(翻譯本)

本局檔號：B9/146C

致：所有認可機構
　　行政總裁

敬啟者：

《公平待客約章》

繼本局於 2013 年 10 月 28 日發出通告，列出 《公平待客約章》(《約章》) 內所包含的高層次原則後，現提供一些落實公平待客原則的實例，以協助認可機構落實有關原則(實例載於本通告附件)。在制定這些實例的過程中，本局曾諮詢香港銀行公會及存款公司公會。

附件列載的實例旨在令認可機構更了解每項原則背後的精神，並說明落實有關原則的方法。然而，附件所載的實例並不是落實有關原則的唯一方法，還有許多其他可行的方法都沒有包含在內。我們鼓勵認可機構參考這些實例，從而定出一些適合其業務的具體措施，以落實有關原則。我們相信認可機構透過推行這些措施，建立以客為本的文化，確保公平待客，以及在其機構內各個階層作出日常業務的決定時，顧及客戶的利益。認可機構亦應將具體措施編制成教材以供職員培訓之用。

正如《約章》所載，《約章》主要是為零售客戶而訂立，今次制定實例亦是為零售客戶而設。儘管如此，金管局亦鼓勵其他認可機構 (即非零售銀行的認可機構) 在經營業務的過程中，盡量依循《約章》原則。

原則上，我們預期認可機構及其授權代理人[1]會保障金融服務消費者，而認可機構亦會對其授權代理人的行為負責。

助理總裁（銀行操守）
戴敏娜

2014年3月28日

附件

[1] 「授權代理人」是指代表認可機構行事的第三方，包括認可機構的任何代理人、經紀、顧問及中介人。

附件

落實《公平待客約章》原則的實例

第 1 項原則：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。

實例：

- 銀行應根據其目標客戶群的需要，而不是只為了爭取最高利潤而設計銀行服務及產品。
- 銀行向客戶提供貸款時，貸款額不應超出客戶的承擔能力。
- 銀行應備有政策及程序以協助識別及處理在其日常業務過程中與客戶之間衍生的任何利益衝突。例如，薪酬政策的設計應確保並非單純以銷售人員在營業額方面的表現來計算其花紅，而是以某種方式鼓勵他們以負責任的態度行事，從而減低發生利益衝突及提供偏頗意見的機會，和防止不當銷售手法、過度冒險或其他不負責任的做法。認可機構應在訂約前向客戶披露有關薪酬政策，包括概括地說明直接銷售人員或授權代理人的薪酬結構。

第 2 項原則：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。

實例：

- 銀行應向有意購買某項服務或產品的客戶清楚解釋有關服務或產品的主要特點，包括利率、費用及收費。以定期存款為例，如容許客戶未到期前提取存款，銀行應清楚說明涉及的費用及收費。以貸款為例，銀行與客戶訂立合約前應清楚說明如客戶逾期還款或提前還款須付的利率及任何費用或收費。銀行亦應在更改其服務或產品所收取的利率、費用及收費前給予客戶合理期限的通知，並在通知內清楚列明相關的更改。

- 銀行應在合適的情況下及在訂定合約前採用標準化的格式向客戶披露服務或產品的資料,以方便客戶比較不同銀行所提供的服務或產品。

- 銀行應提醒客戶留意產品或服務的主要風險。例如，當銀行透過第三方(如商戶)推銷分期付款計劃時，如涉及以預繳方式支付或購買貨品或服務,應以容易閱讀的方式清楚列明有關計劃的章則及條款,尤其是在商戶沒有按合約交付相關貨品或服務的情況下借款人的還款責任,及借款人有可能仍須繼續向銀行還款的風險。

第 3 項原則：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。

實例：

- 當銀行向特定客戶群推廣產品,有關廣告必須清楚列明推廣優惠的一般準則(如有關的客戶群、產品年期及推廣期限等)。

- 如優惠有附帶條件，該等條件應在實際可行的情況下，盡量於宣傳資料內清楚列明。倘若宣傳資料(如宣傳海報及電視廣告)的篇幅有限而不能列載有關附帶條件，有關廣告應載有可供讀者索取進一步資料的途徑。

- 銀行不應運用誤導或其他不公平的銷售手法,例如餌誘式廣告。

第 4 項原則：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。

實例：

- 銀行應就投訴程序向客戶提供清晰易明的資料。

- 銀行應備有程序確保對客戶投訴展開全面及迅速的調查,並使投訴獲得完滿解決。

- 如客戶決定將銀行戶口轉至另一間銀行，「原來」的銀行不應只提醒客戶須就經常進出該戶口的定期付款或收款指示(列如，常行指示、直接付款授權及自動記帳)作出適當安排，還應在客戶要求時盡力提供協助，例如向客戶提供設在有關戶口的常行指示、直接付款授權及自動記帳的清單。此舉有助客戶作出適當安排，以避免逾期或遺漏付款、交易遭拒及被收取罰款或手續費等。

<u>第 5 項原則</u>：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。

實例：

- 銀行應提供無需收費(例如低結餘戶口收費及不動戶口收費)的基本銀行服務(例如港元存款及提款服務)，以免妨礙公眾(特別是弱勢社群客戶)使用銀行服務。

- 銀行應在適當的情況下支持政府、監管機構及其他金融服務業或公共組織的工作，協助現有及潛在客戶建立相關知識、技巧與信心，以讓其適當了解風險、作出有根據的選擇、知道尋求協助的途徑，以及採取有效行動來改善財務狀況。例如銀行業刊發了穩健理財小冊子，解釋個人財務管理的重要性及破產所帶來的後果，並提出一些加強財務策劃及管理的建議。此外，有些銀行亦為不認識衍生工具的客戶提供有關方面的培訓。

- 銀行應在適當的情況下繼續支持為大眾化零售銀行客戶(包括弱勢社群客戶)提供的特定財務教育計劃。例如，銀行業界與社會福利機構(例如香港社會服務聯會)合作為低收入及單親家庭舉辦的財務教育計劃。此外，為協助長者學習使用簡易自動櫃員機，銀行業界在本港各區的長者中心舉辦自動櫃員機教育講座。