



喬裝客戶檢查計劃結果

二零一一年五月

摘要

1. 為完善監管工作，香港金融管理局（金管局）委聘香港生產力促進局¹（「服務供應商」）進行喬裝客戶檢查計劃（「檢查計劃」），重點了解零售銀行銷售非上市證券及期貨投資產品及結構性存款（簡稱「投資產品」）的手法。是次檢查涵蓋四大範疇：「認識你的客戶」程序、解釋產品特點及披露風險、評估產品合適程度，以及對弱勢社群客戶的銷售手法。
2. 檢查於 2010 年 7 月至 11 月進行，合共向 20 間透過分行銷售投資產品予香港投資者的大、中、小型銀行（「銀行」）進行了 350 次抽樣檢查²。現於附錄登載概述對該等銀行銷售手法檢查結果的報告（「報告」）。
3. 檢查結果顯示，銀行普遍遵守「認識你的客戶」的規定。然而，部分抽樣檢查顯示銷售程序可能潛在一些值得關注的事宜，尤其是缺乏適當的風險披露及未有清楚提供投資建議的合理理據。
4. 金管局已與相關個別銀行跟進檢查發現的事宜，並要求有關銀行查找有關事宜的根本原因及採取適當的糾正措施。

主要結果

認識你的客戶

5. 為求更了解客戶及確保合理適當的投資建議，認可機構應向每位客戶收集其財務狀況、投資目標、投資經驗、投資知識、投資期、風險承受水平及教育程度等資料。
6. 檢查顯示，在 285 次涉及產品建議的抽樣檢查中，有 264 次（92.6%）銀行在推介投資產品前，邀請喬裝客戶³填寫風險取向問卷。然而，在餘下的 21 次抽樣檢查中，銷售代表在未邀請喬裝客戶進行風險取向評估之前，便向他們推介投資產品。該等銷售代表主要根據銷售過程中取得的喬裝客戶的背景資料（如年齡、投資目標／經驗及預期投資回報）推介投資產品。

¹ 金管局與證券及期貨事務監察委員會（證監會）聯合委聘香港生產力促進局進行這項計劃。

² 本文「抽樣檢查」指「喬裝客戶」以準客戶身分收集零售銀行銷售過程資料的行動。

³ 本文「喬裝客戶」指被服務供應商招募以準客戶身分在有關銀行進行抽樣檢查的人士。

7. 一般來說，銀行的風險取向問卷均會收集有關客戶的年齡、投資目標、財務狀況、投資經驗及知識、風險承受水平等資料。檢查發現部分銀行的風險取向問卷沒有收集客戶的教育程度及／或投資目標的資料。該等銀行的銷售代表採用不同的處理手法：一些銷售代表在銷售過程中要求喬裝客戶提供有關資料，但其他銷售代表則沒有此等要求。有鑑於此，金管局建議認可機構應在其風險取向問卷或其他「認識你的客戶」文件中收集及記錄客戶的教育程度和投資目標，以確保存有妥善記錄及其銷售職員採用一致的手法。
8. 除一宗個案外，檢查顯示 20 間銀行的所有銷售代表在喬裝客戶回答風險取向問卷時，均沒有向喬裝客戶施加影響或壓力使其回答任何問題或更改其答案。在該宗個案中，銷售代表就一條有關投資期的問題，建議喬裝客戶選取所有可選的答案，以便日後開立其他投資產品戶口。

解釋產品特點及披露風險

9. 為協助客戶作出有根據的投資決定，認可機構應妥善披露及解釋投資產品的主要特點及風險。除了說明其建議產品的優點外，認可機構亦應向客戶提供持平的意見，使客戶同時注意到產品的缺點及下跌風險。認可機構亦應確保銷售職員所作出的解釋是不偏不倚及無誤導成分。若未能全面地及公平地披露其建議產品的所有主要特點及風險，將影響客戶對有關投資的性質及涉及的風險的了解。
10. 檢查顯示銷售代表在披露產品特點及風險方面有改善的空間。大多數抽樣檢查中的銷售代表均有向喬裝客戶大致解說所推介的投資產品的風險及特點。然而，在涉及產品建議的檢查中，5.6%的銷售手法未合乎理想。在這些個案中，銷售代表就所建議的投資產品沒有向喬裝客戶提供準確或足夠的產品特點及／或風險的資料（參閱報告第 39 至 44 段）。
11. 在結構性存款方面，檢查發現部分銷售代表沒有遵守有關披露「健康警告」聲明的規定。為提升銀行向零售客戶披露資料的質素，及採納與證監會新推行的「產品資料概要」規定的相同原則，金管局已就認可機構發行的貨幣掛鈎及利率掛鈎工具（包括存款），制定了重要資料概覽（「資料概覽」）的規定⁴。

