

問題及良好手法

產品盡職審查

問題/不足之處

- 有時只倚賴位於香港以外的集團公司或總辦事處/地區辦事處所進行的產品盡職審查，而沒有適當考慮本地的監管規定、本地市場情況及目標客戶的需要。
- 產品風險評級方法並不一定充分考慮產品特點及相關風險因素。例如某認可機構只按資產類別決定產品的風險級別(如所有股票基金都列為中等風險級別)，沒有評估同一資產類別內不同產品的主要特點(如新興市場的股票對比已發展市場的股票)及其他可能直接或間接影響投資項目的風險回報狀況與增長前景的相關因素(如市場與行業風險，以及經濟與政治環境)。另一個例子是某基金只投資於單一發展中國家的股票被評為中等風險級別。然而，發行人給予有關基金最高風險級別，但有關認可機構卻沒有進行任何盡職審查或與產品發行人核實該風險級別。

金管局的預期標準

認可機構在決定產品適合性時，應進行充分的產品盡職審查，並就向客戶作出招攬或推介的投資產品有透徹了解。評估產品風險及評定投資產品風險級別的機制應合理並考慮所有相關因素。雖然認可機構在適當情況下可參考集團公司或總辦事處/地區辦事處進行的盡職審查，但它們應制定妥善的政策與程序，以確保計及本地的監管規定及其他本地情況，進行充分的產品盡職審查，以評估有關投資產品是否適合目標客戶。認可機構的獨立風險管理部門應確保所有風險均經過充分了解及評估，並應在適當情況下諮詢所有有關部門(如風險管控及法律與合規部門)。同時，產品盡職審查結果應由高級管理層批核，並應就有關盡職審查工作保存妥善的文件記錄。

銷售職員培訓

問題/不足之處

- 銷售職員有時只在推出新產品之前的一段不合理的短時間內獲提供相關培訓(如產品推出前數小時)。
- 在部分個案中，沒有專責單位負責監察培訓工作及檢視培訓材料，以確保培訓材料符合監管規定及內部政策。

金管局的預期標準

認可機構應為職員提供定期及適當的培訓，並確保職員具備所需知識與技能，以及知悉業內最新發展。認可機構應檢視產品發行人或第三方提供的培訓材料，以確保有關材料準確、充足及持平。

良好手法

例子包括至少每年一次為銷售人員提供投資產品複習課程；強制規定銷售人員須修讀某些有關產品知識與銷售程序的課程(特別是為推出新產品或服務的課程)，以及監察他們的出席率，並向小組/單位主管報告缺席情況；制定評估機制(如完成培訓課程後進行筆試/角色扮演，以確保有關銷售人員能向客戶適當地闡明產品的主要特點及風險)；以及在培訓計劃中加入經驗交流環節，分享內部及監管機構發現的問題及監管機構的執法消息。

不受《證券及期貨條例》規管的投資產品的推廣材料

問題/不足之處

- 部分認可機構所展示的推廣材料(如在銀行分行、銀行大堂或網站)強調投資產品(如結構性貨幣掛鈎存款)的高回報率，但沒有以同樣顯眼的方式作出有關的風險披露。

金管局的預期標準

就不受《證券及期貨條例》規管的投資產品的推廣材料而言，金管局預期認可機構遵循與證券及期貨事務監察委員會(證監會)規管推廣材料相若的標準，如《證監會有關單位信託及互惠基金、與投資有關的人壽保險計劃及非上市結構性投資產品的手冊》中的「適用於非上市結構性投資產品的廣告宣傳指引」。其中，推廣材料必須清晰、公正及以持平的觀點呈述投資產品，並附有充分及顯眼的風險披露。

認識你的客戶程序及客戶風險分析

問題/不足之處

- 部分認可機構只倚賴第三方設計客戶風險分析系統，並沒有進行盡職審查以確保系統設計合理及分析結果可靠。我們留意到的缺陷包括就某些評估環節給予過高分數，且沒有充分理據支持，以致分析結果偏頗，以及評估問題不清晰或含糊以致評估結果不可靠。
- 由於缺乏標準程序及指引，部分銀行職員就進行客戶風險分析的做法不一致，甚或不妥當(如告知客戶參與強制性公積金計劃或為旅遊而兌換外幣等同具有投資經驗)。
- 部分銀行職員在進行客戶風險分析程序時試圖影響客戶，以得出與特定投資產品相配的分析結果(如職員建議客戶修改其答案或向客戶建議最好的答案)。
- 在部分個案中沒有取得識別經驗較淺的客戶的資料(如學歷)，因而沒有在銷售過程中向這類客戶提供額外保障。

金管局的預期標準

金管局提醒認可機構，為履行確保產品適合客戶的責任，它們應向客戶取得有關其個人狀況的資料，以確保任何投資招攬或建議均是適合客戶的。認可機構應設立充足的制度與管控措施，對客戶的承受風險能力作合理評估，及避免異常的分析結果。認可機構應以適當的技能、小心謹慎與勤勉盡責地行事，如客戶所提供的資料存在矛盾便應要求

客戶澄清。此外，認可機構應要求客戶確認同意風險分析結果，並向客戶提供風險分析評估的副本。認可機構亦應妥善保存有關客戶確認風險分析結果及客戶作出的澄清(如有)的稽查記錄。

