

银行和金融服务
使用者权益世界声名

萨拉曼卡 - 西班牙
Salamanca - Spain
2005 年九月 29 至 30 日

基于自由合理的金融体系是构成每个个体的经济民生福祉的重要部分；

基于金融市场的全球化现象日益显著，以及造成不同的国内经济愈来愈互相倚赖；

基于一个稳定和不受官方权力干预的金融体系是构成经济演进的必要元素；

基于金融机构的实力很大程度取决于其信贷和储蓄系统和活动的推行，以及服务使用者对上述机构和体系的信心；

基于在争拗出现的情况下服务供应商虽然首先受到法例保障，但是服务使用者透过服务供应商进行的操作程序都跟用户的立场和权益直接或间接相符；

基于金融机构的自由成立不单只是为了企业发展为目的，同时也是希望以用户和大众利益为目标，让更多人使用金融服务；

基于推展金融服务/产品、其供应体系和适当的交易能提升用户的满意程度、申请使用率和一般福祉；

基于法治是防止在市场上因其本质出现的不正当运作的最有效工具；而条例的效力必须与其希望监管的现实情况相配合；同时有金融机构在超过一个国家提供和推广其服务和产品，而不同的国家在金融服务条例和服务使用者的保障上存在着很多显著的分别；

基于在很多情况下金融往来所附带的跨国性质对有关的条例作出质疑；

基于国际当局推行一套适用于国际范围的金融货币法的重要性；

基于金融活动对公民带来极大的影响，而因此建议在这个非常关键的领域上，服务的推展应该对服务使用者提供适当的保障；

基于资讯科技和传播的发展为进行金融交易，包括一般银行和金融操作提供理想的途径；电子资讯和资料交易网络的急速增长；以及由于其本身的特性要求设置一个安全交易措施；

基于在很多情况下金融服务和产品的大部分条款内容都是由金融服务机构单方面撰写，属于一般性或附带其它合同条件；而在不符合某些指定条件的情况下，合约互动性更因而缩减；

基于金融服务机构为服务使用者所提供的服务和产品种类日益增加，而当中更包括非金融性质的服务，而这个情况必须和特别法例配合，并制定宣传和资料传播的具体责任；

基于清晰如实的信息是服务使用者按其取向自行、自由和负责地选择适当的金融服务和产品，和明白向金融机构申请服务所引申的承诺和责任的基本工具；

基于金融服务和产品的宣传是服务使用者作决策的关键原素，而因此必须让他们知道所引申的责任；

基于金融机构的业绩和动态是决定申请服务和产品的基本要素，而有关资料应尽量以最简明的方法向服务使用者提供；

基于金融市场以资产价值浮动不稳为特色(包括币值)，而此不稳定性必须透过提供最大的透明度和最多资料予以减低；同时在不能决定货币兑换率的情况之下，金融机构也必须提供决定将来情况的可行机制；

基于正确地提供金融服务和风险计算需要国家、金融机构本身、以及负责管理个人资产和信贷资料的机构等适当地处理服务使用者的个人资料；

基于法律规定所有公民必须支持公共开支是有限制性的；

基于从金融活动得来的资料可能牵涉到服务使用者的私人范围，而公开这些资料可能影响他/她的私人生活；

基于现今的经济建议市民以存款作为满足未来经济需要的方式，而金融市场的状况又可能引起极大的市场波动，足以影响服务使用者的利益和存款；

基于条件适当的信贷申请人可以得到信贷是任何经济活动的基本原素，而让服务使用者不能达成合理目标以争取最佳的福利和经济能力的不公平障碍应当予以拒绝；

基于服务使用者作为存放在金融机构的资产持有人在符合法律指示的情况下有权拿取有关资产，而金融机构在缺乏有关权力机关反对的情况下必须遵守用户有关偿还债项的指示；而金融机构履行所接收的有效指令不应被视为对相应行动有责任；

基于私人存款的拥有权只有在得到公众利益认证，具体来说即因维护金融体系和国家经济，并且在局限的条件下通过有关当局介入才可以取消，而且应该首先维护同样地参与支持经济和一般大众福利的存款人士的利益；

基于高效率的往来使服务使用者要求投诉得到快速的回应，而这些回应可以在金融机构本身通过第三者的介入或有关当局的参与获得；以上所述都不应该影响其向法律部门诉求争取合理权益；