⁴ 有關資料概覽的規定詳情，可參閱金管局於 2011 年 4 月 18 日發出的「有關認可機構發行的貨幣掛鈎工具及利率掛鈎工具的重要資料概覽」通告。

12. 是次檢查亦留意到在少數個案中，銷售代表向喬裝客戶推介投資相連壽險計劃產品。相關的銷售代表並沒有向喬裝客戶清楚說明該產品的保險性質及費用與收費。為加強保障投資者，金管局已進一步加強認可機構銷售投資相連壽險計劃產品的監管規定，其中包括必須適當說明該等產品的性質與風險及確保該等產品適合客戶⁵。

評估產品合適程度

13. 認可機構應採取所有合理措施，以確保其銷售職員在充分考慮客戶的個人狀況（如投資目標、投資期、投資經驗、風險承受水平及資產集中程度）及產品性質與風險後所作出的投資建議適合該客戶。認可機構應制定適當的監控措施和程序，以確保其銷售職員所建議的產品確實適合有關客戶，而相關建議亦在充分考慮客戶的個人狀況下符合客戶的最佳利益。所提供的產品建議應有適當理據及妥善記錄。
14. 檢查顯示，雖然銷售代表在推介投資產品時，普遍均有顧及喬裝客戶的風險承受評估結果。然而，大部分銷售代表卻未有充分考慮喬裝客戶的所有個人狀況（如投資期）。值得注意的是，將客戶風險承受評級與產品的風險評級進行機械式配對未必能符合為客戶提供合理適當建議的責任的規定。
15. 檢查亦發現在少數個案中，銷售代表所推介的投資產品的風險評級高於喬裝客戶的風險承受評估結果。這些銷售代表一般只是根據喬裝客戶的市場／產品喜好及／或預期投資回報來挑選投資產品，沒有充分考慮他們的個人狀況，也沒有提醒他們投資於風險錯配產品所涉及的風險。這些銷售代表亦沒有適當地說明為何這些風險錯配產品適合喬裝客戶，相反只是向喬裝客戶表示投資於風險錯配的產品需要管理層批核。當中一些銷售代表甚至向喬裝客戶提示就投資於風險錯配產品銀行會接受的理據（參閱報告第 46 至 48 段）。

⁵ 有關加強監管規定的詳情，可參閱金管局於 2011 年 3 月 14 日發出的「加強有關銷售投資相連壽險計劃產品的監管規定」通告。

弱勢社群客戶

16. 在是次檢查中，有 144 次抽樣檢查是由弱勢社群類別的喬裝客戶⁶ 進行。結果顯示部分銀行對這類客戶採取審慎的處理手法。在上述 144 次抽樣檢查中，有 62 次檢查（43.1%）的銷售代表鑑於沒有適合的投資產品或喬裝客戶本身的較易受損特質（即年紀大、教育程度較低及／或缺乏投資經驗及知識），拒絕向這些喬裝客戶推介任何投資產品。
17. 正如上文第 7 段所述，部分銀行在風險取向評估及銷售過程中均沒有收集客戶的教育程度資料。因此，部分銷售代表未能識別喬裝客戶屬於弱勢社群類別（低教育程度）。

良好銷售手法

18. 是次檢查亦留意到一些銷售代表採用良好的銷售手法（參閱報告第 53 至 55 段）。例如，一些銷售代表主動提醒喬裝客戶不宜過於「進取」，並且注意當中涉及較高的投資風險。在部分抽樣檢查中，當喬裝客戶表示難以明白所建議的投資產品時，銷售代表向他們進一步解釋產品的風險及特點，並勸喻他們不應倉卒作出投資決定。

回應

19. 對於在檢查中發現可能涉及違規的情況及個案，金管局已要求有關銀行查找有關事宜的根本原因及採取適當的糾正措施。金管局會繼續監察，並確保有關銀行制定適當措施處理有關事宜。若有重覆的嚴重違規的情況，金管局將會毫不猶疑地採取監管行動。
20. 金管局日後制定監管計劃及措施時，會一併考慮是次檢查的結果，並會在監管過程中加強審視是次檢查所發現的不足之處。金管局亦會不時借助喬裝客戶檢查計劃來進行監察，藉以評估業界遵守相關規定的情況。
21. 為促進認可機構之間良好的合規文化，金管局會向認可機構發出通告，提醒它們在其定期監控銷售過程及向前線員工提供培訓時應充分考慮是次檢查所發現的事宜。

