

**新闻公报**  
**立法会四题：银行取消客户的帐户**  
2017年12月6日（星期三）

以下是今日（十二月六日）在立法会会议上郑松泰议员的提问和财经事务及库务局局长刘怡翔的答复：

问题：

据报，香港金融管理局（下称「金管局」）在本年首十个月内收到 117 宗有关银行取消其客户帐户的投诉，该数目高于去年全年的 109 宗。部分被取消帐户的银行客户是经营小食店、文具店的小商户。有业内人士指出，银行可基于帐户经常有提存现金交易，怀疑有关帐户被用作洗钱活动，并以此为由取消该等帐户。尽管金管局已于去年九月向银行发出有关对客户进行尽职审查程序的通告，要求银行避免实施「一刀切」的打击洗钱措施，投诉数字近月不跌反升。就此，政府可否告知本会，金管局会否采取进一步措施（例如订定惩罚和赔偿机制），防止银行无理取消客户的帐户？

答复：

主席：

过去数年，国际社会加大力度打击洗钱及恐怖分子资金筹集，促使银行业普遍加强了相关的管控措施，包括对现有客户及新客户进行更详细的客户尽职审查。金管局于今年首十个月，共收到 117 宗有关银行取消个人或企业户口的投诉个案。金管局已逐一跟进处理有关的投诉，发现当中不少个案是因为银行在执行持续客户尽职审查时，怀疑户口可能涉及可疑交易或客户未能提供所需资料，以致户口被取消。然而，亦有客户在提供了相关资料后，银行释除了疑虑并继续维持相关户口。

资料显示，大部分投诉个案都集中在个别跨国银行集团，有关情况并非整体行业的现象。就此，金管局已经要求相关银行集团检视其政策和程序，就执行细节以及与客户沟通方面作出改善，以符合「公平待客」的原则。举例来说，为了提升透明度，金管局要求银行必须与客户保持充分沟通，尽力协助客户采取或提供各种有助符合客户尽职审查程序的方法。银行亦须检视和改善致客户的信函，令客户能清晰了解有关内容，并在适当和不违反法例的情况下，向客户解释结束账户的理由。在合理性方面，金管局要求银行在终止户口及一般贷款时，除非属特殊情况，否则应按照银

行与客户协议的章则及条款行事，向客户发出最少 30 天的通知，并根据客户的个别情况尽量给予更长的通知期，让客户有足够时间另作安排。金管局亦已要求银行加强员工培训，提升专业知识及待客沟通技巧，妥善处理客户的查询及投诉。金管局会继续与相关银行集团跟进，密切监察其在改善执行细节及客户沟通措施方面的进展情况。

关于议员提到要避免银行「一刀切」的问题，金管局一直提醒银行业界在执行稳健的管控措施的同时，亦须注意不要为正当企业及普罗市民在获得银行服务方面造成不合理的障碍。具体来说，银行应该根据客户的不同背景、状况和风险程度而采取相应和务实的客户尽职审查措施，避免「一刀切」。金管局于去年九月向银行发出的通告中，亦要求银行为客户进行尽职审查措施时，应以「风险为本」的方法处理；所谓「风险为本」绝非指「零风险」，即是说银行无需透过实施过严的客户尽职审查程序，试图事前杜绝所有风险。该通告亦强调银行与客户保持沟通的重要性，以确保在透明度、合理性和效率等方面能够公平对待其客户。

为了更全面提供有关银行开户的信息，并收集市民、本地和海外商界，以及持份者在这方面的意见和解答相关疑问，金管局已于今年三月在其网站推出专页及提供专用电邮（[accountopening@hkma.gov.hk](mailto:accountopening@hkma.gov.hk)），以方便客户向金管局反映意见。此网页涵盖的资讯包括开设和维持银行户口的程序、所需的文件和资料，以及银行的联络资料。网页设有专栏介绍银行的最新措施，并列举一些银行不应做的事情，和提供实用资料供公众参考。自推出以来，金管局收到不少有用的意见，并已交由金管局的专责小组跟进和回复。此外，金管局在去年和今年举办了六场交流研讨会，让银行与本地和外国商会以及专业机构讨论沟通，分享有关开户方面的政策和做法。在未来数月，金管局将开展有关香港银行开户程序的乔装客户检查（俗称「放蛇」），以监察银行就改善客户体验所推行的措施的成效。金管局亦正进行新一轮专题评估，以识别良好手法和不良手法与业界分享，同时也积极与银行业界探讨运用创新科技（例如遥距开户、「专业资讯机构」平台（即「KYC Utility」））来提高银行开立帐户的效率，并提升客户体验。

我必须强调的是，在全球面对洗钱和恐怖主义威胁的情况下，有关问题不是一时三刻能够轻易解决。金管局会继续与银行界、商界和有关各方保持联系，处理这个全球各地也正在面对的复杂问题。我们的目标是在维持稳健的打击洗钱及恐怖分子资金筹集制度的同时，不会影响正当企业及普罗市民获得基本银行服务。

多谢主席。

完