

(A) 銷售投資產品

(I) 實體分隔 (只適用於零售銀行客戶¹)

原則

1. 為免零售銀行客戶在區分存款與投資產品時可能感到混淆，認可機構應確保零售銀行分行內接受存款活動與投資活動有清楚的實體分隔。

監管規定

2. 根據上述原則，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(在本通告內稱為「非接受存款地方」)。認可機構可於同一地方銷售及分銷投資產品，及進行接受存款或存款續期以外的一般銀行服務。認可機構應妥善安排分行的設計，包括按適當情況設立標示牌，提示客戶在特定地方提供的服務類別，以免客戶在區分存款活動與投資活動時可能感到混淆。
3. 為免產生疑問，結構性存款被視作投資產品，因此其銷售活動及交易應在非接受存款地方進行(除非屬不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款並獲得豁免，參閱**附件 1 第(A)(V.1)節**第 4 段)。
4. 此外，零售銀行客戶的存款戶口與投資戶口的資料應完全分隔以禁止認可機構利用存款相關資料向零售銀行客戶推介投資業務，除非認可機構已取

¹ 在本通告內，「零售銀行客戶」指零售銀行或認可機構下零售銀行部門(統稱「零售銀行」)的客戶。零售銀行一般設有零售分行網絡。除個人外，零售銀行客戶包括獨資公司、合夥公司以及中小型企业(中小企)，如適用(例如認可機構將這些客戶歸類為零售銀行客戶)。

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，認可機構應參考「私人銀行客戶」及「大型/熟悉投資的企業客戶」的定義，並應依照香港金融管理局(金管局)發出的相關通告採取適用於私人銀行客戶的優化投資者保障措施，當中包括：金管局於 2012 年 1 月 20 日的「適用於銷售投資產品予私人銀行客戶的優化措施」通告(惟其附件第 5、15 及 18 項建議已由本通告取代)；金管局於 2012 年 6 月 12 日的「向私人銀行客戶銷售投資產品」通告；金管局於 2012 年 12 月 20 日的「適用於銷售投資產品予企業客戶的優化措施」通告，以及金管局其後不時發出的通告。

虛擬銀行不設本地分行，但仍應按適當情況採取投資者保障措施。例如，由於這些銀行不設實體分行，因此實體分隔規定對其並不適用，但其他投資者保障措施(例如存款同意規定)仍須按適用情況實施。

得客戶同意取閱及利用該存款資料作投資及財富管理目的之用(即「存款同意」)²。

5. 投資交易附帶的接受存款活動(不論投資交易經與客戶結束商議後是否達成)，可於非接受存款地方進行，並由非接受存款地方的職員處理，但前提是認可機構已取得客戶的存款同意。認可機構應確保這類彈性處理不會被濫用。
6. 關於職員安排的彈性，在非接受存款地方的職員可被調配至接受存款地方，以處理接受存款活動；在接受存款地方的職員亦可被調配至非接受存款地方，以處理投資交易。然而，認可機構應制定適當的管控措施防範這項安排被濫用。例如，櫃位職員在處理接受存款交易時向客戶銷售投資產品的做法不可接受。此外，認可機構應繼續遵守適用的註冊或發牌規定(例如，只有有關人士可進行《證券及期貨條例》下的受規管活動)。
7. 為免產生疑問，實體分隔規定不適用於一般電話銀行及網上銀行，存款同意規定則適用於這兩者。

² 為免產生疑問，曾向客戶取得「存款同意」的認可機構無需再徵得這些客戶這項同意。

(A) 銷售投資產品

(II) 銷售過程

II.1 為面對面銷售過程錄音(只適用於零售銀行客戶)

原則

1. 錄音的目的是保存銷售過程的妥善紀錄，以確保有充分披露及投資建議或交易是合適客戶。

監管規定

2. 需就零售銀行客戶在以下情況下為面對面銷售過程進行錄音：
 - (i) 就複雜投資產品¹進行分銷(即不論是否涉及招攬或建議行為)或提供意見；或
 - (ii) 就涉及風險錯配的非複雜投資產品(例如，股票、非複雜債券、證監會認可的非衍生產品基金)、在交易所買賣的衍生產品，或不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款¹進行招攬或建議。
3. 錄音應涵蓋：(i) 合適性評估；(ii) 披露及解釋產品性質、特點及風險；及(iii) 落單及確認訂單(若達成投資交易)。認可機構可只在重述銷售內容時才錄音。然而，重述銷售內容時應持平及不偏不倚，錄音過程不應作為認可機構發出免責聲明或豁免認可機構的責任的機會。認可機構亦應制定穩健的政策、程序及管控措施，防範銷售職員在開始錄音前可能作出的不當影響或不當陳述。錄音應保存 7 年，或認可機構認為必要及適當的更長時間(例如，經考慮下述的選擇不採用錄音安排)。

選擇不採用錄音安排

4. 錄音規定同時適用於弱勢社群客戶及非弱勢社群客戶。透過該認可機構投資於相若產品的非弱勢社群客戶，可就相若產品²作出一次性選擇不採用錄

¹ 「複雜投資產品」指不計以下各項的複雜產品：(i) 在交易所買賣的衍生產品；及(ii) 不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款。

就複雜產品及不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款的定義，認可機構應參閱證券及期貨事務監察委員會(證監會)及金管局發出的指引。

² 就本指引而言，「相若產品」指具備相同主要性質、特點、結構及派付結構的投資產品。詳情請參閱

音安排，前提是：

- (i) 該認可機構全面披露產品的主要事項及風險，並於該產品首次或過往的交易時進行盡職的銷售過程(包括錄音)³；及
 - (ii) 該認可機構取得下述的「選擇不採用錄音表格」，並獲得客戶書面確認選擇不採用錄音。
5. 在「選擇不採用錄音表格」內，認可機構應以淺白易明的字眼及大小易於閱讀的字體列明重要產品資料，包括投資產品主要性質、特點、結構、風險及派付結構，以及客戶不採用錄音的選擇。認可機構應確保「選擇不採用錄音表格」所載資料準確完整，並按適當情況與產品發行人合作製作「選擇不採用錄音表格」。
6. 獲取客戶確認選擇不採用錄音安排的過程無需錄音。
7. 認可機構應制定適當管控措施，並提供足夠培訓，以免職員誘導非弱勢社群客戶選擇不採用錄音安排。
8. 為免產生疑問，有關透過電話進行的銷售過程需要錄音的現行規定維持不變。此外，認可機構應謹記有責任遵守備存紀錄的規定(例如，證監會《常見問題》⁴有關以文件載明投資依據及證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則(證監會《操守準則》)第 3.9 段的備存交易指示紀錄)。