⁶ 弱勢社群類別的喬裝客戶指其(i)年齡在 65 歲或以上；或(ii)具小學或以下教育程度，並擁有較少投資經驗及較低的淨資產。

喬裝客戶檢查計劃報告
香港非上市證券及期貨投資產品
銷售情況檢查

銀行業

二零一一年五月

目錄

1. 摘要	1
2. 計劃介紹	4
2.1 背景和目的	4
2.2 檢查對象的選擇	5
2.3 實地檢查的安排	5
2.4 檢查方法	5
2.5 喬裝客戶概況	6
3. 結果	7
3.1 概況	7
3.2 認識你的客戶	8
3.3 解釋產品特點及披露風險	11
3.4 評估產品合適程度	15
3.5 弱勢社群客戶	18
4. 良好銷售手法	19
5. 前瞻	20

1. 摘要

1. 本報告總結一項有關非上市證券及期貨投資產品及結構性存款（「投資產品」）的銀行銷售手法的喬裝客戶檢查的結果。該喬裝客戶檢查由一間獲委聘的服務供應商¹所進行。
2. 檢查於 2010 年 7 月至 11 月間進行，合共向 20 間零售銀行（「銀行」）進行 350 次抽樣檢查²。
3. 檢查顯示，除少數個別個案外，銀行在一定程度上符合監管規定。銀行普遍遵守「認識你的客戶」的規定，但在風險披露及評估產品合適程度等環節方面仍須進一步加強。主要檢查結果總結如下：

認識你的客戶

4. 在 92.6%涉及產品建議的抽樣檢查中，銷售代表在推介投資產品前均有邀請喬裝客戶³填寫風險取向問卷。然而，在其餘少數抽樣檢查中，銷售代表並沒有收集喬裝客戶的部分資料（投資目標及／或教育程度）。
5. 除了一宗例外個案，銷售代表均有適當地收集喬裝客戶的資料。在該宗例外個案中，銷售代表就一條投資期的問題，建議喬裝客戶選取所有可選的答案，以便日後開立其他投資產品戶口。

¹ 本報告中，服務供應商指本機構--香港生產力促進局。

² 本報告中，「抽樣檢查」指「喬裝客戶」以準客戶身分收集零售銀行銷售過程資料的行動。

³ 本報告中，「喬裝客戶」指被服務供應商招募以準客戶身分在有關銀行進行抽樣檢查的人士。

銷售代表對產品特點的解釋及風險披露

6. 銷售代表普遍向喬裝客戶推介互惠基金（主要是一些相關投資為股票或債券的基金）。在部分抽樣檢查中，銷售代表向喬裝客戶推介結構性存款（大部分為貨幣掛鈎）或債務證券（大部分為人民幣債券）。
7. 大部分銷售代表均向喬裝客戶大致解說所推介的投資產品的風險及特點。然而，在 5.6%個案中，銷售代表未有向喬裝客戶提供足夠或準確的產品特點及／或風險的資料。
8. 結構性存款方面，銷售代表大致上均有披露其性質、基本特點及主要風險，並說明結構性存款並不保本。部分銷售代表並無向喬裝客戶強調結構性存款並不同定期存款。大部分銷售代表均沒有提醒喬裝客戶留意「健康警告」聲明⁴。

評估產品合適程度

9. 在 350 次抽樣檢查中，有 285 次檢查（81.4%）的銷售代表推介了投資產品予喬裝客戶。在餘下 65 次檢查（18.6%）中，基於喬裝客戶屬弱勢社群類別⁵或沒有合適的投資產品，銷售代表並無向其推介任何投資產品。
10. 大部分銷售代表主要是根據喬裝客戶的風險承受評估結果推介投資產品，並沒有考慮喬裝客戶所有相關的個人狀況（如投資期）。

⁴ 「健康警告」聲明：「此乃涉及金融衍生工具的結構性產品。投資決定是由閣下自行作出的，但閣下不應投資在該[產品名稱／類型]，除非中介人於銷售該產品時已向閣下解釋經考慮閣下的財務情況、投資經驗及目標後，該產品是適合閣下的。」

