

有關從事財務策劃及財富管理業務的持牌及註冊人士為客戶提供合理適當建議的責任的《常見問題》

《操守準則》第 5.2 段列明為客戶提供投資意見、作出建議和/或招攬行為的財務策劃及財富管理業務的持牌及註冊人士(以下稱為“投資顧問”)在提供此等服務時的責任¹，這些《常見問題》列明投資顧問就遵守《操守準則》及《內部監控指引》(以下稱為“綜合操守準則”)時應該考慮的實際因素。

《常見問題》內提供之答案屬一般陳述，投資顧問應根據《常見問題》給予的指引，考慮其本身的情況，並檢討其現行的制度及作業方式。必要時，投資顧問應改進其本身的制度及監控以符合綜合操守準則內所訂明的標準。

由於各投資產品的本質、特性及風險與各投資者的個人情況存在重大的差異，故不應將《常見問題》給予的指引，視為或詮釋為一份已羅列投資顧問就其業務操守應考慮的所有因素的清單。

投資顧問應注意，證監會在考慮投資顧問就其在香港從事財務策劃及財富管理業務是否為適當人選時，會考慮投資顧問有否遵守綜合操守準則內的要求，及有否依循《常見問題》提供的指引。

除了依循《常見問題》所提供的指引外，本會促請投資顧問就其個別情況考慮採取所有必要的行動，以確保其遵守綜合操守準則的規定。投資顧問在採取相關行動以符合《常見問題》內提供之指引前，或對於有關的法例的應用存有疑問時，應尋求獨立的法律意見。

1. 投資顧問在提供合理適當建議予客戶時，有何責任？

投資顧問應：

- a) 認識他們的客戶；

¹ 《操守準則》第 5.2 段訂明：

“持牌人或註冊人經考慮其所察覺的或經適當查證後理應察覺的關於該客戶的資料後，持牌人或註冊人在作出建議或招攬行為時，應確保其向該客戶作出的建議或招攬行為，在所有情況下都是合理的。”

- b) 了解向客戶推介的投資產品(產品盡職審查)；
- c) 將每名客戶的個人情況和向其推介的每項投資產品的風險回報狀況進行配對，從而提供合理適當的建議；
- d) 向客戶提供所有重要的相關資料並協助他們作出有根據的投資決定；
- e) 聘用勝任的職員及提供適當的培訓；及
- f) 以文件載明及保留向每名客戶推介每項產品的理據。

2. 何謂符合“認識你的客戶”的要求？

根據《操守準則》，投資顧問有責任向客戶取得資料去釐定其財政狀況、投資經驗及投資目標。為求更了解客戶的個人情況，投資顧問應向客戶收集有關資料，例如其投資知識、投資期、承受風險能力(包括資本虧損風險)、(如適用的話)及其提供定期供款和額外抵押品的能力等。

每名客戶的資料均應作詳細文件載明，(如適用的話)及應持續更新。

即使客戶沒有向投資顧問完全披露其個人情況(例如財政狀況)，投資顧問亦應就客戶對風險的態度及其期望等事宜作出評估。假如投資顧問未能作出有關評估，最低限度亦應向客戶解釋所提供的投資意見因資料缺乏而出現的固有限制。此外，投資顧問亦應向客戶解釋就其所提供的投資意見而作出的假設。

3. 投資顧問應如何進行投資產品盡職審查？

投資顧問不應向客戶推介其本身不了解的投資產品。他們為每名客戶挑選合適的投資產品時，應進行盡職審查。

盡職審查涉及投資顧問透徹理解投資產品的結構、運作方式、其下投資項目的性質、承受風險的程度、產品發行人及服務提供者的經驗及聲譽、投資該投資產品需要的費用、投資產品的相關表現及流通性、禁售期、終止條款、估值及單位定價以及妥善保管的安排。

投資顧問需要考慮的因素，取決於向客戶提供的投資產品及服務性質，其他考慮因素包括相關市場及行業的風險、經濟及政治環境、監管限制以及任何可能會直接或間接影響相關投資產品的風險回報及投資增長前景的因素。

投資顧問應就有關投資產品的固有風險，向產品發行人作出查詢，籍以獲得詳盡的解釋。本會並不建議投資顧問只依靠投資產品發行章程、發售通函或推廣資料內所載的資料，並將該等資料視作爲必定足夠並自行說明一切的所需要的資料。

投資顧問應以文件載明他們對投資產品所作出的核實工作及查詢、挑選產品的準則、產品在哪些方面被認爲適合不同風險類別的投資者，以及獲得高級管理層的批准去推介該產品。

最後，投資顧問應就有關投資產品的性質、特性及風險，確保每隔一段合適時間進行持續的產品盡職審查。

4. 投資顧問如何向客戶提供合理適當的意見？

投資顧問必須將其推介的每項投資產品的風險回報狀況與每名客戶的個人情況進行配對，從而提供合理適當的意見。因此，投資顧問應運用其專業判斷能力，並顧及客戶的投資目標、投資期、風險承受能力及財政狀況等，勤勉盡責地評估所推介的每項投資產品的特點及所涉及的風險(包括交易成本、槓桿效應及外匯風險(如適用者))是否確實適合客戶，以及符合客戶的最佳利益。

