

有關持牌人或註冊人遵守為客戶提供合理適當建議的責任的《常見問題》

持牌人或註冊人須根據《操守準則》¹第 5.2 段遵守為客戶提供合理適當建議的責任，當中訂明：

“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。”

這些《常見問題》列明註冊人或持牌人在遵守現行的《操守準則》及《內部監控指引》²（經證監會不時發表的通函及《常見問題》補充，以下稱為綜合操守準則）時應該考慮的實際因素。鑑於《常見問題》適用於所有向客戶作出建議或招攬行為的持牌人或註冊人，於《常見問題》內對“建議”的提述，亦包括對“招攬”的提述（即持牌人或註冊人根據《操守準則》第 5.2 段觸發須為客戶提供合理適當建議的責任的“招攬”行為），而對“推介”的提述亦應按此詮釋。

《常見問題》內提供的答案屬一般陳述，持牌人或註冊人應根據《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。在有需要時，持牌人或註冊人應改進其本身的制度及監控措施，以符合綜合操守準則內所訂明的標準。

由於各投資產品³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註冊人或持牌人就其業務操守應考慮的所有因素的清單。

持牌人或註冊人應注意，證監會在考慮持牌人或註冊人是否為在香港進行有關受規管活動的適當人選時，會考慮持牌人或註冊人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，本會促請持牌人或註冊人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。持牌人或註冊人在採取相關行動以符合《常見問題》內提供的指引前，或對於綜合操守準則的應用存有疑問時，應尋求獨立意見。

¹ 《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》

² 《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》

³ 範圍涵蓋交易所買賣產品及非交易所買賣產品。就本《常見問題》而言，非交易所買賣產品包括在場外出售的產品以及已上市但在交易所以外場所進行買賣的產品。

1. 持牌人或註冊人在提供合理適當建議予客戶時，有何責任？

持牌人或註冊人應：

- a) 認識他們的客戶；
- 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⁴及提供適當的培訓；及
- f) 以文件載明及保留向每名客戶作出的每項投資建議的理據。

2. 何謂符合“認識你的客戶”的要求？

根據《操守準則》第 5.1 段的“認識你的客戶”要求，無論持牌人或註冊人會否作出招攬行為或建議，均有責任向客戶取得資料以釐定其財政狀況、投資經驗及投資目標。有關資料的例子包括：

- a) 年度收入、速動資產或資產淨值，以評估客戶的財政狀況；
- b) 客戶曾投資的投資產品種類，以及投資該等產品的期間，以評估客戶的投資經驗；及
- c) 投資目的（例如賺取收入或保本），以評估客戶的投資目標。

為求更了解客戶的個人情況，以進行合適性評估，持牌人或註冊人應向客戶收集有關資料，包括客戶的投資知識、投資期、承受風險能力（包括資本虧損風險），以及（如適用的話）其提供定期供款和額外抵押品的能力。

如持牌人或註冊人已盡合理努力從客戶獲取資料，則可依靠客戶提供的資料來履行認識你的客戶的要求，除非他們已經或理應察覺到該等資料屬不準確或過時。

若客戶提供互相矛盾或不完整的資料，持牌人或註冊人應通知客戶，並於進行合適性評估前要求客戶澄清。

持牌人或註冊人應根據客戶所披露的資料，就客戶對風險的態度及其期望等事宜作出評估。然而，如客戶只作出有限度披露，以致持牌人或註冊人未能作出適當評估，持牌人或註冊人最低限度應向客戶解釋所提供的建議因資料缺乏而出現的固有限制。此外，持牌人或註冊人亦應向客戶解釋就其所提供的建議而作出的假設（如有的話）。

每名客戶的資料均應妥善地以文件記載及（如適用的話）持續更新。

3. 持牌人或註冊人應如何評估客戶對風險的態度？

為進行合適性評估，持牌人或註冊人可採取不同方式評估客戶對風險的態度。例如，他們可以與客戶進行口頭討論，並以附設風險評分機制的問卷對討論作出補充。若持牌人或註冊人使用風險評分問卷來支持其評估，便應特別注意問題的設計及相關的評