良好手法

例子包括測試客戶風險分析機制及結果，以評估機制是否合適，以及得出的結果是否合理可靠；定期檢討風險分析機制及結果(如客戶評估結果的統計資料)，以評估機制是否仍然合適；以及提供書面指引或標準分析問題，以協助銀行職員及客戶進行客戶風險分析程序，其中可包括處理客戶不同意評估結果的情況的指引。書面指引或標準分析問題有助增進客戶的理解，及使客戶風險分析程序更具透明度及更加明確，亦有助確保所有職員都採用適當、一致及客觀的方法及標準。

適合性評估及銷售手法

問題/不足之處

- 部分銷售職員在作出投資招攬或建議時只考慮評估得出的客戶風險承受水平，但沒有顧及其他已得知的重要相關因素，如客戶的投資經驗及投資目標。
- 在部分個案中銀行並無妥善記錄向客戶建議的其他產品。
- 部分銷售職員只向客戶寄出產品文件，除非客戶其後作出查詢，否則假設客戶已明白有關產品。
- 部分銷售職員並無充分解釋產品的主要特點及風險，亦無妥善解答客戶就產品特點及風險的查詢。
- 部分私人銀行聲稱前線員工與客戶面談期間已解釋產品特點與風險，並已提醒客戶注意風險錯配的情況，但私人銀行並無保存妥善記錄或證明。

金管局的預期標準

認可機構應採取一切合理程序，以確保在充分考慮該機構取得的所有有關客戶的資料後，所作出的投資招攬或建議適合該客戶。認可機構應就這方面設立足夠的管控措施。認可機構應制定適當的管控措施，處理在「認識你的客戶」及/或銷售過程中收集到有關某客戶而存在矛盾的資料，例如向客戶指出該存在矛盾的資料對產品適合與否的影響，以及在客戶作出投資決定前要求其予以澄清。客戶作出的澄清(如有)應予妥善保存。此外，金管局預期認可機構採取審慎原則，並在作出產品招攬或建議時顧及客戶的情況，例如缺乏投資經驗等。

認可機構應妥善記錄銷售職員作出產品招攬或建議的理據及其他曾考慮的投資產品。

為有助客戶作出有根據的投資決定，認可機構應向客戶妥善披露及解釋投資產品的主要特點及風險。只向客戶提供產品文件的做法並不足夠。客戶應有足夠時間消化、考慮及評估認可機構提供的資料及建議。

認可機構應制定妥善程序及保存妥善記錄，以證明已遵守監管規定。

處理錯配或例外交易及合規監察

問題/不足之處

- 在部分個案中防範不適當交易的管控措施並不足夠。例如就涉及多重錯配(如風險水平及資產集中度都出現錯配)的交易，部分認可機構只是機械式地分別依循風險錯配交易及高資產集中度交易的管控程序，而不是從整體的情況評估該交易是否合適。
- 部分個案的錯配交易批核機制存在缺陷，如批核者可審批由其經手處理的交易。
- 在客戶、職員或主管人員均無提供任何理據下，部分主管人員仍批准涉及錯配或例外的交易。

金管局的預期標準

認可機構應就錯配或例外事項交易，如高資產集中度，及風險/目標/年期錯配等設立足夠的管控措施及適當程度的監督。認可機構應就涉及嚴重或多重錯配或例外交易實施更嚴格的管控措施。管控及監督程度應反映交易涉及的錯配或例外情況的嚴重性。

良好手法

加強管控的良好手法例子包括：

- 禁止涉及嚴重或多重錯配或例外交易，或規定這類交易須經過事前的獨立批核；
- 禁止與弱勢社群客戶進行涉及錯配或例外交易，或規定這類交易須經過事前的獨立批核；以及
- 制定機制由更高層批核涉及嚴重或多重錯配或例外交易。

監察及查核機制

問題/不足之處

- 部分銀行職員只機械式地查核適合性評估，只比較產品風險評級與客戶的風險承受水平，並無查核客戶在「認識你的客戶」及適合性評估過程中提供的其他相關資料。
- 部分個案的合規部門沒有積極參與合規監察工作，如確保內部管控及合規審核是否有效，從而確保遵守監管規定。

金管局的預期標準

認可機構的管理層應充分監督投資產品的銷售，確保遵守所有適用法規。認可機構應編製適當的管理資訊系統報告，讓高級管理層注意風險或不合規情況，並定期進行有效的合規查核，涵蓋錯配交易、例外及高風險環節。抽查方法應與風險相稱(如涉及較嚴重錯配或例外的交易，或業務顯著增加，或需擴大抽查規模)。合規部門與其他相關獨立部門(如風險管理部門)之間在合規查核方面應有清楚明確分工(包括合規查核範圍及涵蓋內容)。

合規部門應在多方面擔當重要角色，確保認可機構遵守適用於銷售投資產品的法定條文、監管規定及操守準則；監察及檢測合規情況；以及定期向高級管理層匯報合規事項¹。

處理投訴程序

金管局的預期標準

除非投訴個案純粹透過檢視文件已可作實及解決而無需聯絡投訴人，又或投訴性質瑣碎外，金管局預期認可機構，在適當及切實可行的情況下，向投訴人作出查詢(如以面談或電話形式)以取得及澄清有關投訴的詳細資料。

¹ 有關合規部門的主要特點及職責的詳細指引，請參閱《監管政策手冊》單元 IC-1 第 5.3 節。