⁵ 弱勢社群類別的喬裝客戶指其(i)年齡在 65 歲或以上；或(ii)具小學或以下教育程度，並擁有較少投資經驗及較低的淨資產。

11. 部分銷售代表沒有妥善確保投資建議適合客戶，只是根據喬裝客戶的市場喜好及預期投資回報來推介投資產品，並沒有充分考慮他們的個人狀況。這些銷售代表通常未有提供適當理據，以說明所建議的產品適合有關客戶。

弱勢社群客戶

12. 在部分涉及向弱勢社群類別的喬裝客戶建議投資產品的個案中，銷售代表沒有介紹另一名銷售代表予喬裝客戶及／或邀請喬裝客戶帶同見證人，以助確保他們明白產品特點及風險。

良好銷售手法

13. 是次檢查亦察覺到一些銷售代表採用良好的銷售手法。有些銷售代表主動提醒喬裝客戶不宜過於「進取」，並注意當中所涉及的較高投資風險，以及勸喻他們不應倉卒作出投資決定。

2. 計劃介紹

2.1 背景和目的

14. 金管局和證券及期貨事務監察委員會（證監會）（統稱「監管當局」）分別在其於 2008 年 12 月就雷曼迷你債券事宜提交予財政司司長的報告中，建議引入喬裝客戶檢查計劃（「檢查計劃」）。此建議旨在加強現有的規管制度，透過額外的監察工具監督受規管機構在香港銷售投資產品的手法。
15. 監管當局共同委聘一間服務供應商，以協助他們進行檢查計劃，當中涵蓋在香港銷售的非上市證券及期貨投資產品（「投資產品」）。
16. 就銀行業而言，鑑於結構性存款（如貨幣掛鈎存款及利率掛鈎存款）甚受零售客戶歡迎，故此檢查計劃的範圍擴大至包括結構性存款。
17. 檢查計劃配合監管當局的監管活動，協助評估銷售代表在銷售投資產品予香港的投資者時是否遵守適用的規則及規例。

2.2 檢查對象的選擇

18. 爲了更有效評估當前市場的銷售手法，金管局從所有透過分行銷售投資產品予香港投資者的銀行中，選出包括大、中、小型銀行接受檢查。金管局共選出 20 間銀行的 341 間零售分行作爲檢查對象。

2.3 實地檢查的安排

19. 實地檢查在 2010 年 7 月至 11 月間進行。

2.4 檢查方法

20. 是次檢查集中審視三個主要方面：「認識你的客戶」程序、解釋產品特點及披露風險，以及評估產品合適程度。就銀行業而言，檢查計劃亦包括對弱勢社群客戶的銷售手法。
21. 在整個檢查中，喬裝客戶以準客戶身份前往被挑選的銀行進行評估。喬裝客戶使用真實的個人身份（包括姓名、年齡和地址）。服務供應商爲喬裝客戶提供產品資料、證券規例、零售銀行的銷售手法及填寫喬裝客戶問卷的培訓。
22. 監管當局設計了一份喬裝客戶問卷，以記錄喬裝客戶在到訪銀行進行抽樣檢查時的經歷。喬裝客戶在完成檢查後須填妥及遞交問卷予服務供應商。
23. 喬裝客戶獲具體指示怎樣接觸被挑選的銀行及在面談中如何扮演準客戶。就此而言，喬裝客戶須表示對投資產品感興趣，並與銷售代表面談。但喬裝客戶毋須作真正的投資。喬裝客戶須記錄面談時所發生的事情、完成問卷及蒐集銷售代表所提供的資料。

24. 在檢查進行期間，服務供應商執行質素控制測試，並把所有填妥的問卷與有關記錄對照查核，以確保問卷的完整性及準確性。

2.5 喬裝客戶概況

25. 是次檢查包括具有不同特質的喬裝客戶，例如：

- (i) 年齡：年青人、中年人或長者（65 歲或以上）；
- (ii) 風險取向：高、中或低；
- (iii) 資產淨值：由低淨值（少於港幣 500,000 元）至高淨值（高於港幣 2,000,000 元）；
- (iv) 教育背景：文盲、小學至專上教育程度；及
- (v) 投資經驗：由沒有投資經驗至超過 5 年投資經驗。

