

## 《私人財富管理行業公平待客約章》

《私人財富管理行業公平待客約章》(《約章》)參考了本地與海外良好的銀行經營手法及二十國集團的《保障金融消費者的高層次原則》，是本港銀行支持及落實公平待客原則的承諾。《約章》旨在補充而非改變現行法規或銀行與客戶之間現行的章則及條款。

### 原則

私人財富管理公會的會員同意支持及落實以下原則：

1. 產品及客戶服務應根據客戶的需要而設計。私人財富管理機構向客戶提供產品或服務前，應先評估客戶的財政能力及需要。在提供意見或銷售金融產品時，應就客戶本身的財務及背景狀況和有關金融產品或客戶服務的複雜性作出充分考慮，並顧及客戶的利益。
2. 私人財富管理機構應列明和清楚解釋產品的主要特點、涉及的風險和條款，包括任何向客戶收取的費用、佣金或收費。在銷售前後和銷售過程中都應該向客戶提供適當的資料。
3. 所有向客戶提供的推廣資料和訊息都應該準確無誤和容易明白，並避免作出或運用含有誤導成分的陳述或促銷手法。
4. 私人財富管理機構應向客戶提供合理渠道，以便他們作出申索、提出投訴、尋求補償，並且不應對客戶轉換其他私人財富管理機構設下不合理的阻礙。
5. 鑑於消費者亦有其本身的責任，私人財富管理機構應聯同政府、監管機構及其他有關各方推動金融教育，以促進公眾的金融知識。

落實上述原則的實例如下。

### 落實《私人財富管理行業的公平待客約章》原則的實例

#### 第 1 項原則：

產品及客戶服務應根據客戶的需要而設計。私人財富管理機構向客戶提供產品或服務前，應先評估客戶的財政能力及需要。在提供意見或銷售金融產品時，應就

客戶本身的財務及背景狀況和有關金融產品或客戶服務的複雜性作出充分考慮，並顧及客戶的利益。

實例：

- 私人財富管理機構應根據其客戶的需要，而不是只為了爭取最高利潤而設計產品及客戶服務。
- 私人財富管理機構向客戶提供貸款時，貸款額不應超出客戶的承擔能力。
- 私人財富管理機構應備有政策及程序以確保客戶明白投資的性質與風險，並確保對該客戶作出的建議或招攬行為在所有情況下均屬合理適當。尤其是私人財富管理機構在向客戶提供有關衍生產品或任何槓桿式交易的服務時，應確保客戶擁有足夠淨資產來承受風險及潛在虧損。
- 私人財富管理機構應備有政策及程序以協助識別及處理在其日常業務過程中與客戶之間衍生的任何利益衝突，包括就機構自家發行的投資產品，向客戶作出建議或招攬的政策及程序。私人財富管理機構應盡量避免利益衝突，而當無法避免時，應確保其客戶得到公平的對待。例如，薪酬政策的設計應確保並非單純以銷售人員在營業額方面的表現來計算其花紅，而是以某種方式鼓勵他們以負責任的態度行事，從而減低發生利益衝突及提供偏頗意見的機會，和防止不當銷售手法、過度冒險或其他不負責任的做法。
- 私人財富管理機構應盡力向職員提供培訓，並培育具備高道德水平及專業水準的人才。

第 2 項原則：

私人財富管理機構應列明和清楚解釋產品的主要特點、涉及的風險和條款，包括任何向客戶收取的費用、佣金或收費。在銷售前後和銷售過程中都應該向客戶提供適當的資料。

實例：

- 私人財富管理機構應備有政策及程序，以確保執行客戶盡職審查，以及參與國際間打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的工作時，提高透明度、合理性及效率。

- 私人財富管理機構應向有意購買某項服務或產品的客戶清楚解釋有關服務或產品的主要特點，包括利率、費用及收費。以定期存款為例，如容許客戶未到期前提取存款，私人財富管理機構應清楚說明涉及的費用及收費。以貸款為例，私人財富管理機構與客戶訂立合約前應清楚說明如客戶逾期還款或提前還款須付的利率及任何費用或收費。私人財富管理機構應在更改其服務或產品所收取的利率、費用及收費前給予客戶合理期限的通知，並在通知內清楚列明相關的更改。
- 私人財富管理機構應在銷售過程中向客戶充分披露產品特點及風險，以便客戶於投資產品前了解相關風險及費用。

### 第 3 項原則：

所有向客戶提供的推廣資料和訊息都應該準確無誤和容易明白，並避免作出或運用含有誤導成分的陳述或促銷手法。

實例：

- 私人財富管理機構應在推廣資料中作出持平及充分的披露，並且不應運用誤導或其他不公平的銷售手法。
- 如優惠有附帶條件，該等條件應在實際可行的情況下，盡量於推廣資料內清楚列明。私人財富管理機構在介紹優惠及回報的同時，應列明產品的相關風險。

### 第 4 項原則：

私人財富管理機構應向客戶提供合理渠道，以便他們作出申索、提出投訴、尋求補償，並且不應對客戶轉換其他私人財富管理機構設下不合理的阻礙。

實例：

- 私人財富管理機構應就投訴程序向客戶提供清晰易明的資料。
- 私人財富管理機構應備有程序確保對客戶投訴展開全面及迅速的調查，並使投訴獲得完滿解決。

- 如客戶決定將戶口轉至另一間私人財富管理機構，「原來」的私人財富管理機構應為客戶提供協助，例如向客戶提供設在有關戶口的常行指示、直接付款授權及自動記帳的清單。此舉有助客戶作出適當安排，以避免逾期或遺漏付款、交易遭拒及被收取罰款或手續費等。

#### 第 5 項原則：

鑑於消費者亦有其本身的責任，私人財富管理機構應聯同政府、監管機構及其他有關各方推動金融教育，以促進公眾的金融知識。

實例：

- 私人財富管理機構應在適當的情況下支持政府、監管機構及其他金融服務業或公共組織的工作，協助現有及潛在客戶建立相關知識、技巧與信心，以讓其適當了解風險、作出有根據的選擇、知道尋求協助的途徑，以及採取有效行動來改善財務狀況。例如，有些私人財富管理機構為不認識衍生工具的客戶提供有關方面的培訓，並且就一些具備特殊結構、特點及風險的其他財富管理產品（如對沖基金、私募股權基金）提供培訓。
- 如香港存款保障委員會刊發小冊子以教導公眾認識香港存款保障計劃，屬香港存款保障計劃的計劃成員的私人財富管理機構應支持及協助向其客戶派發該等小冊子，以供客戶參考。