

香港現代銀行書信格式的變異

羅婉薇 陳麗音 李志明

香港城市大學語文學部

一·引言

在日常生活中，我們常常收到各大銀行寄來的宣傳信件，或其他與銀行事務有關的書信。這些書信很大程度上反映了香港銀行應用文的面貌，也與香港應用文的發展有著密切的關係，值得我們深入研究和探討。

香港銀行學會為了幫助從業員掌握「銀行應用文」的寫作方法和格式，在一九八九年就已出版《銀行應用文》一書。及後十年間，香港與國內銀行業關係更趨密切，「中文之應用更重要」，¹ 因此，香港回歸後，銀行學會又再編印另一本書——《現代銀行應用文》，供業內人士參考和借鑒。不過，香港的銀行數目不勝數，各銀行對於編寫商業書信和宣傳資料，都有自己一套寫作原則，寫法各異。所以，香港銀行學會先後編印的這兩本書，似乎並未能為銀行從業員提供一套共通的應用文格式標準。

二·取材的範圍

本文以市民在日常生活中收到的銀行書信為例，嘗試探討香港銀行書信在格式方面的特點。是次研究是以一九九九年七月至十二月期間所蒐集的38封信為據，有關資料可見下表：

1 蔣希寧、顧成子：《現代銀行應用文》（香港：香港銀行學會，1998年），序。

名 稱	類別	信件數目
渣打銀行	外資	13
匯豐銀行	外資	4
美國運通銀行	外資	4
美國大通銀行	外資	4
萬國寶通銀行	外資	3
恒生銀行	華資	5
東亞銀行	華資	2
南洋商業銀行	中資	1
華僑商業銀行	中資	1
寶生銀行	中資	1

綜觀這38封信的內容，大致可以分為兩類：一是宣傳銀行業務的，有29封，約佔76.3%；二是交代銀行事務的，有9封，約為23.7%。從這兩個數字來看，可以知道銀行寄給客戶的信件中，大部份都是作推廣業務和宣傳之用。

三· 格式的變化

書信的標準格式必須具備上款(受文者)、正文、下款(發文者)、發信日期這幾項，其他的(諸如標題、函件號碼、收件人地址、祝頌語等)皆可以列為書信的要項，但卻不是必需的。應用文與別種文體不同的地方，是應用文重視格式，因此，過往討論應用文的書都會探討每種文類的格式標準，以作讀者參考。我們嘗試以此為據，討論現行的銀行書信是否符合應用文的格式要求。

1· 上款

大部份現行的銀行書信都是採用私函式的公函寫法，收件人的姓名列於書信的開端，相對而言，採用傳統的公函式寫法已是鳳毛麟角，蒐集的38封信中，我們發覺僅得1封是以傳統的公函式寫法來書寫的，那是東亞銀行寄發給客戶的信，信的內容主要是介紹該行的電子網絡銀行服務，該信以「敬啟者」為發端語，信末以「此致 貴客戶」作收束語，格式標準正確，只是這種寫法並不多見。反之，以私函式的寫法卻最為常見，相

信這是因為傳統公函式的寫法總予人過時和陳舊的感覺，而私函式的寫法不但能縮短主客的距離，而且予人親切感。

值得注意的是所有以私函式的格式來書寫的銀行書信，都是以「親愛的」作開首語，那種強烈的親切感呼之欲出；這種寫法應該不是中國人的慣用語，而明顯地是從英文借用過來的，尤其是英文函件總喜以“Dear”來稱呼對方，不論親疏，一律在稱謂前加上“Dear”，這種方法借用在中文書信上，便成為了「親愛的……」，收件人雖然最初會感到有點不慣，甚或肉麻，但日子久了，也就習以為常。現今不管是銀行，還是其他推介商品服務的公司，大多在上款前加上「親愛的」三字，以示親切。

此外，從所蒐集的書信來看，大部份都與信用卡服務有關，因此，收信人一項便多為「客戶」、「會員」、「信用卡(咭)客戶」、「信用卡(咭)會員」等，這幾種寫法是最直接簡單的了；但亦有一些信件清楚註明那是甚麼卡的會員，如「親愛的恆生信用咭會員」、「親愛的Citibank信用卡客戶」、「親愛的『亞洲萬里通』會員」、「親愛的新世界電話集團客戶」等。這些銀行書信基本上屬於宣傳品，因此銀行會大量印刷，客戶不可能要求銀行在個別函件上寫上個人的名字，但若在書信的上款，列明收件人為「××卡會員(或客戶)」，收件人會有獲得尊重的感覺，這間接加強了客戶對銀行的歸屬感。

2·標題

標題的作用是突出信中的內容重點，因此，擬定標題時須注意精簡明確這個原則。若標題太長，則像宣傳口號多一點，反不似標題，如：

繼續享有週全保障，確保您每次使用渣打信用卡，倍覺安心

(渣打銀行)

專享首年年費全免優惠，及渣打白金信用卡眾多烜赫權益

(渣打銀行)

這些長句出現在標題中，鑑於字數太多，根本不能完全發揮標題的作用，所以標題的字數必須適中，如「優惠客戶本月精選：現金透支優惠」(渣打銀行)、「答謝您的支持：年費優惠」(渣打銀行)、「關於：投資服務的新條款」(華僑商業銀行)。

另一點關於書信標題的，是位置的問題。究竟書信的標題應置於上款前，還是上款後？從我們蒐集回來的書信來看，兩種寫法都有，以下的資料有助說明這點：

標題位置	書信數目	百份比
標題在上款前	20	52.6
標題在上款後	9	23.7
不設標題	9	23.7

上表反映了一個實況，超過半數的信件都將標題置於上款之前。例如：

誠邀尊貴的您獨享人所渴求的非凡信用咭

親愛的Citibank金咭客戶：

.

