

2.2.3 投訴處理程序應包括下列各項：

- 確認收到投訴；
- 適當跟進投訴人提出的指控或關注事項，包括可能作出調查；
- 就所提出的所有指控或關注事項回覆投訴人；
- 在適當情況下作出補償或賠償；
- 將投訴處理及補償機制與認可機構的業務運作及其他風險管理與管控制度適當整合；以及
- 妥善保存有關通訊及程序的書面記錄。

2.2.4 在制定適當的投訴處理程序時，認可機構應考慮：

- 金管局不時提供的指引，以及留意相關國際標準；
- 認可機構的規模及組織架構；
- 所提供的產品及服務；以及
- 預計投訴宗數，以及可能涉及的性質及複雜程度。

2.2.5 認可機構應備有適當的管理監控措施，並採取合理的步驟，確保以公平及一致的方式迅速處理投訴，以及力求透過處理投訴識別任何需要格外關注、會造成系統性影響及/或重複發生的問題，並迅速採取補救措施。

2.2.6 就匿名投訴或舉報，儘管未能作出書面確認或回覆投訴人，認可機構亦應採取適當措施處理。即使屬匿名投訴，亦應如其他投訴一樣，當投訴人提出的任何問題，經調查證明成立後，都應盡快予以糾正。

2.2.7 若客戶已提供適當的授權書予認可機構，有關認可機構應處理由第三方代表客戶提出的投訴。



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

2.2.8 如投訴涉及多間認可機構，例如錯誤轉帳，有關認可機構應就處理投訴互相提供實際協助。

2.2.9 就金管局轉介至認可機構處理的投訴，有關認可機構應按照下文第5.2分節的指引行事。

2.3 便捷程度

2.3.1 認可機構應：

- 透過不同渠道向公眾提供有關其投訴處理程序的資訊。有關資料應清晰易明，並包括但不限於主要聯絡人員的資料、處理流程、時限及上訴機制；
- 不會對公眾提出投訴設置障礙(例如收取費用)；
- 確保員工能回答有關投訴處理程序的一般查詢；以及
- 在金管局所設的時限內確認收到投訴(見下文第3.1分節)。

2.3.2 認可機構應向弱勢投訴人(例如有殘疾或語言障礙者)提供特別協助。

2.3.3 認可機構就投訴發出的書信應以淺白的語言書寫。與投訴人的通訊一般應以個別投訴人選擇或使用的語言及香港的法定語文發出。

2.4 保密性

2.4.1 認可機構應制定適當程序保障投訴人的身份。

2.4.2 與投訴有關的資料應視為機密，並應由負責人員嚴格按照「需要知情」的原則處理。

2.4.3 認可機構任何時候都應遵守《個人資料(私隱)條例》(《私隱條例》)及由個人資料私隱專員(私隱專員)就遵守《私隱條例》而發出或批准的任何相關實務守則。

2.5 處理投訴的客觀性及權力

2.5.1 認可機構的投訴處理程序應規定：



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

- 投訴應由並無直接牽涉有關投訴事件的員工跟進及按需要作出調查，而且該等員工應有能力調查投訴人所作出的指控或關注事項；
- 負責對投訴作出回覆的員工須具有解決投訴的權力(包括在適當情況下作出補償)，或可隨時向擁有有關權力的人士請示；以及
- 回覆能準確及妥善地回應有關投訴事件，並在投訴查明成立時作出適當補償。

2.5.2 此外，認可機構應有檢討機制以評估投訴的處理是否恰當及公平。

2.6 跟進(包括對投訴展開調查)