3. 結果

3.1 概況

26. 在 350 次抽樣檢查中，有 348 次檢查（99.4%）的產品銷售程序是在與一般銀行業務區域分隔的指定「投資專區」進行。至於餘下 2 次檢查，喬裝客戶觀察到產品銷售程序是在銀行的客戶服務專區或位於「投資專區」外的分行經理室內進行。
27. 在 350 次抽樣檢查中，有 17 次檢查（4.9%）涉及少數銀行的銷售代表在喬裝客戶於該等銀行沒有任何存款帳戶的情況下，仍要求喬裝客戶簽署同意書，以容許銀行的銷售人員查閱及利用他們的存款資料來作投資及財富管理用途。
28. 在 350 次抽樣檢查中，有 285 次（81.4%）涉及銷售代表建議投資產品予喬裝客戶。在餘下的 65 次（18.6%）中，大部分銷售代表鑑於(i)弱勢社群類別的喬裝客戶年紀大、教育程度低及／或缺乏投資經驗而拒絕向其提供投資服務；或(ii)沒有適合的投資產品提供予被評估為低風險承受水平的弱勢社群類別的喬裝客戶而拒絕向其推介任何投資產品。
29. 檢查發現有少數銀行的不同銷售代表之間的銷售手法存有差異。有些銷售代表要求喬裝客戶先行開立銀行帳戶，才進行風險取向評估及推介投資產品。至於在風險取向評估程序方面，銷售代表可能會(i)在有錄音的情況下，邀請喬裝客戶接受由非銷售人員或經由電話中心進行風險取向評估；(ii)在沒有錄音的情況下，為喬裝客戶進行風險取向評估；(iii)在沒有錄音的情況下，邀請喬裝客戶自行進行風險取向評估；或(iv)在提出產品建議前，完全沒有邀請喬裝客戶進行風險取向評估。銷售手法的差異或會對相關的監控工作帶來困難。

3.2 認識你的客戶

整體觀察所得

30. 在 285 次涉及產品建議的抽樣檢查中，有 264 次檢查（92.6%）顯示銷售代表在推介投資產品前，邀請喬裝客戶填寫風險取向問卷。而其中 11 間銀行的銷售代表在所有抽樣檢查中，均先行邀請喬裝客戶填寫風險取向問卷，才推介投資產品。表 1 顯示在提供產品建議前沒有進行風險取向評估的抽樣檢查數目。

表 1：在提供產品建議前沒有進行風險取向評估的抽樣檢查數目

在提供產品建議前 <u>沒有</u> 進行風險取向評估的 抽樣檢查數目	銀行數目
無	11
1	3
2	3
3	1
4	1
5	1
在提供產品建議前 <u>沒有</u> 進行風險取向評估的 抽樣檢查總數	涉及的銀行總數
21	9

基數：285 次涉及產品建議的抽樣檢查

31. 一般來說，銀行的風險取向問卷所載問題旨在收集有關客戶的年齡、投資目標、投資期、財務狀況、投資經驗及知識，以及風險承受水平的資料。檢查發現部分銀行的風險取向問卷沒有收集客戶的教育程度及／或投資目標的資料。該等銀行的銷售代表採用不同的處理手法：一些銷售代表在銷售過程中要求喬裝客戶提供有關資料，但其他銷售代表則沒有此等要求。
32. 在涉及已填妥風險取向問卷及提供產品建議的 273 次抽樣檢查中，有 262 次檢查（96.0%）的銀行職員有為風險取向評估過程錄音。然而，有 7 間銀行的部分銷售代表為喬裝客戶進行風險取向評估時，並沒有將評估過程錄音。這些銷售代表通常向喬裝客戶表示當客戶購買投資產品時，才會由非銷售人員在有錄音的情況下進行風險取向評估。然而，在該 273 次抽樣檢查中，所有銷售代表均有向喬裝客戶確認其風險承受評估結果。
33. 20 間銀行的銷售代表普遍有向喬裝客戶提供風險取向問卷副本，除了 9 間銀行的少數個別個案及 1 間銀行的部分分行。該間銀行的部分分行的慣常做法是假如喬裝客戶並非其客戶，銷售代表會在喬裝客戶離開分行前銷毀其風險取向問卷記錄。因此，在這些抽樣檢查中喬裝客戶並沒有獲提供風險取向問卷副本。

其他觀察所得

34. 除一宗個案外（見下文例 1），據觀察所得，20 間銀行的所有銷售代表在喬裝客戶回答風險取向問卷時，均沒有向喬裝客戶施加影響或壓力使其回答任何問題或更改其答案。

例 1：

在得悉喬裝客戶有興趣投資於較高回報的基金後，有關銀行職員似乎在喬裝客戶回答風險取向問卷中的一條有關投資期的問題時施加不適當的影響。為方便喬裝客戶日後開立其他投資產品戶口（如股票及貨幣掛鈎產品），該職員建議喬裝客戶就該條投資期的問題選取所有可選的答案。