附件 1 第(A)(II.2)節所述的「相若產品」。

³ 為免產生疑問，認可機構不得倚賴客戶的自我聲明或來自另一認可機構的客戶的交易紀錄來決定該客戶曾否投資於相若產品。

⁴ 《為客戶提供合理適當建議的責任的〈常見問題〉》。

(A) 銷售投資產品

(II) 銷售過程

II.2 進行相若產品交易時的風險披露

原則

1. 風險披露的目的是為了讓客戶在進行交易前明白相關的投資產品。認可機構可採取風險為本的方法，因應客戶的交易模式、知識水平和投資經驗、產品複雜性及風險等各項因素向客戶作出風險披露。

監管規定

2. 如認可機構以往曾就與是次產品相若的投資產品進行風險披露，則可簡化風險披露，前提是該認可機構以往已曾就與該產品相若的投資產品進行風險披露，並且須確保有關客戶清楚了解有關產品及備存紀錄(不論書面或錄音)以作證明。
3. 「相若產品」指具備相同主要性質、特點、結構及派付結構的投資產品。例如，就股票掛鉤工具或貨幣掛鉤工具而言，相若產品指具備相同主要性質、特點、結構及派付結構的股票掛鉤工具或貨幣掛鉤工具，即使它們掛鉤不同的股票或貨幣(視情況而定)。若能符合上述條件，認可機構可以只需向客戶披露及解釋有關產品的任何特定風險或不同條款(如有)，而無需重複整套風險披露。認可機構應備存相關風險披露的妥善紀錄，並能夠顯示已經在相若產品的首次或以往的交易向客戶進行妥善的風險披露。
4. 舉例而言，兩款具備相同主要性質、特點、結構及派付結構但與不同單一股票掛鉤的股票掛鉤存款可被視作相若產品。就相若股票掛鉤存款的交易，認可機構若經評估有關客戶已清楚了解該股票掛鉤存款，並且備存相關紀錄在客戶同意的情況下，該認可機構可無需再次解釋「何謂股票掛鉤產品」等一般條款、情境分析及一般主要風險等。認可機構可集中披露及解釋不同之處，例如相關資產，以及與相關資產有關的具體風險。
5. 認可機構應行使專業判斷，決定投資產品是否相若，並採取足夠管控措施防止有關安排被濫用。例如，「複雜債券」這個廣泛的類別可能包羅各式

各樣具有不同性質、特點、結構及派付結構的複雜債券，因此屬於「複雜債券」這個類別的債券未必相若。

6. 為免產生疑問，認可機構應繼續遵守有關為客戶提供最新的產品發售文件或資料的規定，包括最新發行章程或發售通函，及與該等交易有關的其他最新文件¹。

II.3 持續披露投資產品的較高風險評級（適用於零售銀行客戶）

1. 若認可機構持續檢討所售投資產品的風險評級時，給予產品較高的風險評級，認可機構應向接受其推薦及購買了該產品的客戶披露該風險評級的上升。認可機構應以書面(例如透過月結單或另行致函)直接通知客戶風險級別已被調高。
2. 若客戶已取消戶口或將有關投資產品轉往另一認可機構的戶口，認可機構將再沒有責任向客戶作出披露。

¹ 證監會的《遵守為客戶提供合理適當建議的責任的〈常見問題〉》。

(A) 銷售投資產品

(II) 銷售過程

II.4 評估客戶的集中風險

1. 正如金管局於 2012 年 1 月 5 日「銷售投資產品」通告所述，認可機構在進行合適性評估時，應參照證監會的《操守準則》及相關的證監會《常見問題》¹，並考慮所有相關因素，包括客戶的集中風險。認可機構應制定合理方法及限額以評估該風險。雖然未必有單一限額可以適用於每個情況，但認可機構應採取審慎的方法。認可機構可考慮相關因素，如產品類別及性質、產品風險評級，以及客戶風險承受水平，並考慮為風險較高的產品以及風險承受水平較低的客戶設定較低限額，及以累計方式而非以每筆交易的方式來計算集中水平。
2. 上述用作評估客戶集中風險的相關因素僅為舉例，認可機構在評估客戶的集中風險時應考慮與具體情況相關的因素。
3. 認可機構在評估客戶的集中風險時可考慮客戶金融資產²的詳情。例如，認可機構可根據從「認識你的客戶」過程及定期風險狀況檢討，或客戶聲明中收集所得有關金融資產的詳細資料，來評估客戶的集中風險。然而，若客戶聲明與認可機構的現有資料不一致，認可機構應採取適當措施加以處理，例如要求客戶澄清。此外，認可機構在沒有證據下或倚賴客戶以外的來源(例如媒體報導)來估算或估計客戶的金融資產詳情是不可接受的。認可機構應提醒客戶，若有任何重大變化(例如金融資產的金額有變)，應通知該機構。

¹ 《遵守為客戶提供合理適當建議的責任的〈常見問題〉》。

² 「金融資產」包括投資產品、存款及存款證。就本指引而言，「金融資產」不包括房地產物業。

(A) 銷售投資產品**(II) 銷售過程****II.5 涉及錯配或例外情況交易的管控措施**

1. 若有交易涉及複雜產品、或招攬或建議行為，認可機構應確保該交易的合適性。在評估合適性時，認可機構應考慮投資產品對客戶的投資組合所帶來的整體影響。例如，涉及錯配或例外情況的交易未必不合適，只要這與有關投資組合的風險回報狀況及客戶其他個人狀況相稱。
2. 認可機構在處理涉及複雜產品，或招攬或建議行為的交易，而該交易涉及錯配或例外情況時，應特別審慎。若向客戶銷售涉及錯配或例外情況的投資產品，例如，產品風險評級與客戶的風險狀況錯配，銀行職員應確保以下步驟：
 - (i) 提醒客戶該錯配或例外情況；
 - (ii) 記錄該交易的原因(例如，該交易合適客戶的理據)；及
 - (iii) 就涉及錯配或例外情況的交易取得客戶的確認。

