

投資、保險及強制性公積金產品的投資者保障措施

常見問題

(A) 銷售投資產品

(I) 投資者保障措施的適用範圍

1. 就不符合「私人銀行客戶」（例如，其由認可機構管理的可投資資產金額低於指定水平）或「零售銀行客戶」定義（例如，認可機構並無零售銀行部門或零售分行網絡）的客戶而言，在通告中所指明「只適用於零售銀行客戶」的投資者保障措施是否適用於這些客戶？

否。若客戶不符合「零售銀行客戶」定義（例如「私人銀行客戶」），指明「只適用於零售銀行客戶」的措施對其並不適用。

2. 通告是否適用於處理「大型/熟悉投資的企業客戶」¹？

就投資產品而言，在與大型/熟悉投資的企業客戶交易時，認可機構獲豁免採取通告所載的投資者保障措施，但通告附件 1 第(A)(II.4) 節「評估客戶的集中風險」（若觸發合適性責任）、第(A)(II.5)節「涉及錯配或例外情況交易的管控措施」及第(A)(V)節「特定產品指引」則除外。

然而，就與大型/熟悉投資的企業客戶交易時，認可機構應繼續遵守金管局及證監會的相關指引，例如證監會《操守準則》²。尤其是，就向大型/熟悉投資的企業客戶進行簡化的投資產品披露而言，認可機構應參閱本套常見問題第 8 條問題的答覆，以及金管局與證監會的相關指引。

(II) 實體分隔（只適用於零售銀行客戶）

3. 哪些銀行業務可於「非接受存款地方」進行？

如通告附件 1 第(A)(I)節所載，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（稱為「非接受存款地方」）。除銷售及分銷投資產品外，認可機構亦可在非

¹ 應如金管局於 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」通告所界定。

² 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》）。

接受存款地方進行接受存款活動(例如接受存款或為存款續期)以外的一般銀行或客戶服務(例如卡服務、借貸、即期外匯、匯款)。以上就一般銀行或客戶服務的說明僅為舉例，並非詳盡無遺。

認可機構可於非接受存款地方進行投資交易附帶的接受存款活動，但前提是認可機構已取得客戶同意取閱及利用客戶的存款資料作投資及財富管理目的之用(即「存款同意」)。

4. 就貴金屬(例如黃金、獲證監會認可的紙黃金計劃)的純交易服務可於銀行分行內甚麼地方進行？

對於在銀行分行內提供這些服務的地點並無限制。

(III) 為銷售過程錄音

5. 下述與零售銀行客戶進行的面對面銷售過程是否需要錄音？

- (i) 涉及錯配或例外情況(風險錯配則除外)的非複雜投資產品、在交易所買賣衍生產品，以及不受《證券及期貨條例》規管的標準結構性存款的招攬或建議

否。若不涉及風險錯配，便不需為這些交易錄音。

- (ii) 為對沖目的進行的複雜產品交易

是。除非「選擇不採用錄音安排」適用於該交易，否則這些交易需進行錄音。

6. 為非面對面渠道的投資交易進行錄音時，應達致甚麼預期標準？

為確保公平待客及提供投資者保障，認可機構應注意下述事項，包括遵守現行監管規定，例如備存紀錄及按適用情況錄音。

若通訊設施沒有備存紀錄功能讓認可機構記錄、檢索及監察與客戶的通訊內容，認可機構應制定相應的補償措施及管控安排，確保遵守相關監管規定。例如，若有關投資交易屬於需要錄音或電話錄音的情況，認可機構應採取適當措施(例如使用具備錄音功能的辦公室電話)，以記錄與客戶的相關對話或相關重述內容。為免產生疑問，認可機構應就透過視

訊會議進行的投資交易(不論是否涉及招攬或建議，以及是否涉及複雜產品)為與客戶的相關對話或相關重述內容進行錄音。錄音內容應按適用情況包括合適性評估、產品披露，以及落單及確認訂單。有關錄音應根據適用規定備存。

