

(翻譯本)

本局檔號：B1/15C
B9/103C
G16/1C
C2/5C

致：所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

喬裝客戶檢查計劃結果

香港金融管理局(金管局)於 2013 年至 2014 年期間聘用服務供應商進行了喬裝客戶檢查計劃，抽查認可機構有關投資及保險產品的銷售手法。匯總相關檢查結果的報告載於附件。就此，認可機構應充分參考檢查結果，各自對相關策略與內部管控安排進行檢視，並及時落實適當措施以改進銷售程序、職員培訓、合規監察及其他相關內部管控等。金管局亦鼓勵認可機構在適用情況下採納報告內提及的良好手法，以優化其銷售程序及管控措施，達致公平待客目標。

根據檢查結果，認可機構在銷售投資產品方面普遍符合有關的監管要求，只有個別樣本顯示仍有需要進一步改善的地方。在銷售保險產品方面，部份樣本顯示認可機構在一些環節，例如收集有關客戶狀況及需要的資料、確保建議適合客戶、以及披露保險產品的主要特點與風險及費用與收費等，目前尚有不足之處。

就銷售投資產品方面，金管局已於 2014 年 7 月 30 日發出通告，與業界分享喬裝客戶檢查計劃以及持續監管過程中留意到的一些相關情況，並提醒認可機構遵從適用的監管規定及預期標準。至於銷售保險產品方面，參考是次檢查結果以及持續監管過程中所顯示的情況，金管局亦已於今日發出通告，就銀行業界銷售非投資相連長期保險產品¹應採取的手法提供指引。

¹ 非投資相連長期保險產品包括儲蓄壽險計劃、年金保險計劃、終身人壽保險計劃及萬用人壽保險計劃等。

金管局已在制定監管工作計劃以及推動認可機構及其員工提升合規文化的相關措施時，參考了這次檢查結果，並在監管過程中加強審視此報告所顯示的不足之處。個別認可機構亦須因應本身情況採取適當的跟進工作，包括加強相關管控措施。金管局會繼續不時採用喬裝客戶檢查計劃抽查認可機構的銷售手法。

助理總裁(銀行操守)

朱立翹

2014 年 12 月 8 日

副本送交：證券及期貨事務監察委員會(中介機構部執行董事施哲宏先生)

保險業監理處(署理助理保險業監理專員(長期業務)許美瑩女士及署理助理保險業監理專員(執法)錢蕙心女士)