

財經事務委員會資料文件

中小企和初創企業開立銀行帳戶

引言

財經事務委員會(委員會)於2016年11月15日的會議討論了企業客戶，特別是海外中小型企業和初創企業，在香港開立及維持銀行戶口方面遇到困難。本文件提供相關事宜的最新發展情況。

落實應對措施

2. 在全球因應打擊洗錢及恐怖分子資金籌集而提高客戶盡職審查(CDD)的國際標準的背景下，金融管理局(金管局)已經在其對銀行持續監管的過程中，提醒銀行為客戶盡職審查程序設訂穩健的監控措施的同時，亦不應該對正當企業獲得銀行服務構成不合理的障礙。具體來說，銀行需要根據客戶的背景和狀況或可能的風險程度而採取相應和務實的客戶盡職審查措施。

3. 正如金管局在2016年11月15日的委員會會議所報告¹，金管局一直接觸有關各方，包括商會、中小型企業協會和專業機構，收集關於開戶時遇到困難個案的具體詳情，以更有效地與有關銀行跟進。收集到的意見亦已經反映在我們向銀行發出的指引，包括於去年9月向所有銀行發出的通告，重申在進行盡職審查措施時應如何應用「風險為本」的方法，及強調公平對待客戶的重要性。金管局隨後於2016年9月及2017年5月向銀行發出兩輪關於客戶盡職審查的「常見問題」文件，澄清了一些經常被錯誤詮釋的客戶盡職審查規定，並要求銀行檢討和修改相關政策和程序，以確保與金管局的指引一致。相關事項已傳達給銀行的所有董事，令他們知悉金管局的指引，以便訂立「高層指導方向」。此外，金管局亦為銀行界的管理層、董事與合規部門人員提供了多輪有關的培訓。

4. 為加強與商界的溝通，以及讓他們了解我們的有關工作，金管局於

¹ 詳細資料見於立法會 CB(1)78/16-17(07)號文件。

去年8月及9月為商會、中小企協會及專業機構共舉辦了四輪分享會，促進商界與銀行之間直接交流。為保持與商界的溝通，金管局分別於4月和6月，與投資推廣署及工業貿易署聯合舉辦兩輪交流研討會，為商會、本地中小企協會及專業機構提供有用的平台，分享有關國際監管要求的變化、銀行在開立及維持戶口方面採取的改善措施，以及收集客戶意見。香港銀行公會亦主動接觸商界，例如於4月份參與一場有關中小企銀行服務的研討會²，推廣提供予中小企業的銀行服務。有些銀行亦個別接觸商會與它們分享有關開戶及維持銀行戶口方面的政策和做法。

5. 在今年3月份，金管局在其網站推出專頁(<http://www.hkma.gov.hk>)及專用電郵(accountopening@hkma.gov.hk)方便公眾、本地和海外商界及有關各方了解開戶相關資訊、提出查詢，及向金管局直接反映意見以作出適當跟進。金管局專頁涵蓋的資訊包括開戶和維持銀行戶口的程序、所需的文件和資料，銀行的聯絡資料，以及列舉一些銀行在處理開戶時不應做的事情，並提供一些實用貼士給未能夠開戶的申請者參考。該網頁亦附設「最新消息」專欄，詳列銀行在開戶和維持戶口方面的最新舉措。金管局的網站專頁和專用電郵自推出以來收到不少有用的意見，並由金管局的專責小組跟進和回覆。

6. 商會及本地商界對於金管局處理開戶問題所作出的努力反應正面，亦有意見反映客戶體驗已經有所改善。一些商會已經把相關資訊，例如金管局網站專頁和專用電郵，透過各種渠道與他們的會員分享。

開戶流程的改善

7. 因應金管局發出的指引，銀行已經推出了一系列改善措施應對商界的關注。以下幾方面均有所改善：

- (i) **效率:** 銀行業界已採取措施提高開戶流程的效率。全港所有零售銀行現均設有「預先審閱」程序，即表示銀行接受申請者透過電郵、傳真或郵寄預先遞交所須開戶資料及文件，並在進行初步審閱後才