基于集体机制能够成为个别服务使用者和金融机构之间流畅沟通的有效辅助工具；

基于有必要衡量和分别出现欠债，特别是牵涉到有关应当受处分的非法行为的情况；

基于金融服务的多范畴全球性特质容许我们对同样地全球性的解决答案作分析和议案，并草议一份银行和金融服务使用者权益世界声明。

第一篇 一般原则

第一章 自由竞争

第1条 自由竞争和自由提供金融服务

服务使用者有权享有开放和公平公正的竞争市场的金融服务和产品，以争取最佳的服务和产品素质和适当的收费价格。

一个金融机构的服务使用者有权利通过任何分行，包括互联网络，以适当的费用获得由该机构或与其有合作管理协议的机构提供的服务。

第2条 自由申请使用

服务使用者有绝对自由申请使用被肯定为合法，由金融机构所提供的服务和产品。

第3条 决定服务收费和利率

服务使用者将接受个别机构按自由竞争的准则和拒绝滥用权利的原则自行决定服务收费或利率。

第4条 不歧视服务使用者

公民在遵守法律条例的情况下有权利成为金融系统和其下组织的服务使用者。

服务使用者有权利不受到任何额外收费形式的不公平的歧视。

因此，当局对银行机构进行监管，以便它们能够以客观认同和非歧视的形式使用银行的操作手续所需的基本收费操作。

同时，当局将予以监管，以确保参予某付款系统的银行机构不被禁止参与其它竞争系统。

第5条 信贷条件改善的权利

在有充分的证明下，按照法律规定，服务使用者有权在全国和国际法例的框架之内由有关当局监控改善任何信贷种类、已经申请、向同一个或另一个机构申请等的信贷条件。

第二章 不忠诚的竞争

第6条 不忠诚的竞争条例所禁止的歧视性收费、行为和责任

服务使用者有权拒绝接受被理解为承诺选择金融服务或产品的礼物或奉承。

在服务使用者本人和金融服务供应商的利益受到保障之下，服务使用者有权利避免不公平的歧视。

根据有权收取清晰如实的信息的权利，混淆和欺骗行为都被禁止。在任何情况下，金融服务的提供都必须在全国和国际法例的框架之内遵从善意和保证忠诚的市场竞争的需求。

第三章 金融服务的提供和条例

第7条 改善金融服务的提供。人际关系。

金融机构将尝试提供最佳的金融服务和产品，并且制订针对人力和技术资源合理化的措施，以提升其服务和产品的质量水平。

服务使用者有权要求金融机构在提供服务上承诺尊重其本人和考虑其利益，避免进行有可能影响休息或侵害私隐的行为。

第8条 金融条例的推展

政府当局在调控金融服务的课题上必须考虑服务使用者的利益和权利，并应该照顾到各个国家的个别特质和金融市场情况。

因此，金融服务使用者协会和当局保持有关联系，为针对上述的条例的推展筹备作顾问和帮助，以求争取条例适用于现实情况。

第9条 国际金融法

为不同国家制定一套合法的条例，为跨国服务供应商的服务使用者提供法律保障。

第二篇 金融服务使用者的权利

第一章 金融服务使用者约定权利

第10条 金融机构所提供的服务的价值

如果合同在金融机构的资料文件所包含的一般条款的基础上签定，该等条款将有约束力。

服务使用者有权要求机构按每一个国家的准则为客户提供包含个别条款的附带合同。

第11条 签定合同文件。所需手续形式

按个别国家的法则，服务使用者有权向金融机构要求和获得他们和该机构签定合同的证明文件和其内容。

金融机构将推广排除过分烦琐的正式手续，以保证金融服务的适当灵活性。不过，其它合理的手续将被保留以作凭据。

第12条 电子申请

如果金融机构向服务使用者提供机会，而服务使用者又遵守所收到的指示，服务使用者有权透过电子渠道以跟普通形式签定合同相等的结果申请产品或服务。

第13条 信用卡和借记卡

在预先同意的限制和条件之内，服务使用者有权使用金融机构提供的借记和信用卡以承购物品或服务，以及在有关的情况下获得金钱。

第14条 保安系统