為免產生疑問，僅僅取得客戶對涉及錯配或例外情況的交易的確認，不能免除認可機構的合適性責任(按適用情況而定)。就涉及複雜產品而且涉及錯配或例外情況的交易而言，除非經評估為對該客戶合適，否則認可機構不應向該客戶分銷有關產品，不論認可機構是否已取得該客戶的確認。

3. 就零售銀行客戶而言，認可機構亦應有適當程度的監督，檢討及按適當情況批核涉及錯配或例外情況的交易後，才落實執行交易。例如，可由前線職員主管或第二道防線(例如營運或風險管控)的人員進行交易前批核。若認可機構分批或於日終執行客戶指令，該交易前批核可於分批或日終處理程序前進行，而非在銷售過程中進行，從而為客戶縮短銷售過程。此外，某些涉及風險錯配的交易銷售過程須錄音(符合可選擇採用不錄音安排的情況除外)(請參閱附件 1 第(A)(II.1)節)。為免產生疑問，本段所載的管控措施不適用於零售銀行客戶以外的客戶。
4. 認可機構的高級管理層有責任確保有足夠管控措施，並執行充分的管理層監察。其中一個可接受的管控措施的例子是由高級管理層專責成員檢視有

關涉及錯配或例外情況的交易的統計資料，並且採取適當及即時行動處理被識別出的問題或不尋常情況。

良好手法

5. 認可機構可制定更嚴密的監管措施，處理涉及嚴重或多項錯配或例外情況的交易。管控措施及監察的程度可反映交易涉及錯配或例外情況的嚴重性。

(A) 銷售投資產品

(II) 銷售過程

II.6 落單冷靜期 (只適用於零售銀行客戶)

原則

1. 落單冷靜期旨在為對某些複雜產品認識較淺的零售銀行客戶提供額外保障。落單冷靜期讓客戶有較多時間考慮有關投資是否合適，並按需要諮詢第三方。

監管規定

落單冷靜期的主要特點

2. 根據落單冷靜期安排，認可機構在確定有關產品適合某客戶，並已向該客戶充分披露重要的相關資料後，認可機構應讓客戶至少有 2 個曆日的時間(最後一日應為營業日)¹了解該產品、考慮有關投資是否合適，並按需要諮詢家人或第三方意見。該交易的價格及條款將於客戶向認可機構發出指示，確認其買入 / 認購指令當日(即落單冷靜期結束時)釐定。認可機構須制定有關安排，讓客戶在執行交易日¹發出特定的確認交易指令的安排，並備有妥善的審計紀錄。無論任何情況，認可機構都不應讓客戶在執行交易日¹前確認其交易指令。

落單冷靜期的應用

3. 下文列載落單冷靜期的範圍及運作安排，以及預期的管控措施。

涵蓋產品範圍

4. 以下產品屬於落單冷靜期的適用範圍：
 - (i) 不在香港交易所上市的所有衍生產品(不包括基金)；及
 - (ii) 不在香港交易所上市而且具備以下一項或以上特點的債權證：

¹ 以 T 為銷售日，執行交易日最早應為 T+2 的營業日。例如，若認可機構在星期三(銷售日)為客戶進行合適性評估及產品披露(根據參考條款)，就有關產品的最早執行交易日應為星期五(假定該日為營業日)。然而，若銷售日為星期五，最早的執行交易日則應為下星期一(假定該日為營業日)。

- (a) 可延遲到期日；
- (b) 具有彌補虧損特點²；
- (c) 可交換或可換股，其權利可由該債權證的持有人行使；及 / 或
- (d) 可交換或可換股 (不包括(b)及(c))。

涵蓋的客戶類別

5. 落單冷靜期適用於獨資公司、合夥公司及中小企以外的零售銀行客戶。

落單冷靜期適用於與客戶的交易的情況

6. 認可機構在決定落單冷靜期是否適用於與零售銀行客戶的某項交易時，應如下文所列考慮客戶就產品類別的投資經驗³、年齡及資產集中程度：

- 就長者客戶而言，
 - 若該客戶沒有相關產品類別的投資經驗，便必須依從落單冷靜期安排，但若該客戶的資產集中程度低於 20%，該客戶可選擇不需要落單冷靜期安排。
- 就非長者客戶而言，
 - 若 (1) 該客戶沒有相關產品類別的投資經驗，及 (2) 該客戶的資產集中程度達 20%或以上，便必須依從落單冷靜期安排。

² 依照金管局 2018 年 10 月 30 日的「銷售及分銷具有彌補虧損特點的債務票據及相關產品」通告中「適用範圍」下第(i)項；以及金管局 2019 年 7 月 8 日的「有關銷售及分銷具有彌補虧損特點的債務票據及相關產品的常見問題」通告所指具有彌補虧損特點的債務票據的定義。

³ 產品類別包括但不限於：貨幣掛鉤產品、利率掛鉤產品、股票掛鉤產品、信用掛鉤產品、場外買賣衍生工具、可延期債權證、具有彌補虧損特點的債務票據、權利由債權證的持有人行使的可交換或可換股債權證、其他可交換或可換股債權證，以及金管局不時指明的任何其他產品類別。

7. 上述應用於零售銀行客戶的落單冷靜期的情況摘錄如下：

適用情況	長者客戶		非長者客戶	
	沒有相關產品類別的投資經驗	擁有相關產品類別的投資經驗	沒有相關產品類別的投資經驗	擁有相關產品類別的投資經驗
資產集中程度 ≥ 20%	必須依從落單冷靜期	無必要依從落單冷靜期	必須依從落單冷靜期	無必要依從落單冷靜期
資產集中程度 < 20%	客戶可選擇不依從落單冷靜期		無必要依從落單冷靜期	

