

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C
G16/1C
C2/5C
G12/34/6C

致： 所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

關於投資、保險及強制性公積金產品的投資者保障措施

鑑於本港銀行業的獨特經營環境，銀行向客戶提供各類金融服務，並得到其客戶的特別信賴，香港金融管理局(金管局)在過去十年來推出各項投資者保障措施，規管認可機構就投資、保險及強制性公積金(強積金)產品的銷售。因應近年市場形勢變化及科技發展，並且作為「平衡監管」措施的一部分，金管局已全面檢討投資者保障措施，旨在提升客戶體驗的同時，亦能給予客戶保障。

金管局接觸了銀行業界以修訂投資者保障措施，並在諮詢有關金融監管機構後，提供本通告所載指引。有關投資者保障措施修訂的要點如下，詳情則載於附件 1：

(A) 銷售投資產品

實體分隔 (只適用於零售銀行客戶)

在貫徹零售銀行分行內接受存款活動與投資活動應有清楚的實體分隔的原則下，認可機構可於零售銀行分行的任何地方銷售及分銷投資產品，惟有關地方須為非用作接受存款的適當設施。

銷售過程：為面對面銷售過程錄音(只適用於零售銀行客戶)

根據風險為本的方法，須為面對面銷售過程錄音的產品範圍及情況，一般只限於複雜投資產品的分銷，以及涉及風險錯配的非複雜投資產品的招攬或建議行為。認可機構可只在重述銷售內容時才錄音，但應採取相應改善措施。在某些情況下，曾透過該認可機構投資相若產品的非弱勢社群客戶可選擇不錄音。

銷售過程：進行相若產品交易時的風險披露

認可機構經考慮相關情況(例如客戶的交易模式、知識水平和投資經驗，產品複雜性及風險)後，可採取風險為本的方法，決定向客戶作出風險披露的內容。若符合特定條件，認可機構可簡化進行相若產品交易時的風險披露。

銷售過程：落單冷靜期 (只適用於零售銀行客戶)

落單冷靜期的適用範圍已經修訂並只適用於年長且缺乏經驗的投資者，和缺乏經驗且集中度高的投資者。經進一步簡化後，落單冷靜期不適用於不涉及招攬或建議的網上交易。

認識你的客戶：弱勢社群客戶的全面評估

認可機構與弱勢社群客戶往來時應格外審慎，在某些情況下應為他們提供額外保障。在決定客戶是否弱勢社群客戶時，原則上認可機構應全面考慮該客戶的情況，包括精於財務事宜的程度、思維和心理狀態，以及財富水平，以評估其未能明白相關投資的風險及承受潛在損失的脆弱程度。就非零售銀行客戶而言，只要符合上述原則，認可機構可自行設計弱勢社群客戶的全面評估架構。

對於零售銀行客戶，本通告載述的建議評估架構會同時考慮 (i) 客戶可能傾向屬於弱勢社群客戶的特點 (例如年長、低學歷、低資產淨值配以低收入或身患可觀察到的殘疾，以致可能影響作出投資決定的能力)；及 (ii) 對複雜投資產品及其他投資產品的投資經驗，從而界定客戶為弱勢社群客戶或非弱勢社群客戶。認可機構應向客戶解釋被界定為弱勢社群客戶或非弱勢社群客戶的後果，並要求客戶確認是否同意該評估結果。認可機構可按適當情況依循客戶的選擇。

其他投資者保障措施

就客戶集中風險評估、涉及錯配或例外情況交易的管控措施，以及就外匯累計期權資產集中程度評估的主要貨幣一覽表方面，本通告亦作出修訂及釐清。

不同客戶群的處理方法

金管局公佈的投資者保障措施採取風險為本及相稱的原則，當中顧及多元化的銀行客戶及不同的銀行業務營運模式。在與零售銀行客戶往來時，認可機構應採取適用於零售

銀行客戶的優化投資者保障措施。在與其他客戶，(包括私人銀行客戶以及企業客戶(大型/熟悉投資的企業客戶除外))往來時，認可機構應依照金管局相關通告(詳情請參閱附件 1)採取適用於私人銀行客戶的優化投資者保障措施。在與大型/熟悉投資的企業客戶往來時，認可機構可豁免採取優化投資者保障措施。

(B) 銷售保險產品及強積金產品

認可機構向零售銀行客戶銷售投資相連壽險計劃(投連壽險)產品及強積金產品時，應採取經簡化的實體分隔措施。認可機構亦應全面考慮客戶的情況以決定客戶是否弱勢社群客戶。認可機構與弱勢社群客戶往來時應格外審慎，並因應某些情況在銷售長期保險產品時為他們提供額外保障。就有關投連壽險產品的客戶集中風險評估，以及涉及錯配或例外情況的長期保險產品交易的管控措施方面，本通告亦已作出修訂及釐清。

實施安排

認可機構應在切實可行的情況下盡快遵守本通告所載指引，而無論如何均須在本通告發出日期起 12 個月內開始遵守，惟第(A)(III.2)及(B)(VIII)節有關「弱勢社群客戶的全面評估」的規定，則應於本通告發出日期起 18 個月內實施。認可機構應於實施前及其後持續為所有相關員工提供足夠培訓。

本通告將於上述各實施日期起取代附件 2 列載以往金管局發出的相關通告。為免產生疑問，認可機構在銷售投資、保險及強積金產品時仍需繼續遵守未有列入附件 2 及未有註明將予取代的適用監管規定及金管局通告或其他指引。

若對本通告有任何疑問，請就投資產品事項聯絡劉馥瑜女士(2878-1750)或陳穎兒女士(2878-1538)，或就保險或強積金產品事項聯絡譚詠欣女士(2878-1292)或沈建宇先生(2878-1594)。

助理總裁(銀行操守)

區毓麟

2019 年 9 月 25 日

連附件

副本送：證券及期貨事務監察委員會(收件人：副行政總裁兼中介機構部執行董事梁鳳儀女士)

保險業監管局(收件人： 執行董事(市場行為)浦偉光先生
執行董事(長期業務)許美瑩女士)

強制性公積金計劃管理局(收件人：營運總監及執行董事朱擎知先生)

“The HKMA’s circular on “Foreign Exchange Accumulators and Non-leveraged Renminbi-Linked Deposits” dated 7 March 2014 referred in V.3 of Annex 1 has been superseded by the HKMA’s circular dated 14 March 2025 on “Guidance on Selling of Accumulators”.”