服务使用者有权向金融机构要求取得可能的技术措施以保证安全交易。同时他也有权要求使用适当的技术机制以保证使用者的身分和所传送的信息正确。

整个系统和安全措施的操作和管理是服务供应商的责任。

第15条 合同证明

服务使用者有权向金融机构要求和获得确认和该机构签订合同的证明文件或其它种类凭证。

第16条 服务使用者在签订合同之前的权利

服务使用者有权向金融机构要求尽快收到其表示接受服务的证明，以确定合同是否生效。

第17条 合同的一般条款。资料和套用内容

服务使用者有权收到金融机构关于不论是通过一般途径或电子途径签订的合同所应用的一般条款和其内容的通知。

第18条 一般条款的形式和演译

合同中的一般条款必须清楚和精确，尽可能避免一切在使用中可能出现的错误。其内容必须和一般法律的原则一致。

在演译一般条款时出现争拗的情况下，将以服务使用者的利益为主解决问题。当一般条款和由个别服务使用者预先同意所签订的个别条款互相矛盾，后者将获得优先权。

第19条 一般条款的记录

为了方便集体和个人维护权益行动的进行，当局将根据全国准则通过批准有关程序，让一般条款可以在有关部门作记录，而服务使用者和其他有合法意图的人士都可以得到。

第二章 金融服务使用者获得资料的权利

第20条 获得资料的权利。必要的透明度。

服务使用者有权获得由金融机构提供有关迎合客户所需的产品和服务、相连服务和费用、以及有关的合同条款的资料，而且必须是清晰、适当和可以理解的。

服务使用者有权在签订合同之前、之中或之后获得有关的资料。

金融机构必须根据全国法例规定通知市场和主管当局有关公司企业和财政状况。

第21条 在签订合同之前获得金融产品或服务收费资料的权利

服务使用者有权要求金融机构在签订合同之前提供有关产品或服务的建议服务手续费资料，而且必须是容易获得、同源、透明、确切和可理解的；同时，他们也有权利要求金融机构提供由财务和银行当局制定的最高服务手续费标准以作出比较。

服务使用者有权知道金融机构所套用的利率和外币兑换率，以及在个别情况下所有适用的直接和间接费用。

第22条 年利率等值

在申请服务或产品并有必要套用利率时，使用者有权知道年利率等值(TAE)和其后的变更，以便能够在自由竞争的框架之内知道合同的成本和作出选择。

第23条 签订合同之前的其它资料

服务使用者有权从金融机构收到有关他/她有兴趣的产品或服务的可理解资料和有关的申请表。

服务使用者有权取得由金融机构发出的资料，以认识有关的金融产品或服务的特性。

服务使用者有权从金融机构取得有关产品或服务的税务条例资料，以了解产品或服务的真正税务成本。所有有关活动都应该在金融机构的合理范围之内。

第24条 签订合同之后的资料

服务使用者有权要求和获得签订合同所引申的资料。他们有权要求和获得操作证明单和开支证明。同时，服务使用者也有权定期获得其总债额和每一项付款的内容信息。

服务使用者有权预先知道签订合同所引申的法律和财务条款修订，以行使合同和法律中所赋予的权利。这些修订必须和制定的法律相配合，以及通过一个以透明清晰为目标或在任何情况下都以此为责的程序进行。

第25条 客户服务

金融机构必须拥有客户服务，以容许服务使用者更快速和稳妥地收到有关金融服务或产品以及有关的程序和手续的资料。

金融机构所提供的客户服务将是完全免收费用的。

第26条 货币兑汇率和币值

服务使用者有权收到金融机构就他指定为缴付债款的货币的贬值消息。或如果当时情况与进行操作的国家不同的话，服务使用者也有权收到金融机构退还的存入款项和货币的贬值消息。

在同一个情况之下，如果所选择的货币币值制订条款在一般条款或附加合同适用，服务使用者有权收到有关条款的消息。如果适用的话，服务使用者可以和金融机构预先对引入该等条款取得共识。