2.6.1 認可機構應了解投訴人提出的指控，並在有需要時作出查詢以釐清有關指控或關注事項。

2.6.2 處理投訴的員工在跟進投訴事件及作出查詢與搜集更多資料時，應以不偏不倚的態度對待投訴人及有關投訴事宜。

2.6.3 跟進(包括調查)程序應為查明事實的程序，不受任何不當影響的左右。認可機構應確保投訴處理的結果盡可能有客觀證據支持，以回應投訴人的關注事項。

2.6.4 處理投訴的員工應留意最新監管規定，並在跟進(包括調查)程序中能識別潛在違規情況及不當行為。如有需要，應尋求認可機構的合規部或其他相關部門協助。

2.7 補償

2.7.1 如認可機構認為應作出補償，則應就任何其應負責的行為或錯漏向投訴人作出合理賠償。

2.7.2 適當補償不一定涉及金錢，例如或只需要道歉。若認可機構認為應作出金錢補償，認可機構應同時考慮是否就有關款項支付利息。

2.7.3 如認可機構與投訴人未能就金錢補償達成和解，有關認可機構應盡力邀約投訴人一同尋求調解及/或仲裁服務作為獨立補償程序，以及時與有效地解決有關事宜。



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

2.8 對投訴人的回覆及覆檢機制

2.8.1 就本單元的目的而言，認可機構的回覆應包括認可機構是否 (i) 接納投訴的事宜(及在適當情況下作出補償)；或 (ii) 作出補償，但不接納投訴的事宜；或 (iii) 拒絕接納投訴的事宜，並解釋原因。

2.8.2 如投訴人就投訴處理結果作進一步查詢及/或表達不滿，有關認可機構應檢視投訴人的查詢，以確定是否有新的客觀資料支持有關指控，並在合理時間內向投訴人再作回覆。

2.9 匯報潛在違規情況

2.9.1 如在跟進投訴(包括調查)過程中發現潛在違規情況及/或不當行為，應在合理可行情況下盡快上報高級管理層及向金管局或其他監管機構作出匯報。

2.9.2 認可機構應及時採取適當補救措施，避免日後再發生類似事件。

2.10 資源及員工培訓

2.10.1 認可機構應配置足夠資源，確保投訴處理及補償機制具效率及成效，包括設立熱線處理查詢及接收投訴，安排具備相關技能及知識且經驗豐富的員工，並提供適當的培訓、科技及財政以作支援。

2.10.2 認可機構應採取合理措施，確保所有有關僱員(包括所委聘的代理的僱員)均了解其投訴處理程序，並按照既定程序行事。認可機構應就投訴處理程序為面對公眾的員工提供充足的培訓。

2.11 管理層監察及審核

2.11.1 認可機構應實施或整合適當的管控制度，以監察投訴趨勢及客戶滿意程度，並要顧及其業務規模及範疇，以及客戶關係的性質。有關管理資訊可包括但不限於：

- 有關投訴的宗數及類別的統計資料，不論投訴是認可機構直接收到或由金管局或其他來源轉介；



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

- 投訴處理及補償機制在多大程度上達到服務承諾或績效標準，包括每宗投訴的處理時間；
- 投訴處理的結果(例如指控是否成立)；
- 所提供補償的性質及水平；
- 投訴人對處理投訴的方式的滿意程度；以及
- 有否發現問題或缺失，以及有否迅速有效地予以糾正。

2.11.2 認可機構的高級管理層應負責確保投訴處理及補償機制行之有效。管理層的檢討應集中於以下各項：

- 在投訴處理過程中所發現有關認可機構業務操守及運作的缺失有否迅速及妥善地糾正；
- 配置予投訴處理部門的資源是否仍足以讓有關部門有效處理投訴；
- 在審核或其他獨立檢討中發現的問題及得出的結果有否予以適當跟進；以及
- 在顧及所提供產品或服務的規模及範圍、監管環境及科技創新等方面的最新發展後，是否有需要加強投訴處理及補償機制。

2.11.3 如發現重大問題，尤其引起對認可機構的文化及操守方面的關注，高級管理層應向董事局匯報，以尋求指導，並按需要迅速作出改進或補救。

2.11.4 認可機構應安排具備適當能力的獨立方作出定期審核。審核的目的應為檢視：

- 投訴處理及補償機制能否達到有關政策所訂明的目的；以及
- 有關程序是否有效運作。

2.11.5 審核結果應向高級管理層及董事局匯報，以助適當提升認可機構以客為本文化、改善投訴處理及補償機制及運作程序，以及作為日後產品及服務開發的參考。



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

3. 處理投訴的時限

3.1 確認通知

3.1.1 認可機構應在接獲投訴起計7個曆日內確認收到有關投訴。確認書應列明負責處理有關投訴的員工的姓名、職銜及聯絡資料，以及投訴處理程序的詳情。投訴應盡可能以書面方式處理以避免引起對個案的誤解；若情況所需以致認可機構須以口頭方式確認接獲投訴或處理投訴，認可機構應備存妥善的稽核記錄(例如錄音或通話報告)。

