

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C

致： 分發名單上的零售銀行  
行政總裁

敬啟者：

### 向零售客戶銷售投資產品

關於本人較早時就雷曼兄弟相關投資產品所發信件，謹以本函重申銷售證券及投資產品的認可機構所需遵守的一般規定，並請閣下尤其注意貴機構向零售客戶銷售上述產品時應特別關注的一些重要事項。

銷售證券及投資產品的認可機構必須確保設有足夠而有效的管控措施和程序，以貫徹遵守《證券及期貨條例》、根據該條例發出的規則，以及證券及期貨事務監察委員會的有關操守準則。此外，上述認可機構須遵守香港金融管理局(金管局)《監管政策手冊》的 SB-1 章節的規定。此外，金管局曾就銷售投資產品向認可機構發出多份通告(見附頁)，為認可機構應達到的標準和良好營運手法提供實務指引。金管局預期貴機構應備有足夠資源，監察及嚴格執行對上述規定的落實遵守。

謹在此特別強調認可機構向零售客戶銷售投資產品時應特別注意的一些要點。

- (1) 認可機構向客戶提供投資產品作為定期存款以外的選擇時(例如客戶正準備為到期存款續期)，應當極度審慎。除了注意向尚未開設投資戶口的客戶進行推介有可能觸犯有關「未經邀約的造訪」的限制外，認可機構的員工應避免作出可能令客戶將該投資產品理解為「等同或近似存款」的陳述。若向客戶建議銷售投資產品，該建議必須由一位具適當資格的員工提出，並須事先根據客戶的投資目標、投資經驗及風險承受狀況妥善評估所建議的產品是否適合該客戶，以及在建議時須清楚說明有關產品的主要特色及風險狀況。此外，認可機構在評估某產品是否適合客戶時須考慮客戶在該投資產品的投資額佔其總資產的比重。在評估投資產品及其是否適合客戶時，必須考慮產品的複雜程度。認可機構必須有適當程序確保向客戶銷售有關產品前，客戶已對產品性質、結構

及風險有合理的了解。在特殊情況下，若客戶所選購的某項投資產品，其風險級別高於該客戶以往表示的風險承受程度，認可機構必須提升記錄程序(例如採用錄音)，以證明客戶完全明白其所作選擇和涉及的風險。為符合這方面的規定，單是由客戶簽署有關文件指明其已接受有關風險或確認上述「風險錯配」並不足夠。

- (2) 根據證監會於 2007 年 5 月發出的「有關為客戶提供合理適當建議的責任的《常見問題》」<sup>1</sup>，認可機構應持續檢討向客戶提供的投資產品的風險級別，並視乎最新市況及其他有關因素適當調整這些級別。作為良好的經營手法，若經檢討後將某投資產品的風險級別調高，認可機構應採取適當行動及時通知受影響客戶。
- (3) 認可機構應確保客戶充分理解其提供的投資產品所涉及的發行人風險。若投資產品涉及或包含金融衍生工具，認可機構亦應充分及清楚說明有關該等衍生工具的交易對手的風險。認可機構必須以示例清楚說明最大潛在虧損的假設情況(例如因發行人或任何參考實體倒閉)。為有助確保前線員工遵守正確的銷售標準，認可機構應定期抽查合理數量的個案，並採取適當程度的神秘顧客式檢測。
- (4) 正如金管局以往的通告所指出，認可機構應加強向弱勢社群客戶銷售投資產品的相關政策和程序。這類客戶包括 65 歲或以上長者、無接受教育、只具小學程度或較低學歷人士，以及財政能力較差的人士。認可機構向這類客戶推介投資產品時應格外審慎。認可機構應採取的其中一些措施，包括安排多於一名前線員工處理有關的銷售，以確保遵守適當的銷售程序。客戶亦應有一名家庭成員、近親或朋友陪伴出席，有助確保客戶明白有關產品所涉風險。向弱勢社群客戶銷售投資產品的過程，包括有關該產品性質、結構及風險的說明，應有錄音記載，以證明於銷售產品時已作出有關說明。認可機構亦應有獨立監察程序，抽查這類交易。若發現任何異常情況，應即時採取適當的跟進行動。
- (5) 認可機構應顧及最新市況，並嚴格檢討前線員工的投資產品銷售目標，以及該目標的相關獎勵計劃是否適當。獎勵計劃尤其不應純粹與銷售額掛鈎，而應考慮有關員工是否遵守適用的法律條文和監管規定。若貴機構擔任代理人，須在成交單據中披露在每宗交易賺取的佣金數額。若貴機構在交易中是當事人的身分，則應在成交單據中說明這一點。

另一方面，有關貴機構收到雷曼相關投資產品的投訴，謹此提醒貴機構應依照《銀行營運守則》及金管局《監管政策手冊》IC-4 章節所載，以公平及迅速方式處理所有客戶投訴。金管局的要求是，機構一般應

---

<sup>1</sup> 根據此文件，機構應確保每隔一段合適時間就有關投資產品的性質、特性及風險進行持續的產品盡職審查。

在收到客戶投訴後30日內給予客戶最後回覆。若屬較複雜個案，機構最多可於60日內最後回覆，但在此期間仍應於30日內暫作回覆，說明需要較長時間處理該個案的原因及預期將於何時給予最後回覆。金管局預期各機構應嚴格遵守上述期限，並盡可能協助有關客戶，尤其弱勢社群客戶。

貴機構須檢討內部安排，以確保貫徹遵守上述規定。

銀行監理部  
助理總裁  
萬少焜

2008年10月23日

本函另備附頁

香港金融管理局就認可機構銷售投資產品所發出的通告

- (1) 2005年3月1日通告「證券及期貨事務監察委員會關於持牌投資顧問的售賣手法的報告」：要求有關認可機構確保遵守報告提出的建議。
- (2) 2006年3月3日通告「零售財富管理業務」：向所有認可機構介紹零售財富管理審查所得結果及業界良好經營手法，其中包括遵守有關守則與指引、客戶狀況分析、產品適合性的評估，以及風險披露(包括向長者等弱勢社群客戶銷售零售財富管理產品的額外保障措施)。
- (3) 2007年3月1日通告「投資顧問業務的專題審查」：提醒有關認可機構注意在投資顧問業務專題審查中偵察所得的事項及業界良好經營手法，其中包括客戶狀況分析、產品適合性的評估(產品風險級別應與客戶的風險承受水平配對)、弱勢社群客戶分類、提供產品文件、管理層監管，守規情況的監控以及員工勝任能力。
- (4) 2007年5月7日通告「證券及期貨事務監察委員會發出有關為客戶提供合理適當建議的責任的《常見問題》」：規定有關認可機構檢討財富管理及投資顧問業務所採用的制度和經營手法，以確保遵守證監會在該《常見問題》文件所載的標準。
- (5) 2007年6月1日通告「證券及期貨事務監察委員會關於對持牌投資顧問進行第二輪主題視察的結果的報告」：規定有關認可機構確保遵守報告所載監管標準。
- (6) 2008年9月23日通告「雷曼兄弟相關投資產品」：促請有關認可機構妥善處理客戶有關投資產品的查詢及投訴，並規定它們檢討投資產品的風險水平與銷售程序，以及按需要實施加強措施。