服务使用者有权收到在签订金融服务或产品合同的时候所引用的货币兑汇率消息以及其后的厘定准则。

第27条 广告宣传

服务使用者有权利享有清晰如实，适当地反映所推广的产品或服务的准确状况，而不对其目标客户造成误导的广告宣传。所有宣传物品都必须和其后提供的信息独立处理。

第三章 保护服务使用者的个人资料。私稳和尊严。

第28条 保护个人资料的权利

根据全国法例规定，对于金融机构或附属机构在提供服务时所获得的个人资料，金融服务使用者有权得到保障。

服务使用者需要在自愿、具体、不含糊和充分理解之下同意其所提供的个人资料的用途。除非有法律授权，处理有关服务使用者的个人健康资料需要获得其明确同意。

所处理的个人资料必须不时更新和如实反映服务使用者的真实情况。

第29条 获得、删除和修改的权利

金融服务使用者有权获得含有其个人资料的档案，以及要求即时更正。如果情况适合的话，可以删除和其现时状况不相应的情况。

服务使用者有权在法例之下以书面表示对其可能负的欠债有关的记账表示反对。服务使用者可以提出记账的实际关键起因和情况，以在其后如果有需要跟进的话达致更有利的决定。

第30条 监控部门和保安措施

为了方便执行个人资料管制的权力，金融机构所有含个人资料的文件必须按有关法例在一由监管部门管理和监察的部门作记录。此监管部门将被赋予审查和处分的权力。

国家和金融机构必须采取必要的措施以保证金融机构按本声明赋予的原则和权力处理个人资料。

第31条 个人资产和信贷资料和服务保障

金融服务使用者有权利获得保障其必须履行或未履行的个人财务责任的资料。此适用于包括负责提供此资料的记录部门。

如果有需要的时候，服务使用者有权获得、更改或删除资料。为了使其可行，负责记录和处理的负责人必须最少以注释形式通知有关人士，让他获得全部资料。

记录中的记账将可以因为服务使用者缴付欠债而取消。

成因一经取消，服务使用者也有权即时取消已经超过有关条例所定的期限的反面资料。

以上所述都必须遵守全国法例。

第32条保障个人资料和电子银行

通过电子渠道提供的金融服务乃受控于个人资料保障的范围中。

金融机构必须采取电子渠道所要求的特别技术安全措施。

通过互联网向服务使用者传递广告宣传物品必须预先取得其同意

。

第33条 税务局获得服务使用者的资料

除非有关法例许可或在所需情况下由提出要求的当局在传递资料之前完成所有法律上的正式手续，否则服务使用者有权反对金融机构向税务当局传递有关其财务、专业、资产或一般经济方面等的金钱往来资料。以上所述不得妨碍预防和抑制洗黑钱的法例。

第34条. 税务局获得的其它资料

在国家免征税法的原则之下，服务使用者有权反对金融机构向税务当局提供有关其不属于必须课税或有关项目的资料。

第35条 合作履行税责

金融服务使用者有权知道金融机构在其提供资料的责任框架之内为公共税务部门提供的资料，以协助其本人申报税项。

这些资料将有充足的时间提前给服务使用者，以便他们能在公共税务机构报税前使用。

第36条 保障税务资料的提供

金融服务使用者有权要求金融机构只向公共税务部门提供在只限于法律规定其责任必须提供的资料。

第37条 私稳

服务使用者有权受到个人和家人的私稳保障。

除了法例指明的情况之外，服务使用者有权要求金融机构不公开有关属于个人范围，而其扩散可能危害个人和家庭私稳的活动资料。

第四章 金融服务使用者的经济权利

第38条 储蓄权

政府权力当局推广提供一个包含多个能维持资产而不带风险的产品或储蓄工具的金融系统。

当有关的产品或工具有投机成分或可能对服务使用者带来资产萎缩的风险，金融机构必须将此情况和申请服务有可能造成的后果通知使用者。

第39条 储蓄存款保证

政府权力当局推广一个能保障在金融机构中储蓄的金额可以领回的稳定金融系统。

服务使用者有权享受国家或国际储备保障，让用户在机构宣告破产的情况下能够尽量取回储蓄款项。

第40条 取回储蓄存款

服务使用者或其资产承继人有权就个别服务项目简单快捷地取回无论是以储蓄或其它个别银行服务形式存放在金融机构的金额。

如果发生扣留金额的情况，金融机构必须通知服务使用者并出示凭证，以让其可以行使所拥有的权利。只有在服务使用者在该金融机构不偿还欠债、未向有关行政当局缴付税务、或有关的法律部门因服务使用者与诉讼有关连等情况提出合约或法律理由，金融机构才可以扣留金额。

第41条 信贷权利

只要服务使用者遵守法律规定，并且有足够的经济能力承担负债，他都有权利获得公平的信贷。

金融机构不可以因性别、种族、宗教、意见或任何其它同类的个人或社会因素影响放出信贷。

国家当局应当禁止金融机构对服务使用者滥收费用，尤其是利息。

国家将推广小型借贷政策，让一般个体可以得到足够和适当的金钱让其本人和家人过一个可以接受的生活。

国家必须采取适当的措施，以达致绝对排除高利贷活动，并制定进行有关活动人士应负的责任。当这些金额不论是以利息或其它任何形式从服务使用者身上收取，而在有关法例和市场情况之下显著为高，都可当高利贷论。

