

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C
G16/1C
C2/5C

致： 所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

簡化銷售投資及保險產品的錄音規定

香港金融管理局（金管局）因應科技進步對銀行銷售模式所帶來的發展及業界的反饋於早前進行了檢視，現謹闡明：(I)簡化透過視像會議進行投資交易的錄音規定；及(II)金管局就有意採取替代措施以符合金管局關於面對面或視像會議銷售投資產品或年金保險產品的錄音規定而對認可機構的監管預期。透過簡化相關規定及闡明監管預期，金管局希望在提供客戶保障的同時提升客戶體驗。

(I) 簡化透過視像會議進行投資交易的錄音規定

目前透過視像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，認可機構均須就與客戶的銷售過程或相關重述內容進行錄音¹。

根據風險為本方法，由即時起，(a)對於零售銀行客戶，有關透過視像會議進行投資交易而觸發涉及錄音規定的情況，將與面對面銷售而需錄音

¹ 金管局於 2020 年 12 月 23 日的「有關投資者保障措施的常見問題」通告（2020 年常見問題）第 6 條；及金管局於 2021 年 9 月 24 日的「透過非面對面渠道分銷投資及保險產品」通告（2021 年非面對面渠道通告）附件第(C)(VI)節。

的情況相同²；而(b)對於非零售銀行客戶，現行的錄音替代措施³，亦適用於視像會議方式。換言之，若零售銀行客戶透過視像會議進行投資交易，只有在以下情況下才須為其銷售過程或重述銷售內容錄音：

- (i) 就複雜投資產品進行分銷或提供意見；或
- (ii) 就涉及風險錯配的非複雜投資產品、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進行招攬或建議。

認可機構亦可就相若產品對非弱勢社群客戶採取選擇不錄音安排²。

謹提醒認可機構應實施足夠的管控及監察措施，確保即使有關情況未有觸發涉及錄音規定，也不會對以視像會議方式進行投資交易的客戶造成不利影響，並且確保遵守相關法定及監管規定⁴。其中，認可機構仍須充分認證及核實客戶身分，如有懷疑，應透過另一通訊渠道與客戶直接確認，並確保視像會議設施安全可靠、妥善備存紀錄，以及妥善的銷售過程（例如規定銷售人員在備有妥善視像會議設施的適當處所進行透過視像會議的銷售）。

(II) 採取替代措施以符合金管局關於面對面或視像會議銷售投資及年金保險產品的錄音規定

根據金管局發出的通告⁵，認可機構在透過面對面或視像會議方式向零售銀行客戶銷售投資及保險產品時，須為涉及本通告第(I)節上述第(i)及(ii)項所述的情況的投資產品、年金保險產品或投資相連壽險計劃產品（包括保障型投資相連壽險）的銷售過程錄音。此錄音規定已實施一段時間，

² 金管局於 2019 年 9 月 25 日的「關於投資、保險及強制性公積金產品的投資者保障措施」通告（2019 年投資者保障措施通告）附件 1 第(A)(II.1)節。

³ 金管局的「2019 年投資者保障措施通告」附件 1 第(A)(I)節註 1。

⁴ 例如《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》第 3.9 段及「2021 年非面對面渠道通告」所載其他規定。

⁵ 關於投資產品，請參閱金管局的「2019 年投資者保障措施通告」附件 1 第(A)(II.1)節；以及本通告第(I)節。關於保險產品，請參閱金管局的「2019 年投資者保障措施通告」附件 1 第(B)(II)節；金管局的「2021 年非面對面渠道通告」附件第(C)(VII)節；金管局於 2022 年 7 月 8 日的「銷售保障型投資相連壽險」通告附件第 4.1 至 4.3 段；以及金管局於 2023 年 8 月 30 日的「有關符合保障型投資相連壽險錄音規定的替代安排」通告。