(萬國寶通銀行)

另有一些標題是置於上款之後的，如：

親愛的信用咭持卡人：

匯豐優惠積分，給您一系列精采選擇

.

(匯豐銀行)

關於書信的標題位置，一直以來有兩種不同的說法，有人認為標題應「寫在上款之下，正文之上，並加橫線」；² 亦有人認為標題應寫在上款之前。³ 其實，在書信中加上標題的做法，多少有點受英文書信的影響，一般而言，英文書信的標題都置於上款之後，所以，在本地一般公函裏，習慣上都是將標題放在上款之後的。蒐集所得的38封書信中，位置放前的比放後的要多一半以上，大概是因為有關的信件多屬宣傳性質，銀行方面希望可以吸引客戶注意，刺激他們閱讀信件的興趣。所以，像以下這個例子，究竟是不是標題，也可商榷：

2 陳耀南：《應用文概說》(香港：山邊社，1991年)，附篇三：香港地區最新中文公函舉例；另見法定語文事務署編：《政府公文寫作手冊·公函》(香港：法定語文事務署，1997年)，頁6-7。

3 同註1，頁6。

誠意邀請您申請美國運通信用卡，
除可獲豁免首年年費，
更可獲贈餐桌擺設Cyber Set。

親愛的新世界電話集團客戶：
.....

(美國運通銀行)

這個標題有三十多個字，不但過長，而且用逗號和句號分開，根本就是宣傳語句，與標題簡明扼要，奪目醒神的效果實在大異其趣了。

3·下款

列明下款的目的是讓收件人知道發件人的身份，因此大凡書信都必須具備下款，而且應以清楚明確為主。由於銀行書信的發件人是代表銀行的，所以，相對於私人書信，下款便顯得複雜多了，起碼須列明發信人所屬部門、職銜、姓名、簽署(或印章)等，這些都算是基本的項目。從是次蒐集回來的銀行書信來看，可以發現不同的銀行各有不同的處理方法，我們歸納整理出以下的幾種寫法，或許能夠反映到現今香港銀行書信的面貌：

(1) 只列公司名稱

例：東亞銀行有限公司 謹啟
華僑商業銀行有限公司

(2) 只列部門名稱

例：卡務中心客戶服務部 (渣打銀行)

(3) 按部門、職銜、簽署(或印章)、正楷的次序排列

例：個人銀行服務部
市務推廣經理
簽署(或印章)
正楷 (匯豐銀行)

(4) 按職銜、印章、正楷的次序排列

例：信用咭業務總監
印章
正楷 (萬國寶通銀行)

(5) 按公司名稱、職銜、印章、正楷的次序排列

例：Citibank International

市務總監

印章

正楷

(萬國寶通銀行)

美國運通國際股份有限公司

總經理

印章

正楷

(Member since '88)

(美國運通銀行)

(6) 按印章(或簽署)、正楷、職銜的次序排列

例：印章(或簽署)

正楷 謹啟

亞洲區卡務主管

(渣打銀行)

(7) 按印章(或簽署)、職銜、正楷的次序排列

例：印章(或簽署)

個人銀行產品主管

正楷 謹啟

(渣打銀行)

(8) 按印章(或簽署)、正楷、職銜、部門、公司名稱的次序排列

例：印章(或簽署)

正楷

助理總經理

信用咭業務及零售銀行業務策劃主管

恆生銀行有限公司

(恆生銀行)

(9) 按簽署、公司名稱、姓名、職銜的次序排列

例：簽署

寶生銀行有限公司×××總經理

(寶生銀行)

(10) 按印章、公司名稱、部門、正楷的次序排列

例：印章

渣打銀行

香港區卡務主管

正楷 謹啟

(渣打銀行)

以上十種不同的寫法，不但顯示了香港銀行在處理書信下款方面，各師各法，仍未有一致的標準，而且突顯了另一個問題：同一公司內，不同部門的書寫方式也不一樣，可見香港的銀行書信欠缺一套公認的準則。

綜觀上述十種表達下款的不同方式，只列公司名稱或只列部門名稱的信，內容都與整間公司的運作或整個部門的事務有關，如東亞銀行要向所有客戶介紹該行一種理財新模式——電子網絡銀行服務；又如華僑商業銀行要向客戶申述投資服務新條款，因此，他們的信件便不列明發件人的身份，這種處理方式是可以理解的。至於部份信件在下款的地方註明公司名稱，這不禁令人產生疑問：公司用箋上已印有公司名稱，再在信中重申這項，豈不是畫蛇添足？除非是特殊的情況（如該信是由兩間機構共同聯署的，又或發信人不是用公司用箋），否則，不必再重申公司名稱，避免囉唆重複。