第42条 客户指令

服务使用者有权修改其给金融机构有关偿还债项和一般资产往来的指示。

按服务使用者的指示作出的修改将不会使金融机构对因修改而有可能导致欠债负责任。

服务使用者有权指令将其本人决定的金额转移到他意愿的协会或其它利益保障机构，而金融机构不可以拒绝执行有关的指令。

第43条 资产拥有权的限制

资产拥有权是人类生存中其中一个最重要的构成部分。因此，只有以得到国际政府认可的国家经济原因为理由才可以冻结服务使用者

在金融机构的资金拥有权。上述的措施当然应该在法律中被应用，但同时也造就了因暂时缺乏资金而产生的适当补偿。

在有关法例之下，国家将推广一个保障被冻结资产人士的体系。

第五章 维护服务使用者的权利

第44条 服务使用者的投诉

服务使用者有权投诉金融机构不履行个别条款或由所有金融机构制定的一般条款，以及和它提供的产品或服务的操作有关的法例。

因此，金融机构将在适当的时候为服务使用者提供有关听取投诉的权力部门和有关程序的资料。

第45条 听取投诉的机关

按各个情况的有关法例，服务使用者可以在为了这个原因所创办的银行或金融当局的有关服务面前、在有关的金融机构本身的客户保障服务面前、或在负责监控的政府当局面前正式地提出投诉。

在不损害以上的情况下，服务使用者可以按双方同意决定使用法庭以外的冲突调解机制，或可以在法院辩护权益。

第46条 集体维护服务使用者权益

在有关法例规定之下，服务使用者维护协会以及有关政府组织可以在一般的金融市场情况下作出有关保障服务使用者的行动。

同时他们也可以对那些因缺乏相互性而在服务使用者和机构之间引起过分不平衡状态的条款行使取消声明。所有为双方引起过分不平

衡状态的条款都应被视为滥用，而服务使用者和协会应能在有关的法例规定之下要求金融机构将其删除并对所造成的损失作出赔偿。

第47条 由服务使用者本身维护本人权益

如果一般条款的某一部分和本声明有所相反，服务使用者作为个人用户可以作出行动，反对合同的生效；或，如果合同已经生效的话，可以取消。

第48条 有关不忠诚的竞争的生效法律

当服务使用者的权益被不忠诚的竞争行为侵犯时，负责保障权益的协会可以在有关的法例规定之下介入有关的行动。。

第49条 损失和伤害

服务使用者有权要求金融机构因没有执行必需的行动而造成损失，或未按书面履行责任而造成的损失赔偿。

同时，服务使用者也有权利要求金融机构因得到肯定的原因引起服务使用者的精神损伤作出赔偿。如果有关的损失在制订的法例中得不到肯定，服务使用者也可以因引发过程对其本身造成损失得到赔偿。

假如损失明显是由服务使用者所犯的错误直接引起，国家和金融机构将不负上任何责任。

在任何情形之下，金融机构将对服务使用者存入，而不应该进行的载入或者转账给另一个体的金额负赔偿责任。

第50条 不公平的费用

金融机构将通知服务使用者有关经过双方同意的产品或服务的涉生费用。因此，服务使用者有权知道服务或产品所要求的收费。在任何情形之下，金融机构都不能对已付款的产品或服务要求收费。

第51条 负债所引申的民事责任

服务使用者未缴付应该承担的金融费用并不构成刑事责任。因此，有关当局不能因服务使用者未付清欠债而剥夺其自由，也不可以防止其进出或在居住国家之内自由活动。

第52条 金融机构的监管

在国家法律的规条下金融机构的活动将受到保障服务使用者条例，和与之相关的全国和跨国保障服务使用者权益组织约束。这些组织以职业精神的原则以完全独立的身份履行工作。保障服务使用者协会将可以参与其组成。

第53条 服务使用者协会的权利

服务使用者有权联合维护他们的金融权益。这些协会将有提供资讯的作用，也能在金融机构和法院面前以服务使用者权益代表的身份出席。

第54条 国际服务使用者权益维护组织

多个国家提出创立一国际代表处，致力保障金融服务使用者的权益。为了正确操作该代表处要求由服务使用者、金融机构和不同国家的代表集合组成。

同样地也将建立一个金融服务监察组，以适当的方式在任何时刻了解其动态。