3.1.2 如認可機構能在接獲投訴起計7個曆日內解決有關投訴或作出回覆(見下文第3.2.1分節)，可將確認通知和回覆合併。

3.2 對投訴人的回覆

3.2.1 認可機構應在接獲投訴起計30個曆日內：

- 按下文第3.2.2分節所述回覆投訴人；或
- 向投訴人發出初步回覆，說明認可機構為何未能按照下文第3.2.2分節所述回覆投訴人，列明延遲回覆的原因，並指明預期可作出詳盡回覆的時間(一般不超過60個曆日)。

3.2.2 無論如何，視乎投訴的性質及複雜程度，認可機構應在一段合理時間內詳盡回覆投訴人。回覆內容應包括：

- 投訴人提出的指控或關注事項；
- 認可機構對投訴的跟進(包括調查)結果；
- 認可機構是否 (i) 接納投訴的事宜(並在適當情況下作出補償)；(ii) 作出補償，但不接納投訴的事宜；或 (iii) 拒絕接納投訴的事宜，並解釋原因；以及
- 如投訴人向認可機構提供新的客觀資料，相關的覆檢機制。

4. 保存記錄

4.1 保存期限及記錄內容



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

4.1.1 認可機構應就投訴(包括匿名投訴)作出記錄，並由接獲投訴日起計保存記錄至少 2 年³。

4.1.2 在適用情況下，記錄的內容應包括：

- 投訴人姓名；
- 投訴的內容；
- 跟進(包括調查)程序；
- 處理投訴的結果；
- 認可機構與投訴人之間的任何通訊，包括投訴如何獲得解決，以及認可機構給予任何補償的詳情；以及
- 經查證成立的投訴事宜是否獲得糾正或正在予以糾正，包括所採取措施的詳情及時限。

4.2 可供檢查及匯報

4.2.1 記錄應以方便及易於存取的形式保存，以便金管局作定期或非定期審查及檢視。

4.2.2 金管局會與認可機構跟進在投訴處理過程中發現有關其業務操守及/或管控制度的事宜或缺失。如有需要，金管局亦會要求認可機構就接獲的投訴宗數及類別，以及處理投訴的方式向金管局提交報告。

5. 就投訴處理與金管局及其他機構合作

5.1 認可機構的聯絡人員

5.1.1 為加強與金管局在處理投訴方面的溝通，認可機構應在取得認可資格時向金管局提供負責投訴處理及補償的主要聯絡人員的詳細資料。

5.1.2 如日後有關聯絡人員有任何改變，認可機構應通知金管局。

³ 認可機構應遵守《私隱條例》附表1所載的保障資料原則及私隱專員就保存記錄發出或批准的任何相關實務守則。



監管政策手冊

IC-4

投訴處理及補償

V.2 – 06.01.2023

5.2 金管局轉介的投訴

- 5.2.1 如投訴涉及認可機構與其客戶之間的業務往來及/或對相關條款及細則的爭議，由於這類投訴屬於雙方之間的商業糾紛，金管局認為應由有關認可機構直接跟進及回覆投訴人。
- 5.2.2 金管局預期轉介予認可機構的投訴會獲得適當跟進及調查，同時認可機構應書面回應投訴人提出的指控或關注事項。
- 5.2.3 投訴的跟進(包括調查)結果連同與投訴人的任何通訊應盡快提交予金管局。

5.3 其他機構轉介的投訴

- 5.3.1 認可機構應向接獲有關機構本身及/或其員工的投訴的其他機構或其他方⁴ 提供適當協助。
- 5.3.2 除了在完成處理投訴後回覆投訴人外，認可機構亦應向有關轉介方提供相關通訊及文件(惟須遵守為客戶保密的原則，如有需要，應先取得投訴人同意)，以及解釋其處理有關投訴事件的內部政策及程序、為解決投訴所採取的行動及作出的任何補償。

目錄	辭彙	主頁	引言
--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

⁴ 例如立法會議員、立法會秘書處、消費者委員會及媒體。