3.3 解釋產品特點及披露風險

整體觀察所得

35. 在涉及 659 項產品建議的 285 次抽樣檢查中，銷售代表向喬裝客戶總共推介 561 項互惠基金（85.1%）（主要是相關投資為股票或債券的基金）。在其他抽樣檢查中，銷售代表建議了 84 項結構性存款（12.7%）及 11 項債務證券（1.7%）。
36. 互惠基金方面，銷售代表普遍有披露基金的基本資料（如投資的地區及相關資產的性質）、過往表現及相關費用與收費。然而，在 5.6% 的抽樣檢查中，銷售代表沒有向喬裝客戶提供足夠或準確的產品特點及／或風險的資料。
37. 結構性存款（大部分為貨幣掛鈎存款）方面，銷售代表普遍有披露結構性存款的性質、基本特點及主要風險。然而，在部分抽樣檢查中，銷售代表沒有向喬裝客戶強調及說明有關結構性存款的鎖定期及終止條款。銷售代表一般有提醒喬裝客戶留意及說明結構性存款並不保本，但部分銷售代表沒有向喬裝客戶強調結構性存款並不同定期存款。大部分銷售代表均沒有提醒喬裝客戶留意「健康警告」聲明。
38. 債務證券（大部分為人民幣債券）方面，銷售代表一般有披露產品的性質、特點及所涉及的主要風險，但部分銷售代表並沒有解釋產品的鎖定期和終止條款的特點。

其他觀察所得

39. 在 5.6%的抽樣檢查中，銷售代表就所建議的投資產品沒有向喬裝客戶提供適當及足夠的產品特點及／或風險的資料，以協助喬裝客戶作出有根據的投資決定。以下例子說明所觀察到的不足之處。

提供不準確的產品資料

40. 在其中 1 次抽樣檢查中，銷售代表向喬裝客戶表示若其建議的股票掛鈎存款的相關股票的最後價格跌至低於行使價的 95%，喬裝客戶需要接收相關股票（即實物交收），但事實上該建議產品是百分百保本的，而且只會以現金交收。
41. 在另一次抽樣檢查中，銷售代表向喬裝客戶表示所報的回報率是按月計，但事實上那是年度回報率。在少數其他抽樣檢查中，銷售代表告訴喬裝客戶有關的互惠基金是由該銀行發行的，但事實上那些互惠基金是由該銀行的關連公司發行的。
42. 我們在進行喬裝客戶檢查的過程中留意到在少數個案中，銷售代表向喬裝客戶推介投資相連壽險計劃產品。部分銷售代表並沒有向喬裝客戶清楚說明所建議的投資產品是互惠基金還是投資相連壽險計劃產品（即人壽保單）的相關基金。

例 2：

由於銷售代表沒有提供清楚的解釋，有關喬裝客戶難以理解所建議的投資產品是互惠基金還是投資相連壽險計劃中的相關基金。一方面，銷售代表向喬裝客戶提供一份投資相連壽險計劃產品的小冊子，當中載有投資者在投資相連壽險計劃下可選擇的相關基金，包括銷售代表所建議的產品。然而，銷售代表在整個銷售過程中並沒有披露該產品的「保險」性質（如有）。另一方面，銷售代表向喬裝客戶表示該產品可隨時贖回變現。但若該產品是投資相連壽險計劃產品，由於在鎖定期內贖回相關產品要支付高昂的懲罰性費用，該銷售代表的陳述並不恰當。事實上，該銷售代表在銷售過程中並沒有提到費用與收費。

對建議產品披露不足

43. 部分銷售代表未能提供持平的意見，只著重產品的優點（如理想的過往表現及產品甚受投資者歡迎），但沒提醒喬裝客戶留意產品的缺點及下跌風險（見下文的例子）。

例 3：

銷售代表沒有提醒喬裝客戶注意所建議的互惠基金的缺點及下跌風險。在整個銷售過程中，銷售代表只集中介紹投資該基金的好處，及重複陳述該基金歷年來的表現均較恒生指數優勝，但所涉及的投資風險則未有提及。

