

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C

B9/103/2C

致：所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

有關香港認可機構開戶程序的喬裝客戶檢查計劃

香港金融管理局（金管局）將會進行喬裝客戶檢查計劃，檢查範圍集中於認可機構在處理中小企及少數族裔客戶開戶的過程中與客戶溝通的情況。喬裝客戶檢查計劃將為評估認可機構就改善客戶體驗所推行的措施之成效，提供多一個監管工具。這項檢查計劃亦有助確定認可機構在開戶過程中有否遵循金管局的指引及要求，包括但不限於詳列在金管局相關通告的指引及要求（例如 2010 年 1 月 28 日發出的「為少數族裔開戶」、2014 年 12 月 18 日發出的「為少數族裔提供銀行服務」和 2016 年 9 月 8 日發出的「迴避風險」與普及金融」），以及《公平待客約章》和《銀行營運守則》所載的有關規定。

金管局已委聘一間服務供應商進行這項喬裝客戶檢查計劃。該服務供應商已招聘及培訓喬裝客戶充當準客戶。是次喬裝客戶檢查計劃會由扮作具有不同公司背景的中小企代表的喬裝客戶及不同背景的少數族裔喬裝客戶進行。為能客觀檢討及評核這項檢查計劃的結果，該服務供應商將會要求喬裝客戶就與認可機構職員的會面過程進行錄音，並須實施適當的監控措施，以妥善處理收集所得的資料。

這項檢查計劃將於短期內展開。視乎檢查結果，金管局在有需要的情況下會就某些個案對有關的認可機構作出跟進。若檢查計劃發現與整個業界相關的事宜，金管局或會按適當情況與業界分享。認可機構須向相關職員傳達本通告的內容。

如對本通告有任何查詢，請聯絡劉玉鎮先生(2878-8288)或何述怡女士(2878-1847)。

助理總裁（銀行操守）
區毓麟

2017年12月20日