

新聞公報
立法會四題：銀行取消客戶的帳戶
2017年12月6日（星期三）

以下是今日（十二月六日）在立法會會議上鄭松泰議員的提問和財經事務及庫務局局長劉怡翔的答覆：

問題：

據報，香港金融管理局（下稱「金管局」）在本年首十個月內收到 117 宗有關銀行取消其客戶帳戶的投訴，該數目高於去年全年的 109 宗。部分被取消帳戶的銀行客戶是經營小食店、文具店的小商戶。有業內人士指出，銀行可基於帳戶經常有提存現金交易，懷疑有關帳戶被用作洗錢活動，並以此為由取消該等帳戶。儘管金管局已於去年九月向銀行發出有關對客戶進行盡職審查程序的通告，要求銀行避免實施「一刀切」的打擊洗錢措施，投訴數字近月不跌反升。就此，政府可否告知本會，金管局會否採取進一步措施（例如訂定懲罰和賠償機制），防止銀行無理取消客戶的帳戶？

答覆：

主席：

過去數年，國際社會加大力度打擊洗錢及恐怖分子資金籌集，促使銀行業普遍加強了相關的管控措施，包括對現有客戶及新客戶進行更詳細的客戶盡職審查。金管局於今年首十個月，共收到 117 宗有關銀行取消個人或企業戶口的投訴個案。金管局已逐一跟進處理有關的投訴，發現當中不少個案是因為銀行在執行持續客戶盡職審查時，懷疑戶口可能涉及可疑交易或客戶未能提供所須資料，以致戶口被取消。然而，亦有客戶在提供了相關資料後，銀行釋除了疑慮並繼續維持相關戶口。

資料顯示，大部分投訴個案都集中在個別跨國銀行集團，有關情況並非整體行業的現象。就此，金管局已經要求相關銀行集團檢視其政策和程序，就執行細節以及與客戶溝通方面作出改善，以符合「公平待客」的原則。舉例來說，為了提升透明度，金管局要求銀行必須與客戶保持充分溝通，盡力協助客戶採取或提供各種有助符合客戶盡職審查程序的方法。銀行亦須檢視和改善致客戶的信函，令客戶能清晰瞭解有關內容，並在適當和不違反法例的情況下，向客戶解釋結束帳戶的理由。在合理性方面，金

管局要求銀行在終止戶口及一般貸款時，除非屬特殊情況，否則應按照銀行與客戶協議的章則及條款行事，向客戶發出最少 30 天的通知，並根據客戶的個別情況盡量給予更長的通知期，讓客戶有足夠時間另作安排。金管局亦已要求銀行加強員工培訓，提升專業知識及待客溝通技巧，妥善處理客戶的查詢及投訴。金管局會繼續與相關銀行集團跟進，密切監察其在改善執行細節及客戶溝通措施方面的進展情況。

關於議員提到要避免銀行「一刀切」的問題，金管局一直提醒銀行業界在執行穩健的管控措施的同時，亦須注意不要為正當企業及普羅市民在獲得銀行服務方面造成不合理的障礙。具體來說，銀行應該根據客戶的不同背景、狀況和風險程度而採取相應和務實的客戶盡職審查措施，避免「一刀切」。金管局於去年九月向銀行發出的通告中，亦要求銀行為客戶進行盡職審查措施時，應以「風險為本」的方法處理；所謂「風險為本」絕非指「零風險」，即是說銀行無需透過實施過嚴的客戶盡職審查程序，試圖事前杜絕所有風險。該通告亦強調銀行與客戶保持溝通的重要性，以確保在透明度、合理性和效率等方面能夠公平對待其客戶。

為了更全面提供有關銀行開戶的信息，並收集市民、本地和海外商界，以及持份者在這方面的意見和解答相關疑問，金管局已於今年三月在其網站推出專頁及提供專用電郵（accountopening@hkma.gov.hk），以方便客戶向金管局反映意見。此網頁涵蓋的資訊包括開設和維持銀行戶口的程序、所需的文件和資料，以及銀行的聯絡資料。網頁設有專欄介紹銀行的最新措施，並列舉一些銀行不應做的事情，和提供實用資料供公眾參考。自推出以來，金管局收到不少有用的意見，並已交由金管局的專責小組跟進和回覆。此外，金管局在去年和今年舉辦了六場交流研討會，讓銀行與本地和外國商會以及專業機構討論溝通，分享有關開戶方面的政策和做法。在未來數月，金管局將開展有關香港銀行開戶程序的喬裝客戶檢查（俗稱「放蛇」），以監察銀行就改善客戶體驗所推行的措施的成效。金管局亦正進行新一輪專題評估，以識別良好手法和不良手法與業界分享，同時也積極與銀行業界探討運用創新科技（例如遙距開戶、「專業資訊機構」平台（即「KYC Utility」））來提高銀行開立帳戶的效率，並提升客戶體驗。

我必須強調的是，在全球面對洗錢和恐怖主義威脅的情況下，有關問題不是一時三刻能夠輕易解決。金管局會繼續與銀行界、商界和有關各方保持聯繫，處理這個全球各地也正在面對的複雜問題。我們的目標是在維持穩健的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集制度的同時，不會影響正當企業及普羅市民獲得基本銀行服務。

多謝主席。

完