8. 就落單冷靜期而言，「資產集中程度」指客戶將投資於有關交易的款額(按有關投資的名義數額計算)佔其金融資產⁴金額的百分比。認可機構可倚賴客戶所作的自我聲明來確定客戶的資產集中程度。
9. 在判斷客戶是否具備某特定產品類別的投資經驗時，認可機構可考慮客戶經該認可機構進行的投資交易，或倚賴客戶就具備某特定產品類別的投資經驗的聲明(即使該投資交易經其他金融機構進行)。
10. 落單冷靜期適用於非網上環境進行的投資交易(不論是否涉及招攬或建議行為)，以及網上進行且涉及招攬或建議行為的投資交易。為免產生疑問，落單冷靜期不適用於並不涉及招攬或建議行為的網上交易。

認可機構應採納的管控措施

11. 認可機構應制定適當的管控程序及措施，確保按適用情況妥善實施及向客戶解釋本通告所載的落單冷靜期規定。認可機構應於實施落單冷靜期規定前及於其後持續向所有相關員工提供足夠培訓。認可機構應備存有關落單冷靜期實際運作的適當紀錄及證明文件。此外，應由獨立部門(例如合規部)定期檢視遵守落單冷靜期規定的情況。
12. 認可機構應按適當情況將適用的落單冷靜期安排併入由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⁵當中。

⁴ 「金融資產」包括投資產品、存款及存款證。就本指引而言，「金融資產」不包括房地產物業。認可機構可顧及客戶在其他金融機構持有的金融資產。

⁵ 有關重要資料概覽的規定詳情，請參閱金管局 2011 年 4 月 18 日的「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。

(A) 銷售投資產品

(II) 銷售過程

II.7 有關弱勢社群客戶的同伴規定 (只適用於零售銀行客戶)

1. 就弱勢社群客戶而言，認可機構應容許該弱勢社群客戶選擇是否(i)帶同一名同伴見證銷售過程；及 / 或(ii)由多一名前線職員處理銷售事宜(「同伴規定」)。弱勢社群客戶可兩者任選其一、兩者均不選，或兩者全選。有關獲取弱勢社群客戶就同伴規定的選擇，可就所有產品類別，或就弱勢社群客戶評估所涵蓋的每個產品類別以一次性進行。認可機構應採納弱勢社群客戶的選擇，並備存妥善紀錄以供查核。
2. 第二名前線職員的角色是見證投資銷售過程，確保已遵守適當的銷售過程。若首名前線職員已適當執行銷售過程，該第二名職員便無需複述風險披露或再進行合適性評估。按適用情況，該第二名前線職員建議為已獲相關監管當局發牌或已向相關監管當局註冊的職員。
3. 由於同伴規定對大多數網上投資交易都不可行，這項規定不適用於網上投資交易。

(A) 銷售投資產品

(III) 認識你的客戶

III.1 客戶風險狀況分析 (適用於零售銀行客戶)

1. 認可機構應制定適當架構及程序，分隔客戶風險狀況評估及銷售過程。
2. 金管局預期客戶的風險狀況評估應由非銷售職員進行。然而，若此舉並不可行，必須就銷售職員所執行的客戶風險狀況評估進行獨立查核。獨立查核應符合以下準則：
 - 客戶被評為「中等」以上風險級別的評估，應進行 100%查核；
 - 將弱勢社群客戶評為「最低」以上風險級別的評估，應進行 100%查核；
 - 所有其他將客戶評為「最低」以上風險級別的評估，應進行抽查 (至少佔 20%)；
 - 獨立查核應涵蓋所有曾執行客戶風險狀況評估的銷售職員；及
 - 若發現銷售職員所執行的評估有例外情況，認可機構應就該職員所執行的評估進行更全面的檢討。
3. 執行客戶風險狀況評估的獨立非銷售職員不必是「有關人士」，但前提是該職員不會涉及各類「受規管活動」定義範圍的任何活動，並且：
 - (i) 該職員只會執行客戶風險狀況評估程序，即要求客戶提供資料以填寫標準問卷、記錄答覆(例如把資料輸入系統)，並告知客戶該系統評定其所屬的風險級別以及相應不同資產類別(但非特定產品)的分配；及
 - (ii) 該職員不會誘導客戶買賣證券，並且不會與客戶談及具體投資產品。

按照同一基礎，負責獨立查核由銷售職員完成的風險狀況評估的職員，不必註冊為「有關人士」。

4. 認可機構應向客戶提供風險狀況分析的副本，並要求客戶確認同意該分析是屬準確。評估程序應予錄音，錄音應保留 7 年。

(A) 銷售投資產品

(III) 認識你的客戶

III.2 弱勢社群客戶的全面評估

原則

1. 弱勢社群客戶指對了解投資所涉風險及承受潛在損失的能力較低的客戶。認可機構與弱勢社群客戶往來時應格外審慎，並在某些情況下為他們提供額外保障。
2. 在判斷客戶是否弱勢社群客戶時，認可機構應全面考慮該客戶的情況，以評估其未能明白相關投資風險及承受潛在損失的脆弱程度(「弱勢社群客戶評估」)。在客戶各項情況中，主要考慮因素應為該客戶的精於財務事宜的程度(如客戶的投資經驗)、思維和心理狀態(如客戶作出投資決定的能力)，以及客戶的財富水平從而可反映客戶是否能承受投資的潛在損失。在大多數情況下，純粹評估客戶的單一特點(例如年齡)未必是足夠以風險為本或全面的做法。