² 研討會是與中小企業支援與諮詢中心(簡稱 **SUCCESS**)聯合舉辦。該中心由工業貿易署設立並與多個工商組織、專業團體、私人企業和其他政府部門攜手合作，為中小企業提供免費的營商資訊和諮詢服務。

與申請者安排會面，以令申請者更為方便。有銀行亦有設立開戶的專用熱線及分行，由經過相關訓練的前線員工處理開戶事宜以改善客戶體驗。

- (ii) **透明度**：現時所有零售銀行均設立了覆核機制重新審閱申請被拒的個案。根據銀行提供的資料，有關覆核機制運作暢順。當中有一些客戶透過使用覆核機制向銀行提供進一步補充資料再作評估後能夠成功開戶，至於另外一些客戶由於未能向銀行提供所需資料而無法成功開戶，但銀行一般亦在可行的情況下向有關客戶提供拒絕的理由。所有零售銀行亦在開戶過程中與客戶保持充分溝通，例如向客戶提供有關開戶申請的進度 / 提示，以及是否有任何文件尚未提交。而由於前線員工直接接觸客戶，金管局已要求銀行適當訓練前線員工，令他們有足夠的技術知識和經驗處理開戶程序及以友善方式與準客戶溝通。
- (iii) **合理性**：銀行已經檢討相關政策和程序，以確保與金管局的指引一致。例如，有一間主要銀行調整了覆核客戶盡職審查資料的程序，只是相關的財富來源資料才會要求客戶提供，此舉顯著減輕了客戶的負擔。
- (iv) **風險為本方法**：一些銀行現已更準確理解打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的監管規定，並採納相應的做法，以更有效地反映風險為本的方法。例如，金管局在近期的監管審查中對某間銀行的做法作出反饋，因其使用了不恰當的客戶風險分類評分模型，導致一些客戶被錯誤地分類為高風險並需面對更嚴格的盡職審查措施。該銀行正對該評分模型作出相應調整。

8. 值得注意的是，零售銀行業界每月平均新開的企業戶口約有一萬個，當中約七成為中小企業和初創企業。在成功開戶的個案中，平均約六成可以在兩星期內完成開戶手續，有些個案更可以在數天內完成開戶手續，但實際所需時間當然視乎個別個案的複雜性和申請人是否交齊所需要的文件。現時每個月平均大

約有340宗被拒絕開戶的申請，而正在處理中並需要客戶向銀行補充提交資料的申請每個月平均大約有680宗。事實上，未能成功的開戶申請比率（不包括偏離整體平均者）現時平均低於5%，較2016年初的比率為10%已大有改善。

前瞻

9. 經過各方的共同努力下，在過去數個月有關情況已經有所改善，但是我們仍需繼續有關方面的工作。在未來數月，金管局將會委託進行喬裝客戶檢查，以評估銀行有關改善客戶經驗方面的措施的成效，及金管局是否需要做進一步工作。為了配合喬裝客戶檢查計劃，我們亦將會進行一輪專題現場審查，以識別良好手法與不良手法並與業界分享，幫助確保銀行對中小企業界適當地採取風險為本的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集措施。金管局會繼續在打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的現場審查中檢視銀行對風險為本方法的有效應用，並顧及各銀行的不同風險胃納及目標市場。

10. 金管局亦正在積極與銀行業界探討如何運用創新科技（例如遙距開戶、「專業資訊機構」平台）來提高銀行開立及維持帳戶的效率並降低有關成本，從而協助銀行管理風險與提升客戶體驗。金管局已向多間銀行表示不反對它們啟用科技遙距開戶的計劃，並了解到其他幾間銀行亦有類似計劃。我們正在考慮進一步向銀行發出指引，以釐清監管原則，鼓勵在合適的情況下更廣泛地運用科技。

11. 金管局會繼續與銀行業界、商界和有關各方合作，處理這個全球各地也正在面對的複雜問題。我們的目標是既要在香港維持穩健的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集制度的同時，又不會影響正當企業及普羅市民獲得基本銀行服務。