投資顧問不得就他們將會收取的佣金回扣或其他關連公司將收取的其他利益作爲向客戶推介某一投資產品的主要依據。若投資顧問只限於推介其關連公司發行的投資產品，便應向每名客戶披露此限制。

最後，投資顧問在向長者、或對投資於投資產品缺乏認識的客戶、或那些未能就複雜的投資產品作出獨立投資決定並需要倚賴投資顧問的意見的人士提供意見時，必須格外審慎，尤其是當此等客戶是投資於禁售期限長，並於提早贖回時會被徵收巨額罰款的投資產品。

5. 投資顧問如何協助客戶作出有根據的決定？

投資顧問應向每名客戶提供所推介的投資產品的發行章程、或發售通函、及與該等投資有關的其他文件。單單把這些文件交給客戶，要求客戶閱讀文件，或僅向客戶讀出文件內容是並不足夠。

投資顧問應就所推介的投資產品為何適合客戶，以及該等投資產品的性質及風險程度，給予客戶適當的解釋以協助客戶作出有根據的決定。除了說明投資產品的好處外，投資顧問亦應向客戶提出持平的意見，使客戶同時注意到該投資產品的缺點及下跌的風險。投資顧問在向客戶解釋投資產品時，應採用簡單、淺白、而客戶又可以容易明白的語言，所作出的解釋必須不偏不倚及絕無誤導成份。

每名客戶均應獲得充足的時間消化、考慮及評估投資顧問提供的資料及建議，並獲得足夠機會向投資顧問提出疑問。在任何情況下，投資顧問均不應以高壓或不公平的手段逼使或誘使任何客戶作出倉卒的投資決定。

6. 投資顧問在擬備文件紀錄時應符合哪些標準？

投資顧問應以文件載明及紀錄向每名客戶所提供的投資建議的依據，並向每名客戶提供依據的副本。

為證明符合監管規定，投資顧問在向每名客戶提供相關資料及投資建議的依據時，應同時以文件載明及紀錄所提供的資料及建議依據，該等資料應包括客戶提出任何重要的疑問及投資顧問的回應。此外，投資顧問亦應就所有客戶交易保留充足的文件記錄，包括向產品提供者發出的交易指示。

7. 使用電腦程式得出投資建議的投資顧問，是否有責任向客戶提供合理適當的投資建議？

當投資顧問使用電腦程式，透過輸入特定客戶資料于電腦，從而得出電腦程式產生之投資建議，並參考該等建議，用作協助客戶作出投資決定時，他們亦應遵守《常見問題》內之問題 1 所列明的責任，應確保向客戶提供合理適當的投資建議。

投資顧問應確保該電腦程式考慮到每名客戶的所有相關資料、使用客觀的標準把客戶的個人情況跟合適的投資產品進行配對，從而得出合理適當的投資建議，並確保提供投資建議的過程是不偏不倚。

8. 就服務性質及範圍而言，投資顧問應在客戶協議書內訂明甚麼？

投資顧問為客戶提供服務之前，應透過客戶協議書確立及訂明他們與每名客戶之間的關係。客戶協議書應訂明各方的權利，義務及責任，並正確地反映出所提供服務的性質及範圍。

為客戶持續提供服務的投資顧問，應不斷檢閱每份客戶協議書以確保能妥善地更新及記錄他們為每名客戶所提供的服務性質及範圍。

9. 投資顧問的高級管理層應採取甚麼行動？

投資顧問的管治團體(包括高級管理層)應維持良好的企業管治架構和清晰的權責，使投資顧問的活動得到適當的指示，管理和監控，以維護客戶的最佳利益。

高級管理層有責任確保投資顧問遵守所有適用的法例、規則及守則，並應該檢討、評估及確立足夠的制度及監控措施，以迅速識別可能會令客戶利益受損的事項及事宜(例如涉及可能純粹為達到銷售目標或可能受到現金或其他獎勵方式所推動而提供投資建議的個案)。

此外，高級管理層應確保投資顧問的職員為適當人選，並具備足夠的知識及技能為客戶提供合理適當的建議。投資顧問亦應為其職員提供定期及適當的培訓，並確保他們不斷緊貼業界的發展。

高級管理層應確保由合資格及稱職的人員持續檢閱客戶檔案，檢閱方式以風險為本及抽樣方式進行。所檢閱的客戶檔案須涵蓋年長或對產品缺乏認識的客戶，或那些未能對複雜的投資產品作出獨立投資決定的人士。

投資顧問應及時跟進客戶的投訴，並根據已妥善記錄的程序，盡快作出調查及採取適當的補救措施，避免不必要的延誤。

投資顧問的匯報政策及程序，應能及時通知高級管理層所有可能與適用的法例、規則和守則不符及可能損害客戶權益的事件及事宜。