弱勢社群客戶評估的建議架構

3. 就零售銀行客戶進行弱勢社群客戶評估的建議架構如下。考慮到其他業務的客戶群性質及營運模式，認可機構可依照上述原則就非零售銀行客戶(例如私人銀行客戶)採用其他弱勢社群客戶評估的架構。
4. 步驟 1：評估客戶(指作出投資決定的人)是否具有顯示該客戶可能屬弱勢社群客戶的特點，例如(i) 年長；(ii) 低學歷；(iii) 低資產淨值配以低收入；或 (iv) 身患可觀察到的殘疾(例如，無行為能力、視障、聽障等)，以致可能影響客戶作出投資決定的能力。
5. 步驟 2(a)：若客戶具有(i)至(iii)任何一項特點，評估客戶對「複雜投資產品」¹ 及「其他投資產品」² 的投資經驗。在判斷客戶的投資經驗時，認

¹ 「複雜投資產品」指複雜產品，但不包括：(i) 交易所買賣的衍生產品及 (ii) 不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款。關於複雜產品及不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款的定義，認可機構應參閱證監會及金管局發出的指引。

² 「其他投資產品」包括交易所買賣的衍生產品、不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款，以及其他投資產品。

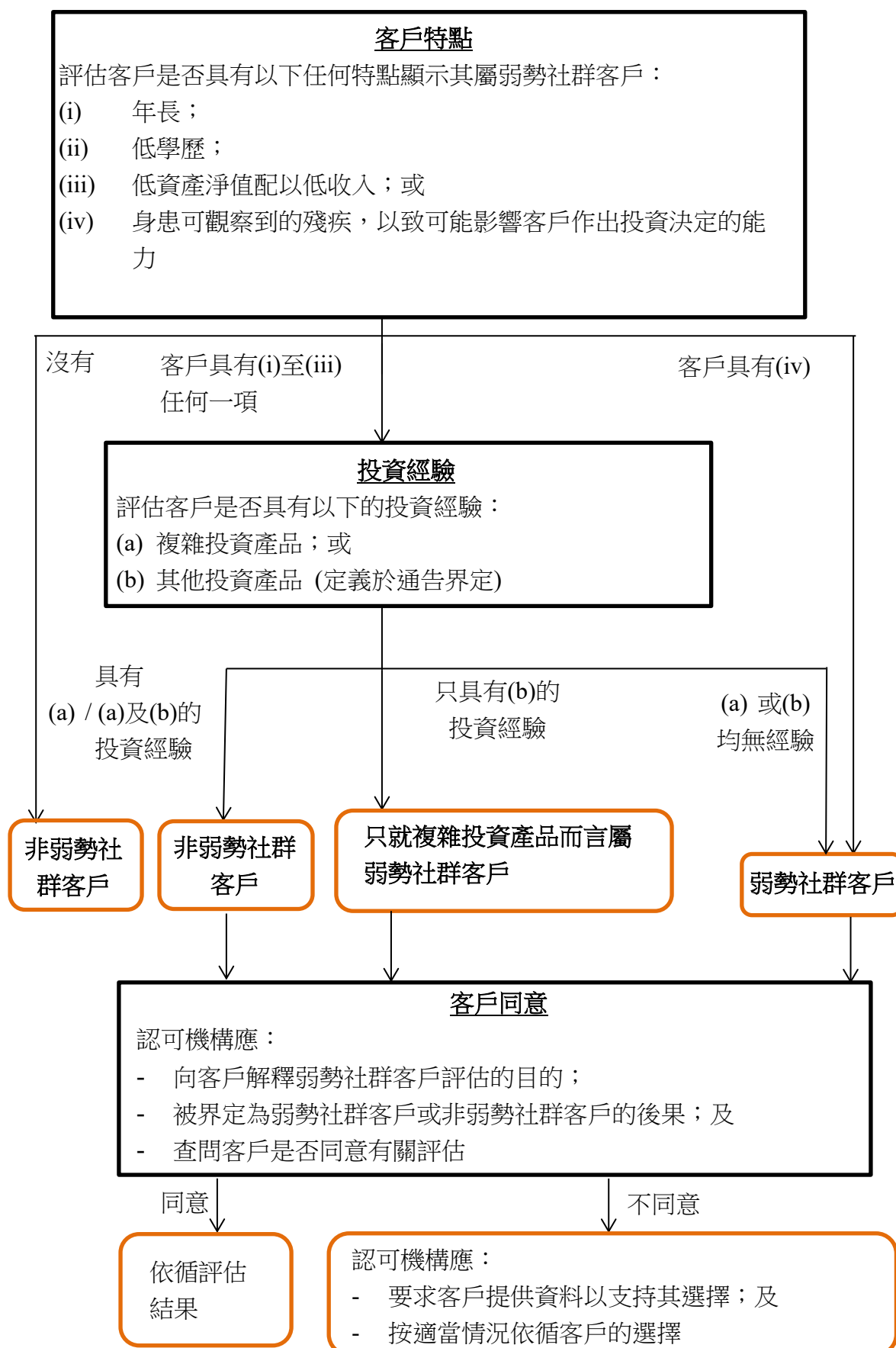
可機構可考慮其透過該機構所執行的投資交易，或倚賴客戶的聲明，表明具有相關產品類別的投資經驗(即使有關投資交易透過其他金融機構執行)。儘管判斷客戶投資經驗方面不會設定時限，認可機構仍應考慮每宗個案的具體情況。例如，若一位年長客戶在很久以前作出交易，認可機構應格外審慎，考慮該客戶現時是否明白所涉及的風險。

6. 考慮到客戶的投資經驗，認可機構應根據下表分別就「複雜投資產品」及「其他投資產品」將客戶界定為弱勢社群客戶或非弱勢社群客戶：

客戶具有(i)至(iii)任何一項特點		有沒有「複雜投資產品」的投資經驗？	
		有	沒有
有沒有「其他投資產品」的投資經驗？	有	「就所有投資產品而言均屬非弱勢社群客戶」	「只就複雜投資產品而言屬弱勢社群客戶」 (即就其他投資產品而言屬非弱勢社群客戶)
	沒有		「就所有投資產品而言均屬弱勢社群客戶」

