

《銀行營運守則》12項優化措施

A. 進一步加強數碼銀行服務的消費者保障

1. 確保客戶在網上銀行申請貸款及一般銀行產品和服務及進行交易時獲得有關產品和服務的重要資料
2. 就應用於銀行服務的數碼認證技術向客戶提供保安建議，並增強客戶對數碼保安風險及相關保護措施的認識
3. 須妥善保存用於數碼媒體或渠道的市場推廣宣傳材料(如申請產品資格)，以供有需要時參考

B. 提升客戶財務管理的自主性

4. 豐富貸款產品資料概要中有關風險及潛在還款責任的披露(如利率風險及相關變動對還款的影響)
5. 在網上銀行平台提供貸款計算機，供客戶評估貸款成本及預期還款要求
6. 就貸款產品章則及條款的重重大變更(如提高利率)，需由現行 30 日增加至最少 60 日前通知客戶
7. 向有財務困難的客戶提供可考慮方案(如債務重組)，以避免財務狀況進一步惡化，並在可行情況下在抵銷債務前通知客戶

C. 確保銀行公平待客

8. 增加開立、維護及結束銀行戶口的透明度，並提供渠道讓客戶要求銀行覆核有關決定
9. 優化客戶投訴處理過程，向客戶提供銷售理財產品過程中的錄音或錄影紀錄，並在客戶與產品及服務的第三方供應商有爭議時提供支援
10. 提升銀行產品推廣優惠(如符合資格及替代優惠)的透明度
11. 加強銀行及第三方收數公司追討債務活動(如在電子渠道的催收手段)的管控措施

D. 持續推動國際良好銀行經營手法

12. 引入《二十國集團／經濟合作暨發展組織的保障金融消費者的高層次原則》的更新措施(包括加入優質金融產品以及財務產品的使用和普及兩條新原則)，確保銀行消費者保障與最新國際做法一致