44. 一名銷售代表（見下文例 4）沒有向喬裝客戶充分披露及說明一項互惠基金的產品特點及風險。

例 4：

銷售代表向喬裝客戶披露了有關產品的 3 年鎖定期、首年的保證票息及其餘兩年按 2823.HK（即 A50 中國指數交易所買賣基金）的表現而釐定的票息。然而，銷售代表並沒有向喬裝客戶提及基金的相關成分（包括一項掉期協議及相應的交易對手違約風險），以及投資於中國 A 股市場的風險（包括 A50 中國指數交易所買賣基金的合成性質）。

銷售代表亦沒有向喬裝客戶說明投資期內的第 2 及第 3 年的潛在票息是如何與 2823.HK 的表現掛鉤（即計算票息的機制）。

3.4 評估產品合適程度

整體觀察所得

45. 在涉及已填妥風險取向問卷並得出整體客戶風險評級及產品建議的抽樣檢查中，大部分銷售代表主要只是根據喬裝客戶的風險承受評估結果來推介投資產品，而沒有考慮喬裝客戶所有個人狀況（如投資年期）。然而，這些個案均不涉及風險錯配的產品。
46. 檢查結果亦發現在少數個案中，銷售代表推介的投資產品的風險評級高於喬裝客戶的風險承受評估結果。這些銷售代表一般只根據喬裝客戶的市場／產品喜好及／或預期投資回報來挑選投資產品，沒有充分考慮他們的風險承受評估結果，以及沒有提醒他們投資於風險錯配產品所涉及的風險和相關產品可能並不適合他們。
47. 正如第 3.2 節所述，檢查結果發現在 9 間銀行的 21 次抽樣檢查（7.4%）中，銷售代表未有邀請喬裝客戶進行風險取向評估，便向他們推介投資產品。這些銷售代表通常只根據(i)喬裝客戶的背景資料（如投資目標、投資經驗及／或預期投資回報）；或(ii)產品的受歡迎程度和表現及／或債券基金或人民幣債券涉及較低風險，就推介投資產品，而不是先行邀請喬裝客戶填寫風險取向問卷。
48. 在該 21 次抽樣檢查中，有少數銷售代表其後邀請喬裝客戶填寫風險取向問卷，並發現較早前建議的產品涉及風險錯配。然而，這些銷售代表沒有因應該等風險取向評估結果向喬裝客戶建議其他投資產品。相反只是向他們表示投資於風險錯配的產品需要管理層批核，並向他們提示就投資於風險錯配產品銀行會接受的理據。有關銷售代表沒有提醒喬裝客戶注意投資風險錯配產品所涉及的風險，亦沒有解釋為何這些風險錯配產品適合他們（見下文的例子）。

例 5：

根據喬裝客戶以往的投資經驗，銷售代表在未邀請喬裝客戶進行風險取向評估之前，便向他建議兩項投資產品。喬裝客戶其後完成風險取向評估。然而，當喬裝客戶查詢有關先前所建議的產品的風險評級時，銷售代表表示她加入該銀行只有 3 個月，並不熟悉銀行的系統，因此無法從系統中取得建議產品的風險評級。隨後銷售代表更向喬裝客戶指出：「即使你的風險承受評估結果與產品的風險評級並不相符也不要緊，只要你簽署風險錯配確認書就可以了。最重要的是產品的表現。讓我給你看看產品的表現記錄。」銷售代表並沒有向喬裝客戶解釋建議這兩項投資產品的依據。

例 6：

在得悉喬裝客戶的預期投資期是 3 至 5 年後，銷售代表在還未邀請喬裝客戶進行客戶風險取向評估之前，便向她建議了兩項產品風險評級為「5」的互惠基金（投資於中國市場）。喬裝客戶其後被邀請進行風險取向評估，而得出的客戶風險承受水平是「4」，低於先前兩項所建議基金的風險評級（即風險錯配產品）。銷售代表只向喬裝客戶表示該等建議基金的風險是高於她的風險承受評估結果，但沒有向她解釋有關投資建議的依據。相反，銷售代表提示喬裝客戶如何就投資於風險較高的產品提出理據（好讓她能向銀行提出理據）：「妳明白中國市場的波動性，但這是妳的喜好」。

事實上，喬裝客戶並沒有向銷售代表表示她偏好的投資或市場（如中國市場），因此該銷售代表所作出的投資建議是否恰當值得商榷。

例 7：

喬裝客戶表示對保險產品沒有興趣。然而，銷售代表根據喬裝客戶的預期投資期為 3 年及預期每年投資回報率為 10%，向喬裝客戶推介兩項與投資相連壽險計劃產品相關的最高風險評級的基金。在銷售過程中，銷售代表沒有邀請喬裝客戶進行客戶風險取向評估，亦沒有提及所建議的投資相連壽險計劃的「保險」性質。因此，該銷售代表所作出的產品建議是否恰當值得商榷。此外，該銷售代表並沒有提出持平的觀點，反而主要集中講述所建議的投資相連壽險計劃產品中的相關基金的優點及理想表現。

