

本局檔號：B1/15C

2006 年 3 月 3 日

致： 各認可機構  
行政總裁

敬啓者：

### 零售財富管理業務

香港金融管理局（金管局）已完成一輪對活躍從事向零售客戶銷售財富管理（理財）產品的認可機構的現場審查。審查目的是評估認可機構在這項業務方面的風險管理措施與制度的成效，其中包括審查認可機構在評估客戶是否適合購買某產品的管理措施、瞭解客戶程序的文件、新產品開發程序及處理投訴機制。

金管局人員在現場審查期間，觀察到部分認可機構在評估客戶是否適合購買其所售產品方面採取的經營手法非常可取，謹此列述以供同業借鑑：

- 遵守相關的營運守則——所有從事零售理財業務的認可機構應定期檢討及評估這方面的運作情況，以確保遵守有關的守則及指引，其中包括《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》、《適用於證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人的管理、監督及內部監控指引》及《銀行營運守則》（尤其第 18.7 節）。
- 客戶特性分析——認可機構應確保為所有零售理財客戶完成客戶特性分析，以及盡量依照客觀及預設基準（如客戶可動用資產、年齡組別、投資與流動性需要、投資經驗等）評估客戶的承受風險程度。認可機構

應有明文記錄客戶同意認可機構對其進行的風險特性分析結果(包括獲評定的承受風險程度)，並應設立足夠的管控措施與制度，以確保妥善確立和定期更新客戶的風險特性資料。

- 評估某產品對客戶是否適合——認可機構應設立特定政策及程序，以確保前線銷售人員向客戶推介某零售理財產品前，均會適當考慮有關因素，包括產品年期、產品風險、客戶承受風險意欲、年齡、投資年期、投資經驗及財政需要。認可機構亦應注意在一般情況下，某些客戶(例如長者)對資金流動性需要普遍較大，因此，鎖定期特別長的產品對他們並不合適。
- 披露風險——認可機構應確保嚴格執行妥善的風險披露政策及程序。若向屬於弱勢社群的客戶(如長者、文盲或視力受障人士)銷售零售理財產品，認可機構應實施額外的預防措施(如提醒客戶切勿倉卒決定、邀請客戶親友一同出席有關產品是否適合某客戶的評估面見及產品介紹活動，以及/或指派超過一位職員負責進行上述工作)，以保障這些客戶的利益及減少認可機構可能承受的法律及商譽風險。認可機構不應向可能無法完全明白有關產品的性質及風險的客戶銷售複雜的零售理財產品。認可機構亦應確保風險披露聲明的字眼及用語淺白易明，及清楚註明潛在的風險。
- 管理層監察——為確保認可機構管理層對前線銷售人員採用的銷售手法實施有效監察，認可機構應設立適當的管理層資訊制度(如向高級管理層定期匯報未必適合有關客戶的零售理財交易)，並由獨立部門定期查核零售理財業務。

金管局擬於 2006 年第 2 季進行第二輪有關認可機構零售理財業務的現場  
審查，並會集中檢視認可機構向零售客戶銷售保險及結構性產品的手法，  
以及審查認可機構對上述最佳營運手法的落實情況。

如對上述有疑問，歡迎聯絡專責貴機構監管事務的金管局人員。

銀行監理部  
助理總裁  
阮國恒謹上

副本送呈：證券及期貨事務監察委員會  
中介團體及投資產品部高級總監  
浦偉光先生