認可機構亦應謹記遵守其他適用的監管規定，包括但不限於證監會《操守準則》，尤其是第 3.9 段關於記錄交易指示及各項有關訊息披露及合適性責任規定，以及證監會於 2018 年 5 月 4 日發出的「透過即時通訊收取客戶交易指示」通函(若適用)。

認可機構應根據本身具體情況設計適當的業務運作安排。例如，認可機構可考慮某特定通訊模式是否適合某些客戶(例如弱勢社群客戶)。

選擇不採用錄音安排(只適用於零售銀行客戶)

7. 若認可機構在網上渠道進行相若產品首次或過往的交易時已進行全面披露及盡職的銷售過程，可否視作已經符合通告附件 1 第(A)(II.1)節所載有關選擇不採用錄音安排規定的其中一項條件？

認可機構可選擇不採用錄音安排，但前提是該認可機構已全面披露產品的主要事項及風險，並於該相若產品首次或過往的交易時已進行盡職的銷售過程(包括錄音)。

若只備存相若產品的網上交易紀錄，而沒有任何錄音(例如只有規定須予披露的書面紀錄)，便不能符合有關選擇不採用錄音安排規定的條件。

(IV) 產品披露

8. 儘管未完全符合通告附件 1 第(A)(II.2)節所載的準則，認可機構對熟悉投資的投資者或具經驗的投資者可否實施彈性精簡投資產品的披露？

產品披露(例如披露產品性質、特點及風險)的目的是為了讓客戶在進行交易前清楚了解相關的投資產品。原則是認可機構可採取風險為本方法，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產品披露。

對於零售銀行客戶，認可機構應遵守通告附件 1 第(A)(II.2)節所載的監管規定。

若客戶並不是零售銀行客戶(非零售銀行客戶)，認可機構可精簡產品披露(不論有關交易是否首次，或屬相若產品的隨後交易)，但前提是該認可機構須確保客戶在進行交易前清楚了解有關投資產品。實際上，認可機構可因應非零售銀行客戶於財務事宜的精練程度(例如投資知識或在該認可機構或其他金融機構的投資經驗)，精簡向該客戶作出的投資產品披露，但前提是該認可機構須確保備存有關紀錄(書面或錄音)，以證明客戶清楚了解該產品，並在相關情況下不需全面的產品披露。

(V) 評估客戶的集中風險

9. 通告附件 1 第(A)(II.4) 節載述評估客戶集中風險的原則及規定。可否提供有關評估集中風險的實務指引？

認可機構在制定集中風險評估的方法及限額，以及決定納入集中風險評估的客戶金融資產額與投資持有量時，應確保它們均屬合理。

根據此原則，認可機構可採取不同方法來評估集中風險。在不排除其他合理方法下，認可機構可在評估集中風險時將重點放在產品的風險水平和客戶的具體情況上。

此外，認可機構在評估客戶的集中風險時應考慮相關參數的基礎，並確保所設的集中限額均屬合理。

一般而言，在評估客戶的集中風險時，合理的做法是就分母(即客戶的金融資產)與分子(即客戶在有關產品的累計持有量)均採用相同基準。為評估集中風險，認可機構可接受客戶有關其在該機構以外的金融資產數額 / 詳情以及投資持有量的聲明。

在任何情況下，若客戶聲明與認可機構的現有資料不一致，例如客戶聲稱的金融資產或集中程度，認可機構應採取適當措施加以處理，例如要求客戶澄清。

關於槓桿式交易，除非另有訂明³，否則認可機構在評估集中風險時應採用相關槓桿式交易中須承擔的最高風險額(而不僅是規定的保證金)。

³ 例如，認可機構可採用金管局於 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」通告所載的有關評估客戶預計外匯累計期權風險的框架。

