

यदि यो उल्था गरिएको दस्तावेज र यसको अंग्रेजी/चिनीयाँ संस्करणमा कुनै भिन्नता भएमा वा बाझीएमा अंग्रेजी/चिनीयाँ संस्करण मान्य हुनेछ ।

ग्राहकलाई निष्पक्ष व्यवहार गर्नुहोस् सम्बन्धी वडापत्र

ग्राहकको आत्मविश्वास र भरोषा बैंकहरूको दीर्घकालीन विकासका आधारशिला हुन, जसले बैंकिङ स्थायित्वलाई प्रवर्द्धन गर्छ र एसियाको सर्वश्रेष्ठ (प्रिमियर) अन्तर्राष्ट्रिय वित्तीय केन्द्रको रूपमा रहेको हङकङको स्थानलाई सुदृढ बनाउन मद्दत गर्छ । ग्राहकहरूको आत्मविश्वास र भरोषा जित्न र कायम राख्न बैंकहरूले ग्राहकहरूलाई उनीहरूसँगको सबै स्तरका सम्बन्धमा निष्पक्ष ढंगले व्यवहार गर्नुपर्छ ।

ग्राहकलाई निष्पक्ष व्यवहार वडापत्र (वडापत्र), जुन स्थानीय र वैदेशिक असल बैंकिङ अभ्यास र वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण सम्बन्धि G20 उच्च स्तरीय सिद्धान्तहरूमा आधारित छ, हङकङका बैंकहरूको ग्राहकहरूलाई निष्पक्ष ढंगले व्यवहार गर्ने सिद्धान्तलाई समर्थन गर्ने र कार्यान्वयन गर्ने प्रतिबद्धता हो । वडापत्र मुख्यतया खुद्रा ग्राहकहरू (रिटेल कन्सुमर) प्रति लक्षित छ र हालको कानून वा नियमनहरू वा बैंक र उनीहरूका ग्राहकहरूबीचको हालको सर्त तथा वन्देजहरूलाई परिवर्तन गर्ने नभई पूरकको रूपमा कामगर्ने उद्देश्यले तर्जुमा (डिजाइन) गरिएको हो ।

सिद्धान्तहरू

वडापत्रका हस्ताक्षरकर्ताहरूले निम्नलिखित सिद्धान्तहरूको समर्थन र कार्यान्वयन गर्न प्रतिज्ञा गर्दछन्

1:

1. बैंकिङ सेवा र प्रडक्ट (products) हरू ग्राहकहरूका आवश्यकताहरू पूरा गर्न डिजाइन गरिएको हुनुपर्छ । बैंकहरूले ग्राहकहरूलाई सेवा, सुझाव वा प्रडक्ट प्रस्ताव गर्नुअघि ग्राहकहरूको वित्तीय सक्षमता र आवश्यकताहरूलाई मूल्यांकन गर्नुपर्छ । सुझाव वा वित्तीय

¹ वडापत्रले उच्च स्तरका सिद्धान्तहरू तय गरेको छ र सिद्धान्तहरूको कार्यान्वयन गर्नका लागि केही आम उदाहरणहरू जारी गर्ने सम्बन्धमा बैंक र हङकङ मनिटरी अथोरिटी बीच थप छलफलहरू गरिनेछ ।

- उत्पादनहरूको बिक्रीको प्रावधानमा ग्राहकहरूको प्रोफाइल र बैंकिङ सेवा वा उत्पादनहरूको जटिलताका प्रश्नलाई ख्याल गरी ग्राहकहरूको हितलाई ध्यान दिनुपर्छ ।
2. बैंकहरूले ग्राहकहरूलाई लाग्ने शुल्क, कमिसन वा अन्य शुल्कहरू लगायत मुख्य विशेषता, प्रडक्टहरूको जोखिम र सर्त तथा वन्देज प्रष्ट तथा स्पष्टरूपमा उल्लेख गर्नुपर्छ । ग्राहकहरूलाई बिक्री गर्नुअघि, बिक्री गर्दाको दौरान र बिक्रीपछि उचित जानकारी उपलब्ध गराइएको हुनुपर्छ ।
 3. ग्राहकहरूलाई लक्षितगरी डिजाइन गरिएको प्रवर्द्धनात्मक सामग्रीहरू र जानकारी सही (ठिक) र बुझ्न सकिने खालको हुनुपर्छ । भ्रामक वर्णन वा बजारीकरणका अभ्यासहरूलाई रोकनुपर्छ ।
 4. बैंकहरूले ग्राहकहरूलाई दाबी बुझाउने, उजुरी गर्ने, समाधानको उपाय खोजी गर्ने उचित मार्ग (च्यानल)हरू उपलब्ध गराउनुपर्छ र ग्राहकहरूलाई बैंकहरू बदल्ने हकमा अनुचित अवरोधहरू लादनु हुँदैन ।
 5. अतिसंवेदनशील (कमजोर) समूहहरूको आवश्यकताहरूमा विशेष ध्यान दिँदै, वृहद् खुद्रा बजारमा संलग्न हडकडका बैंकहरूले समुदायका सदस्यहरूलाई आधारभूत बैंकिङ सेवाहरूमा उचित पहुँच उपलब्ध गराउनुपर्छ । ग्राहकहरूको पनि आफ्ना जिम्मेवारीहरू हुन्छन् भन्ने कुरालाई पहिचान गर्दै बैंकहरूले वित्तीय साक्षरताको प्रवर्द्धन गर्नका लागि सरकार, नियमनकारी निकाय र अन्य वित्तीय सरोकारवालाहरूका बलहरूसँग संगठित भएर काम गर्नुपर्छ ।