7. 步驟 2(b)：若客戶具有特點(iv)，該特點可能已足以讓認可機構將該客戶界定為弱勢社群客戶。
8. 步驟 3：就具有顯示可能屬弱勢社群客戶的特點的客戶而言，認可機構應向該客戶解釋弱勢社群客戶評估的目的及被界定為弱勢社群客戶或非弱勢社群客戶所代表的後果(即認可機構與弱勢社群客戶往來時會加倍審慎。例如，弱勢社群客戶不能選擇不執行錄音安排，以及弱勢社群客戶可選擇有同伴或另一名職員見證銷售過程)。認可機構應要求具有顯示可能屬弱勢社群的特點的客戶確認其是否同意弱勢社群客戶評估結果。若客戶不同意評估結果，該客戶可提供資料支持其選擇。認可機構可按適當情況依循客戶的選擇。下述說明流程，以供參考。
9. 認可機構應備存弱勢社群客戶評估的妥善紀錄。認可機構應定期，以及當知悉客戶的情況有任何重大改變以致應對有關評估作出更新時，檢討弱勢社群客戶評估。為免產生疑問，就非零售銀行客戶而言，認可機構可將弱勢社群客戶評估及結果作為內部程序及內部紀錄。
10. 若客戶同時是認可機構的零售銀行客戶及非零售銀行客戶(例如私人銀行客戶)，該認可機構可於客戶層面進行弱勢社群客戶評估。

就零售銀行客戶進行弱勢社群客戶評估的建議架構流程



(A) 銷售投資產品

(IV) 管控措施及監察

IV.1 喬裝客戶檢查計劃 (只適用於零售銀行客戶)

1. 認可機構應制定適當的喬裝客戶檢查計劃以測試銷售過程。

(A) 銷售投資產品

(V) 特定產品指引

V.1 不受《證券及期貨條例》規管的投資產品

1. 作為整體原則，就銷售不受《證券及期貨條例》規管的投資產品(例如貨幣及利率掛鈎存款)而言，認可機構應依循適用於受《證券及期貨條例》規管的投資產品的相近標準。
2. 具體而言，認可機構須公平待客，並在提供意見及金融產品時顧及客戶利益。在提供意見時，有關意見應該客觀，並以客戶的狀況為基礎，考慮產品的複雜性、所涉風險及客戶的財務目標、知識、能力和經驗。認可機構應列明及清楚解釋產品的主要特點、所涉風險及條款、適用的費用、佣金或收費，並備有此等事項的詳細資料以供客戶查閱。推廣材料必須清晰、公正及持平，附帶充分且顯眼的風險披露。
3. 就不受《證券及期貨條例》規管的結構性投資產品而言，認可機構亦應遵守證監會發出，以及金管局要求認可機構遵守的相關監管規定¹，而就機構專業投資者及法團專業投資者²而言，認可機構可施行有關證監會的規定的相關豁免。
4. 考慮到不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款³的性質，在認可機構進行首宗不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款的交易時，該認可機構應在非接受存款地方內進行合適性評估(若適用)，以及作出主要

¹ 請參閱金管局相關通告所載詳情，當中包括但不限於：

- 2012 年 12 月 20 日的「證券及期貨事務監察委員會(「證監會」)的監管規定適用於銷售不受《證券及期貨條例》規管的結構性產品」；
- 2018 年 1 月 5 日的「加強有關銷售不受《證券及期貨條例》規管的結構性產品的披露規定」；
- 2018 年 5 月 25 日的「適用於委託帳戶下不受《證券及期貨條例》規管的結構性投資產品的披露規定」；及
- 2018 年 10 月 30 日的「適用於網上及非網上分銷不受《證券及期貨條例》規管結構性投資產品的規定」。

² 「機構專業投資者」應如證監會《操守準則》所界定。就本通告而言，「法團專業投資者」指認可機構已遵守證監會《操守準則》第 15.3A 及 15.3B 段的相關專業投資者。

³ 就不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款的定義，認可機構應參閱金管局發出的指引。

事項及風險的充分披露。至於同一產品的續期及重複交易，認可機構可於接受存款地方內進行此類交易。

5. 投資某產品而獲得的財政或其他誘因(例如贈品)不應被用於有可能分散投資者注意力或誤導投資者，令其忽略了適當地考慮該產品。

V.2 以私人配售方式銷售的投資產品

1. 產品發行人只可在符合《公司(清盤及雜項條文)條例》指明的豁免情況下⁴，才可透過「私人配售」方式分銷投資產品。認可機構必須確保以私人配售方式分銷投資產品是適當及合理。尤其，認可機構必須小心處理涉及重複發行，且各系列之間的產品大致相若，而產品特點沒有重大變化的計劃，並須確保這些計劃完全符合適用於私人配售的豁免條件。以私人配售方式銷售的投資產品只可售予專業投資者，或於該產品投資不少於 50 萬港元的零售投資者。

V.3 擴大外匯累計期權資產集中程度評估的主要貨幣名單

1. 就金管局 2014 年 3 月 7 日的「外匯累計期權及非槓桿式人民幣掛鈎存款」通告而言⁵，主要貨幣名單已加入新加坡元。

⁴ 《公司(清盤及雜項條文)條例》附表 17。

⁵ 認可機構可以較彈性地計算涉及主要配對貨幣的外匯累計期權的資產集中程度。

(B) 銷售保險產品及強制性公積金(「強積金」)產品

(I) 實體分隔 (只適用於零售銀行客戶)

1. **附件 1 第(A)(I)節**的簡化措施適用於認可機構向零售銀行客戶銷售及推廣投資相連壽險計劃(「投連壽險」)產品及強積金註冊計劃或成分基金(以及客戶選擇成分基金)。
2. 向零售銀行客戶銷售及推廣年金保險產品應在非接受存款地方¹進行。年金保險產品交易附帶的接受存款活動可於非接受存款地方進行，並由該地方的職員處理。
3. 除現有規定外，實體分隔規定不適用於下述一般保險及傳統長期保險產品：