並透過保存銷售過程的妥善記錄以確保投資或保險建議或交易的合適性和有得到充分披露，能有效地保障客戶。

金管局明白及認同隨着科技進步，數碼工具可用作滿足客戶需求，並且在有效及適當的前提下，被採取作為替代措施，以符合金管局對銷售投資產品的錄音規定。例如，若零售銀行客戶透過面對面或視像會議渠道與銷售人員溝通以尋求初步投資構思，並確實需要一些投資建議以作進一步考慮，有關認可機構可透過流動應用程式或網上銀行與該客戶跟進，為其提供投資建議，而有關認可機構亦能在此過程中備存妥善紀錄，使整個流程可被視為符合上述錄音規定的有效替代措施。

有見及此，作為一般原則，金管局預期認可機構在使用數碼工具作為替代措施以符合金管局對銷售投資產品的錄音規定，或使用替代措施以符合金管局對銷售年金保險產品的錄音規定時，(a) 應提供至少與錄音同等程度的客戶保障；及 (b) 有關使用可作為日後處理客戶投訴或爭議的可靠證據。尤其，認可機構應：

- (i) 有高度信心及確保有關替代措施能夠證明銷售程序妥善進行，並有以易於理解、清晰及有效的方式向客戶呈示銷售相關的資訊，使客戶能夠作出有根據的投資或保險決定；例如於網上銀行平台以互動且一步一步的方式向客戶呈示相關資訊，而客戶亦可於該平台確認對相關資訊的了解，並且銀行職員不會急於完成該程序；
- (ii) 確保有關替代措施適合某些客戶。例如某些客戶可能無能力使用數碼工具，因此，零售銀行應確保能為他們進行錄音，以符合監管規定；
- (iii) 確保有關替代措施適用於某些產品。例如金管局的「2021 年非面對面渠道通告」載明特點複雜的保險產品因在銷售過程中無法透過數碼平台向客戶作出充分及有效的建議或解釋，可能並不適合透過數碼平台分銷；
- (iv) 制定適當的政策、程序及管控措施，並安排足夠的員工培訓，以確保有關替代措施不會被濫用以規避監管規定，並防範及識別銀

行職員可能對客戶作出不當影響的風險；

- (v) 就採取替代措施的交易實施適當及有效的監察與查核機制，以識別任何不尋常交易及問題（例如當客戶無能力使用數碼工具時，銷售人員仍勸說其使用替代措施），以便認可機構能夠適時採取必要行動；及
- (vi) 一如既往遵守其他相關監管規定，例如《操守準則》⁶第 3.9 段、證券及期貨事務監察委員會於 2018 年 5 月 4 日的「透過即時通訊收取客戶交易指示」通函，以及其他備存紀錄規定。

若認可機構打算採取替代措施以符合有關銷售投資產品或年金保險產品的錄音規定，可與金管局商討，並向金管局證明有關替代措施能符合上述預期標準。

為免產生疑問，本通告所述的替代措施並不適用於銷售保障型投資相連壽險。認可機構應參閱金管局於 2023 年 8 月 30 日發出的「有關符合保障型投資相連壽險錄音規定的替代安排」通告，以了解適用於這類產品的替代安排，並注意若有客戶要求為銷售過程進行錄音，認可機構則應採取適當措施滿足客戶要求。

作為一般規定，認可機構應制定穩健的政策、程序及管控措施，防範銷售人員在開始錄音前及錄音期間可能作出的不當影響或不當陳述。此標準亦適用於錄音的替代措施。

若對本通告有任何問題，請就投資產品聯絡陳穎兒女士(2878-1538)或陳詠燕女士(2878-1372)，或就保險產品聯絡余進任先生(2878-8272)或吳綺靖女士(2597-0663)。

助理總裁（銀行操守）
區毓麟

⁶ 《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》。

2024 年 12 月 20 日

副本送： 證券及期貨事務監察委員會
（收件人： 中介機構部執行董事葉志衡博士）

保險業監管局
（收件人： 長期業務部執行董事呂愈國先生
署理行為監管部主管吳維權先生）