

(翻譯本)

本局檔號：

致：所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

為少數族裔提供銀行服務

最近有報導指一些少數族裔人士在開設銀行戶口或申請其他銀行服務時遇到困難。

根據《公平待客約章》第五項原則，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。此外，《銀行營運守則》第 10 節其中訂明，認可機構無論何時均須遵守促進平等機會的有關條例，以及除了遵守有關法律規定外，也不可單純以家庭狀況、性傾向、年齡或種族為理由，在提供銀行服務及所提供服務的質量及條款上歧視任何客戶。

鑑於最近報導的個案，金管局關注若認可機構基於種族理由而拒絕向某些族裔人士提供銀行服務或拖延處理其銀行服務申請，有關認可機構的行為便會抵觸《公平待客約章》第五項原則，並有可能面對違反相關法例（尤其是《種族歧視條例》）的風險。因此，認可機構應積極採取措施防範有關風險。認可機構尤其應：

- 檢討內部政策與程序及內部管控措施，確保機構在政策和實際運作上完全符合《公平待客約章》、《銀行營運守則》及相關的防止歧視法例；
- 向前線員工提供適當培訓及指引，以提高他們對《公平待客約章》、《銀行營運守則》及相關防止歧視法例的有關要求的了解；

- 制定清晰指引，規定前線員工在提供銀行服務時不可作出歧視少數族裔人士的行為；
- 在適當的情況下，靈活及務實地處理向銀行服務申請人獲取文件證明的程序—儘管認可機構在與準客戶建立業務關係前應當進行客戶查證程序，向申請人索取所必要的證明文件，但據我們從近期的個案觀察所得，認可機構的員工可以用更友善的方法去處理，例如向申請人清楚解釋要求他/她提供證明文件的原因；接納部分文件後即開始處理申請，並給予申請人合理時間補交文件，才決定是否批准有關申請等。這些做法有助消除我們在部分近期個案中留意到的可能出現的誤會；以及
- 設立完善的投訴處理制度，迅速及合情合理地處理有關投訴，並在適當情況下作出補償。

認可機構的管理層應確保認可機構落實上述措施，以及前線員工完全明白並遵守有關政策及指引。

我們明白認可機構在決定與銀行服務申請人建立業務關係時需要考慮多方面的因素。然而，認可機構應緊記，在決定拒絕銀行服務申請時，必須謹慎行事，有關決定必須是基於合理理由而不是純粹基於種族或國籍而作出。

副總裁
阮國恒

2014 年 12 月 18 日