一般保險產品

- 意外；疾病；陸上車輛；火災及自然力量；財產損壞；汽車方面的法律責任；一般法律責任；信貸；雜項財務損失；以及法律開支。

傳統長期保險產品

- 人壽及年金(須符合以上第 2 段)；永久健康；及退休計劃管理(不包括強積金產品)。就這些傳統長期保險產品，認可機構應加入警告聲明樣本²。

¹ 參閱金管局 2018 年 6 月 6 日的「銷售年金保險產品」通告。

² 參閱金管局 2014 年 12 月 8 日的「銷售非投資相連長期保險(「非投連長險」)產品」通告的附件註腳 7。

(II) 錄音

4. 所有現行有關認可機構就年金保險產品¹及投連壽險產品³銷售進行錄音的監管規定仍然適用，但只限於零售銀行客戶。
5. 依循現行規定，認可機構可只在重述年金保險產品及投連壽險產品的銷售內容時才錄音。重述銷售內容應持平及不偏不倚，錄音過程不應作為認可機構發出免責聲明或豁免認可機構責任的機會。認可機構亦應制定穩健的政策、程序及管控措施，防範銷售職員在開始錄音前可能作出的不當影響或不當陳述。
6. 就強積金產品而言，認可機構應依循金管局於 2012 年 9 月 18 日的「銷售及推廣強制性公積金（強積金）計劃」通告所載的錄音規定。

(III) 持續披露產品的較高風險評級（適用於零售銀行客戶⁴）

7. 若認可機構於持續檢討投連壽險產品項下的投資選項的風險評級時給予較高的風險評級，認可機構應採取附件 1 第(A)(II.3)節所述的措施。

(IV) 評估客戶的集中風險

8. 就投連壽險產品進行合適性評估時，認可機構應採取附件 1 第(A)(II.4)節有關評估客戶集中風險的原則，並考慮各項相關因素，包括客戶累計在投資後，投連壽險產品及相關投資選項佔客戶整體投資的集中程度。認可機構應注意在衡量投連壽險保單金額以計算資產集中程度時，應考慮客戶在保費繳付期內的應繳總保費及其他相關因素，例如客戶擬持有保單的年期等。

³ 參閱金管局 2011 年 3 月 14 日的「加強有關銷售投資相連壽險計劃產品的監管規定」通告。

⁴ 為免產生疑問，就持續披露產品的較高風險評級及客戶風險狀況分析而言，認可機構與非零售客戶往來時應採取金管局 2012 年 1 月 20 日的「適用於銷售投資產品予私人銀行客戶的優化措施」通告及 2012 年 12 月 20 日的「適用於銷售投資產品予企業客戶的優化措施」通告所載的優化投資者保障措施。

(V) 涉及錯配或例外情況交易的管控措施

9. 附件 1 第(A)(II.5)節所載涉及錯配或例外情況交易的管控措施適用於認可機構銷售長期保險產品(包括新保單、現有保單額外增加的保障及新附加保障，以及轉換現有投連壽險保單項下的投資選項)，而為銷售過程錄音的措施只適用於年金保險產品(選擇不採用錄音安排的情況除外)¹及投連壽險產品。
10. 就強積金產品而言，認可機構應在處理涉及錯配的強積金產品交易時遵守強制性公積金計劃管理局的「註冊中介人操守要求指引」及金管局 2012 年 9 月 18 日的「銷售及推廣強制性公積金（強積金）計劃」通告所載的相關規定。

(VI) 有關弱勢社群客戶的同伴規定（只適用於零售銀行客戶）

11. 附件 1 第(A)(II.7)節所載的同伴規定適用於認可機構向弱勢社群客戶銷售長期保險產品(包括新保單、現有保單額外增加的保障及新附加保障，以及轉換現有投連壽險保單項下的投資選項)。此外，向年長客戶銷售長期保險產品時，不論客戶是否被界定為弱勢社群客戶，認可機構均應提醒客戶有關產品的年期及保費繳付期。

(VII) 客戶風險狀況分析（適用於零售銀行客戶⁴）

12. 附件 1 第(A)(III.1)節所載措施適用於認可機構銷售投連壽險產品。關於存檔期，有關投連壽險產品的客戶風險狀況評估過程的錄音紀錄應適當備存，並在有需要時可供作迅速取用，證明已適當進行評估。

(VIII) 對弱勢社群客戶的全面評估

13. 弱勢社群客戶是指對了解保險交易所涉風險及承受潛在損失的能力較低的客戶。認可機構與弱勢社群客戶往來時應格外審慎，並在某些情況下於銷售長期保險產品時，為這類客戶提供額外保障。這不但涵蓋新保單，亦包括現有保單額外增加的保障或新附加保障，以及轉換現有投連壽險保單

項下的投資選項。

14. 就為銷售長期保險產品進行的弱勢社群客戶評估而言，認可機構應採取附件 1 第(A)(III.2)節所載原則及規定，但適用於長期保險產品的建議架構則詳載於以下段落。

長期保險產品弱勢社群客戶評估的建議架構

15. 就零售銀行客戶進行弱勢社群客戶評估的建議架構如下。考慮到認可機構有其他不同業務的客戶群性質及營運模式，認可機構可依照相同原則就非零售銀行客戶(例如私人銀行客戶)採用其他弱勢社群客戶評估的架構。
16. 步驟 1：評估客戶(指作出投保決定的人)是否具有顯示該客戶可能屬弱勢社群客戶的特點，例如(i) 年長；(ii) 低學歷；(iii) 低資產淨值配以低收入；或 (iv) 身患可觀察到的殘疾(例如，無行為能力、視障、聽障等)，以致可能影響客戶作出投保決定的能力。
17. 步驟 2(a)：就非投資相連長期保險產品而言，若客戶具有(i)至(iii)任何一項特點，評估客戶對年金保險產品⁵及其他非投資相連長期保險產品的投保經驗。在判斷客戶的投保經驗時，認可機構可考慮客戶透過該機構所作的保險交易，或倚賴客戶的聲明，表明具有相關產品類別的投保經驗(即使有關保險交易是透過其他金融機構執行)。儘管判斷客戶的投保經驗方面不會設定時限，認可機構仍應考慮每宗個案的具體情況。例如，若一位年長客戶在很久以前曾作出交易，認可機構便應格外審慎，考慮該客戶現時是否明白所涉及的風險。

