

防範私人銀行及財富管理業務出現職員濫用職權及欺詐行爲¹

1. 董事局及高級管理層監察

- 有關業務運作管控的政策及程序，應由董事局／管理層正式審批，並清楚訂明風險管理及管控職能的問責安排。
- 應定期開會以監察運作／業務情況及有否貫徹遵守企業政策及程序。
- 應向管理層提交全面、準確與及時的管理資訊報告，以查核業務活動、客戶服務、遵守法規及例外情況。

2. 政策及程序

- 有關管轄私人銀行及財富管理業務的政策及程序，應涵蓋但不限於以下範疇：
 - 客戶服務經理的背景及品格審
 - 戶口及交易監察
 - 客戶服務經理的職責
 - 職員操守
 - 遵守法規
 - 全權委託投資管理（如有提供此服務）
 - 處理客戶交易及執行指示
 - 代存郵件服務
 - 非活躍及不動戶口的處理

¹ 本附件列載管理層管控及監察的一些常見良好手法，以盡量減少私人銀行業務出現職員濫用職權及詐騙行爲，當中不少手法亦適用於較高檔次的零售財富管理業務。這些手法未盡完備，各認可機構有責任因應本身需要及業務規模制訂適當的政策及程序，以防範職員的濫用職權及詐騙行爲。

- 投訴處理
 - 偵察及舉報詐騙活動。
- 上述政策及程序應定期檢討及更新，亦應有既定程序確保職員認識及遵守這些政策及程序。

3. 風險管理、監察及管理層舉報制度

- 應訂立相應程序，向適當的主管人員舉報營運損失及不尋常情況，並擬備全面、準確與及時的管理資訊報告（如關於個別客戶服務經理的表現、有關營運損失及不尋常交易的例外情況、客戶投訴、非活躍與不動戶口），提交負責的主管人員或部門經理審核。

4. 內部管控

內部管控環境

- 前線與後勤職員的職責應清楚訂明，兩者各自執行的職務亦應妥善分隔，尤其：
 - 新客戶關係的審批程序應受到雙重管控
 - 新戶口的文件處理及啓動應由獨立於市場推廣的部門執行
 - 客戶服務經理不應單獨可以負責執行客戶指示，而是應有其他管控部門的參與，以進行查核及管控
 - 客戶投訴、客戶結單、代存郵件服務，以及非活躍與不動戶口，不應由客戶服務經理單獨處理。

職員操守及報酬機制

- 應有規則訂明職員從事的交易活動，而這些活動應受到管理層審

批／定期監察。職員親屬的戶口亦應接受定期監察。

- 職員的報酬機制不應純粹以財務表現為主導，而忽略審計／合規查核結果及投訴調查結果。
- 應實施職員硬性年假（block leave）制度，並妥善執行。

戶口監察

- 若屬可行，應考慮定期輪換客戶服務經理／向客戶介紹客戶服務經理的直屬主管。
- 認可機構與客戶之間的聯繫記錄（如客戶聯繫報告）應妥善保存。
- 應及時進行每年一度的客戶關係正式檢討，以確保客戶資料正確。

代存郵件

- 若設代存郵件服務，應有管控措施以減低風險，包括加緊控制此類申請、將代客戶收存的郵件與客戶服務經理分開，以及與要求此服務的客戶進行再確認。
- 應設適當程序核實客戶身分才交出代存的郵件。若容許客戶服務經理直接代存客戶郵件，應設相應管控措施，如索取客戶簽署以確認收到郵件，並由獨立部門核實客戶簽署。

非活躍及不動戶口

- 應有清晰政策將戶口歸入「非活躍」／「不動」類別。此類戶口

應由獨立於客戶服務經理的部門進行監察。

- 應制定有關重新啟動此類戶口的足夠管控措施。

戶口結單

- 應就以下範疇訂立妥善的職能分隔安排：(i)準備及發送客戶結單；(ii)處理客戶更改通訊地址要求；以及(iii)收集及跟進退回郵件／通知／結單。

錄音

- 客戶服務經理／助理所有電話線路應設錄音，另應設立適當程序，管理錄音系統及錄音帶的妥善保存。
- 應設立適當程序定期抽樣聆聽錄音帶內容。

舉報

- 應設立熱線或相應的舉報渠道，讓職員可向獨立部門(如合規部門)舉報工作期間發現的不尋常活動。

5. 遵行法規

- 應定期查核有否遵行既定的業務運作管控政策及程序。較容易受損客戶（如使用代存郵件服務、居於香港境外或長者客戶）的戶口應接受更頻密的查核，以確保無出現不尋常活動。

6. 內部審計

- 應進行定期審計，由內部審計部門妥善跟進審計建議的實施情

況。

7. 舉報可疑個案

- 認可機構高級管理層必須及時知悉任何可能涉及嚴重後果及／或刑事成分的可疑個案。為此，認可機構應制訂適當政策及程序，說明應在何時及以何種方式將可疑個案（可能源於客戶投訴、管理資訊報告或另一職員舉報）提請高級管理層注意。為確保及時舉報，認可機構應設立專責偵察及防範欺詐行為的部門，以向高級管理層直接舉報。
- 此外，但凡有可疑個案可能涉及刑事成分，認可機構應及時向警方及金管局舉報。

香港金融管理局

2009年7月