究竟下款的各項安排，有沒有格式可循？書寫時是否需要依一定的次序來排列呢？陳耀南對此提出過以下的建議：

下款……只寫發信人的職銜和姓名；署名後不用加上謹啟、謹覆之類的謂語。⁴

署名：簽名之前先列職銜，如用草書簽名，須在簽名之上以正楷寫上姓名。⁵

香港政府的法定語文事務署亦提出相近的說法：

下款：……先以正楷具列職銜和姓名，方才簽署或蓋章。……⁶

據以上的說法，我們大約可以掌握到一個標準：先列部門、然後依次為職銜、正楷、簽署（或印章）。至於有部份書信是先簽署（或印章），然後是職銜、正楷，這種寫法明顯地是受到英文的格式影響，與中文的寫法不符。

關於聯名簽署的處理方式，因為是由兩間公司共同發出的，所以下款必須清楚列明兩間公司的資料，究竟應採用左右並列，還是上下分列的方式？一般而言，採用左右並列的方法較為常見，主的在左，次的在右，如渣打銀行與亞洲週刊合作，為客戶提供優惠一例，發信的對象是銀行客戶，因此渣打銀行便是主的身份，亞洲週刊居次的身份，按此理解，書信的下款便以渣打銀行的負責人列於左，亞洲週刊的負責人居於右。如採用上下分列的方式，則居上的應為主，居下的應為次。

4 陳耀南，同註2。

5 同上。

6 法定語文事務署：《政府公文寫作手冊·總論》（香港：法定語文事務署，1997年），頁9-10。

4 · 日期

為了讓收件人知道書信的發出日期，一般在書信的末端，都會註明日期，這38封銀行書信卻反映了一個特別的現象：

日期的書寫方式	書信數目	百分比
註明年、月、日	3	7.9
註明年、月(欠日)	10	26.3
沒有日期	25	65.8

大多數書信都沒有註明日期，小部份只註明年月，這兩種做法與一般書信的格式大相違背，其中的原因，可能是因為這些書信多用作推介業務或推廣信用卡服務，屬於宣傳信件，這類信件未必受時間限制，於是負責的部門一是不註日期，二是只註年月，以方便隨時發出。明確地註明年月日的僅得3封，這或許可以顯示出銀行書信的另一特色。然而，縱使是作為宣傳之用，我們覺得銀行各部門發信給客戶時，仍然可以在信中註明日期，一來這較符合書信的標準，二來這對客戶來說，也顯出一點誠意；事實上，現代科技進步，很多時都是以電腦代勞，只要按鍵盤稍作更改，一封完整的信便出現在客戶面前，為甚麼銀行不多作一點功夫呢？

至於日期的位置，也是略有分歧的，最難以接受的是將日期置於信件的開端(有2封信是這樣的，一在左上，一在右上)，這種寫法是完全取自英文書信的格式，實在不能視為中文書信。另外兩種寫法較具爭議，一是置於信末左下，一是置於信末右下；按傳統中文公函的格式，「日期應自成一，寫在信末的左下方」。⁷ 雖然私函不拘執於這種格式問題，但由於銀行書信的內容多與公務有關，因此格式亦宜遵循既有的標準。「至於發佈公文的日期，以及公文內提述的日期，可用中國數目字或用亞拉伯數字寫出；但須注意的是，同一份文件之內，標明日期的方法宜前後一致。」⁸ 這或許可以作為另一準則。

四 · 結語

根據以上對上款、標題、下款、日期等方面所作的詳細分析，可以看到香港現代銀行書信的格式已擺脫了傳統書信的框限。雖然，無論從性質還是內容來看，它們可以說

7 法定語文事務署：《政府公文寫作手冊·公函》，同註2，頁7。

8 法定語文事務署：《政府公文寫作手冊·總論》，同註6，頁11。

是書信和宣傳品的結合體，但既然是書信和宣傳品的結合體，那麼，我們相信它仍該受到書信體的規範。

書信講求格式，因此，基本要求(如上款、下款、日期等)必須有所依據，不應按個人的意思而隨意變更，當然也不必墨守成規。為配合現代社會的需要，有些傳統的項目是可以稍加變化的，如標題的位置，若它們是以宣傳口號的形式在信中出现，而不是單純的標題，則置於上款前也並無不可。

現代銀行書信格式與傳統格式出現差異，主要是受英文書信的影響。銀行過往以英文為工作語言，後來為了因應社會發展的需要，才把給客戶的英文書信翻譯為中文，並以信紙底面印刷中英文版本。因為採用中英對照的方式，於是在翻譯的過程中，中文書信的格式往往跟從英文書信，形成了上文所述的特殊格式。香港既然是一個重要的國際金融中心，相信英文在商界仍會維持主導的地位。因此，上述的書信格式未來將會繼續在銀行業內廣泛使用，並逐漸發展成為一個新的變體。