⁵ 就投保經驗及個別客戶是否「就年金保險產品而言屬弱勢社群客戶」，年金保險產品包括可把保單現金價值年金化的其他非投資相連長期保險產品。

18. 考慮到個別客戶的投保經驗，認可機構應根據下表分別就年金保險產品⁵及其他非投資相連長期保險產品將客戶界定為弱勢社群客戶及非弱勢社群客戶：

客戶具有(i)至(iii)任何一項特點		有沒有年金保險產品的經驗？	
		有	沒有
有沒有其他非投資相連長期保險產品的經驗？	有	「就所有非投資相連長期保險產品而言均屬非弱勢社群客戶」	「只就年金保險產品而言屬弱勢社群客戶」 (即就其他非投資相連長期保險產品而言屬非弱勢社群客戶)
	沒有	「就所有非投資相連長期保險產品而言均屬弱勢社群客戶」	「就所有非投資相連長期保險產品而言均屬弱勢社群客戶」

19. 步驟 2(b)：若客戶具有特點(iv)，該特點可能已足以讓認可機構將該客戶界定為弱勢社群客戶。
20. 步驟 3：就具有可能屬弱勢社群客戶特點的客戶而言，認可機構應向該客戶解釋弱勢社群客戶評估的目的及被界定為弱勢社群客戶或非弱勢社群客戶所代表的後果(即認可機構與弱勢社群客戶往來時會加倍審慎。例如，弱勢社群客戶不能就年金保險產品選擇不採用錄音安排，以及弱勢社群客戶可選擇有同伴或另一名職員見證銷售過程)。認可機構應要求具有可能屬弱勢社群客戶特點的客戶確認其是否同意弱勢社群客戶評估結果。若客戶不同意評估結果，該客戶可提供資料支持其選擇。認可機構可按適當情況依循客戶的選擇。說明流程列載於下頁，以供參考。
21. 就以上第 17 段步驟 2(a)而言，若為投連壽險產品，認可機構應(依照附件 1 第(A)(III.2)節所載的建議評估架構)評估客戶對(a) 投連壽險產品；及(b) 其項下的投資選項的經驗。若客戶具有以上第 16 段(i)至(iii)任何一項特點，而對投連壽險產品或其項下的投資選項所屬的產品類別無經驗，認可機構應將該客戶界定為弱勢社群客戶。

**就零售銀行客戶進行弱勢社群客戶評估的建議架構流程
(適用於非投資相連長期保險產品)**

客戶特點

評估客戶是否具有以下任何特點顯示其屬弱勢社群客戶：

- (i) 年長；
- (ii) 低學歷；
- (iii) 低資產淨值配以低收入；或
- (iv) 身患可觀察到的殘疾，以致可能影響客戶作出投保決定的能力

沒有

客戶具有(i)至(iii)
任何一項

客戶具有(iv)

非投資相連長期保險產品經驗

評估客戶是否具有以下經驗：

- (a) 年金保險產品⁵；或
- (b) 其他非投資相連長期保險產品

具有(a) /
(a)及(b)的經驗

只具有(b)的經驗

對(a)或(b)
均無經驗

非弱勢社群客戶

就所有非投資相連長期保險產品而言均屬
非弱勢社群客戶

只就年金保險產品⁵而言屬弱勢
社群客戶

就所有非投資相連長期保險產品而言均屬
弱勢社群客戶

客戶同意

認可機構應：

- 向客戶解釋弱勢社群客戶評估的目的；
- 被界定為弱勢社群客戶或非弱勢社群客戶的後果；及
- 查問客戶是否同意有關評估

同意

不同意

依循評估
結果

認可機構應：

- 要求客戶提供資料以支持其選擇；及
- 按適當情況依循客戶的選擇

(IX) 喬裝客戶檢查計劃（只適用於零售銀行客戶）

22. 認可機構的喬裝客戶檢查計劃應涵蓋其向零售銀行客戶進行長期保險產品的銷售。

已被取代的舊有指引

本通告於通告說明的相關實施日期取代以下通告：

- 金管局 2008 年 12 月 11 日的「向零售客戶銷售投資產品」通告，以及金管局於 2008 年 10 月 23 日致零售銀行的同一題目的函件
- 金管局 2009 年 3 月 25 日的「實施《金管局就分銷與雷曼集團公司相關的結構性投資產品的事宜提交的報告》(金管局報告)中的建議」通告
- 金管局 2009 年 7 月 13 日的「銷售投資產品」通告
- 金管局 2010 年 5 月 20 日的「就零售客戶實施落單冷靜期的措施」通告
- 金管局 2011 年 4 月 6 日的「投資產品的簡化銷售程序」
- 金管局 2012 年 1 月 20 日的「適用於銷售投資產品予私人銀行客戶的優化措施」通告之附件所載的第 5、15 及 18 項建議
- 金管局 2012 年 11 月 19 日的「銷售定息產品」通告
- 金管局 2011 年 3 月 14 日的「加強有關銷售投資相連壽險計劃產品的監管規定」通告之附件第 4.1、6.2、6.5 及 6.6 段
- 金管局 2012 年 9 月 18 日的「銷售及推廣強制性公積金（強積金）計劃」通告中的「分行內的銷售與推廣活動及成分基金挑選程序」一節
- 金管局 2013 年 4 月 22 日的「銷售投資相連壽險計劃(投連壽險)產品」通告中的「資產集中程度」一節所載的應有標準
- 金管局 2014 年 12 月 8 日的「銷售非投資相連長期保險(「非投連長險」)產品」通告之附件第 3.10 及 4.1 段
- 金管局 2006 年 3 月 3 日的「零售財富管理業務」、2011 年 3 月 14 日的「加強有關銷售投資相連壽險計劃產品的監管規定」、2014 年 12 月 8 日的「銷售非投資相連長期保險(「非投連長險」)產品」及 2018 年 6 月 6 日的「銷售年金保險產品」通告所載的弱勢社群客戶舉例