(VI) 涉及錯配或例外情況交易的管控措施

10. 若投資產品涉及錯配或例外情況而又被評估為適合某客戶，認可機構可否就這些產品對該客戶進行招攬或建議？

即使有關交易可能涉及錯配或例外情況，若認可機構按適用情況(例如，就複雜產品，或涉及招攬或建議的交易)履行合適性責任，便可就投資產品向客戶進行分銷、招攬或建議。例如，如證監會的《遵守為客戶提供合理適當建議的責任的〈常見問題〉》所載，對於屬低或中級風險狀況的客戶而言，即使其投資組合內有一些高風險產品也未必不適合，只要這與有關投資組合的風險回報狀況相稱，以及持牌人或註冊人能夠信納，所推介的任何投資產品相當可能合乎客戶的投資目標及其他個人狀況。

然而，若交易涉及錯配或例外情況，銀行職員應特別審慎，並遵守通告附件 1 第(A)(II.5)節第 2 及第 3 段所載的管控程序，包括記錄該交易的原因。有關原因可以是認可機構判斷為何該交易適合客戶的理據。

(VII) 弱勢社群客戶的全面評估

11. 認可機構是否必須就弱勢社群客戶進行全面評估？認可機構可否選擇依循現行的弱勢社群客戶評估，當中會設定較高的年齡門檻，但不會考慮客戶的投資經驗？

為確保得出合理的評估結果，認可機構應對弱勢社群客戶進行全面評估。在判斷某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(包括其投資經驗)。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。

金管局於通告內載明就零售銀行客戶進行弱勢社群客戶評估的建議架構。考慮到其他業務的客戶群性質及營運模式，認可機構可在依循弱勢社群客戶全面評估的原則的前提下，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。

12. 若客戶僅進行屬「只執行交易」模式的交易，認可機構是否需要進行弱勢社群客戶評估及定期檢討？

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。

無論客戶偏好何種交易渠道及模式(例如只選用網上平台；僅進行屬「只執行交易」模式的交易)，認可機構均應進行全面評估，以判斷某客戶是否屬於弱勢社群客戶。為免產生疑問，認可機構可透過由客戶作出聲明或其他合理方法，查詢客戶的情況(例如教育程度、財政狀況、是否身患可觀察到的殘疾、投資經驗)，以進行有關弱勢社群客戶的評估。

認可機構亦應定期，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。

13. 若客戶授權其他人處理其戶口，認可機構應如何進行弱勢社群客戶評估？

弱勢社群客戶評估亦適用於作出投資決定的人。就進行弱勢社群客戶評估而考慮某客戶的特點及情況時，若涉及獲授權人，認可機構應採取合理做法，例如考慮該獲授權人的投資經驗及戶口持有人的財政狀況。

因應零售銀行業務以外的客戶群性質及營運模式，認可機構可在依循通告附件 1 第(A)(III.2)節所載的弱勢社群客戶評估的原則的前提下，採取本身的架構為非零售銀行客戶(例如私人銀行客戶)進行弱勢社群客戶評估。

(B) 銷售保險產品及強制性公積金(強積金)產品

14. 上述常見問題是否適用於銷售保險產品及強積金產品？

為遵守通告附件 1 第(B)節所載適用於銷售保險產品及強積金產品的投資者保障措施，認可機構應參考以下常見問題，並按下列適用情況採納相關原則及規定：

- 常見問題 3：投資相連壽險計劃(投連壽險)產品、年金保險產品，以及註冊強積金計劃與成分基金；
- 常見問題 9：投連壽險產品，包括認可機構可將重點放在產品的風險水平和客戶的具體狀況上，以評估相關投資選項佔客戶整體投資的累計集中程度。為免產生疑問，認可機構在評估集中風險時亦應顧及投連壽險產品佔客戶整體投資的累計集中程度；及
- 常見問題 11 至 13：長期保險產品。

15. 若認可機構每次銷售長期保險產品前均會進行弱勢社群客戶評估，是否仍需定期進行該項評估？

認可機構在與弱勢社群客戶往來時應格外審慎。有見及此，認可機構在銷售長期保險產品時需持有有效的弱勢社群客戶評估結果。認可機構可以透過定期，以及在知悉客戶具體情況出現任何重大改變時，檢討及更新弱勢社群客戶評估，或透過每次銷售長期保險產品前進行弱勢社群客戶評估來遵守規定。