其他觀察所得

49. 檢查發現少數採用「投資組合」的財富管理方法的銀行，在一些涉及風險錯配產品建議的個案中，銷售代表並沒有提醒喬裝客戶注意風險錯配的情況，亦沒有提醒喬裝客戶避免過度集中投資於該等較高風險的產品。

3.5 弱勢社群客戶

50. 在 350 次抽樣檢查中，涉及 20 間銀行的 144 次檢查（41.1%）是由弱勢社群類別的喬裝客戶進行的。在這 144 次檢查中，涉及 18 間銀行的 62 次檢查（43.1%）並不涉及產品建議。原因是銷售代表在沒有適合的投資產品或喬裝客戶年紀大、教育程度低及／或缺乏投資經驗及知識情況下，拒絕向這些喬裝客戶推介任何投資產品。
51. 在餘下涉及有向弱勢社群類別的喬裝客戶建議投資產品的 82 次抽樣檢查（56.9%）中，一些銷售代表沒有介紹另一名銷售代表予喬裝客戶及／或邀請喬裝客戶帶同見證人，以助確保他們明白產品的風險及特點。
52. 部分銷售代表未能識別喬裝客戶屬於弱勢社群類別（低教育程度），原因是風險取向問卷並沒有收集客戶的教育程度的資料，而且在整個銷售過程中，該銷售代表亦沒有向他們查詢相關資料。

4. 良好銷售手法

53. 是次檢查亦留意到一些銷售代表採用良好的銷售手法。銷售代表普遍不向喬裝客戶推介風險評級高於其風險承受評估結果及／或風險回報狀況與其投資目標、投資期及投資經驗等不符的投資產品。當喬裝客戶要求一些風險評級高於其風險承受水平或被銷售代表評估為對其不適合的投資產品時，有關銷售代表向喬裝客戶指出：
- (i) 喬裝客戶所要求的產品的風險評級高於其風險承受評估結果，並應注意由於風險錯配的關係，有關產品可能並不適合他；
 - (ii) 若該喬裝客戶自行決定投資於該產品，他應確保自己有足夠的資產淨值來承擔因買賣較高風險產品而可能招致的風險和損失；
 - (iii) 該喬裝客戶須提出充分理據，以支持他所選擇的投資產品，並須簽署風險錯配確認書；以及
 - (iv) 有關的風險錯配銷售交易須經管理層批核。
54. 在一些抽樣檢查中，當喬裝客戶表示難以明白建議的投資產品時，銷售代表以相關的產品單張作為輔助，向喬裝客戶進一步解釋產品的風險及特點，並勸喻他們不應倉卒作出投資決定。
55. 在涉及年長的喬裝客戶的抽樣檢查中，即使他們在進行客戶風險取向評估後，被評估有最高風險承受能力，一些銷售代表仍主動提醒他們注意當中涉及較高的投資風險，並且不宜過於「進取」。

5. 前瞻

56. 證監會已經在《操守準則》⁶、《內部監控指引》⁷及《有關合理適當建議的常見問題》⁸中制定監管銷售手法的規定。金管局亦向銀行發出補充規定的通告。金管局或可考慮提醒銀行制定適當的監控措施和程序，以確保銀行向香港投資者銷售投資產品時遵守相關的監管規定。
57. 金管局尤其應提醒銀行要向客戶提供充足的相關投資產品資料，使他們能夠作出有依據的投資決定。這些資料包括向客戶準確說明產品的特點及風險。銀行亦應進行適當的產品適合性評估，並向銷售人員提供定期培訓，讓他們得以掌握定期更新和完整的投資產品資料及相關監管指引和規定。此外，銀行應對銷售過程執行有效的監察。
58. 關於本報告重點陳述的例子和可能違規的情況，金管局或可考慮與有關銀行跟進，並要求有關銀行採取適當行動處理有關事宜。
59. 金管局日後設計同類喬裝客戶檢查計劃時，可一併考慮是次檢查所取得的經驗及觀察結果。

⁶ 《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》

⁷ 《適用於證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人的管理、監督及內部監控指引》

⁸ 《有關為客戶提供合理適當建議的責任的(常見問題)》