⁴ 此亦包括代理人、顧問或承包商的委任及類似安排

分機制。例如，持牌人或註冊人應適當地設計各項問題、每條問題的可能答案的清單以及風險評分機制，以準確地反映客戶的個人情況，及避免評估結果錯誤地指向高的風險承受能力。此外，持牌人或註冊人不應要求客戶以某種方式作答，從而令到評估得出的風險承受水平與其向客戶推介的產品的風險相稱。

4. 持牌人或註冊人應如何進行投資產品盡職審查？

持牌人或註冊人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。

在進行產品盡職審查時，除需了解投資產品的性質和風險程度外，持牌人或註冊人可能還需要根據向客戶提供的投資產品的性質，考慮市場及行業的風險、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的風險回報及投資增長前景的因素。

持牌人或註冊人應進行本身的產品盡職審查，並在顧及所有適合和可合理地獲得的相關資料進行公正和持平的評估後，對產品作出評估。由獨立研究公司所發出的風險評級或由信貸評級機構所編配的信貸評級，只是進行產品盡職審查的其中一項考慮因素。

持牌人或註冊人可根據投資產品的性質和風險程度，而採納相對稱的做法來進行產品盡職審查及以文件記錄盡職審查工作。

a) 非交易所買賣產品

- 盡職審查涉及持牌人或註冊人透徹理解非交易所買賣產品，例如投資產品的結構、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、擔保人（如有）及服務提供者的經驗、財務狀況及聲譽、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。
- 在適當的情況下，持牌人或註冊人應就有關投資產品的固有風險，向產品發行人作出查詢，藉以獲得詳盡的解釋。本會並不建議持牌人或註冊人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，並將該等資料視作為必然足以及可自行說明一切的資料。
- 持牌人或註冊人應以文件記錄他們對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為適合不同風險類別的投資者，以及就推介該產品取得高級管理層的批准。

b) 交易所買賣產品

- 持牌人或註冊人應對推介給客戶的投資產品有透徹的了解。就交易所買賣產品而言，這包括了解不同類別的交易所買賣產品的風險和特性。某些交易所買賣產品類別（例如衍生權證、牛熊證以及槓桿和反向產品）可能較其他產品具有更高的風險水平。

- 持牌人或註冊人可根據不同類別的交易所買賣產品的複雜性、缺乏透明度的情況、風險及流通量，進行相對稱的產品盡職審查，及就盡職審查工作備存相符的文件紀錄。

持牌人或註冊人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。

5. 持牌人或註冊人可如何向客戶提供合理適當的建議？

持牌人或註冊人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建議。因此，持牌人或註冊人應運用其專業判斷能力，並顧及客戶的投資目標、投資期、投資知識和經驗、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)）是否確實適合客戶，以及符合客戶的最佳利益。持牌人或註冊人在進行合適性評估時，應考慮所有相關的情況。因此，就已經為產品編配風險評級的持牌人或註冊人而言，若只是機械式地將產品的風險評級與持牌人或註冊人所評估的客戶風險承受水平進行配對，可能不足以履行他們的責任。

持牌人或註冊人在評估產品對客戶的合適程度時，應仔細考慮所有切合該客戶本身的相關情況，包括集中風險。他們應以所獲得的客戶資料（例如透過客戶於持牌人或註冊人所持有的投資組合，及關於客戶財務狀況的資料），作為評估集中風險的依據。在評估集中風險時，持牌人或註冊人應考慮一切相關因素，特別是產品的風險狀況和性質，以及客戶的風險承受水平和財務狀況。

持牌人或註冊人向客戶推介投資產品時，應考慮他們所推介的投資產品對客戶投資組合所帶來的整體影響，以作為合適性評估的一部分。例如，對於屬低或中級風險狀況的客戶而言，即使其投資組合內有一些高風險產品也未必不適合，只要這與有關投資組合的風險回報狀況相稱，以及持牌人或註冊人能夠信納，所推介的任何投資產品相當可能合乎客戶的投資目標及其他個人狀況。

若持牌人或註冊人為客戶就某些投資產品進行交易時，他們或其關連公司將可收取佣金回扣或其他利益，持牌人或註冊人不得讓相關佣金回扣或其他利益成為向客戶推介某一投資產品的主要依據。此外，若持牌人或註冊人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，持牌人或註冊人在向長者，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持牌人或註冊人的意見的人士作出建議時，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。

6. 持牌人或註冊人可如何協助客戶作出有根據的決定？

持牌人或註冊人應在可取得有關文件的情況下，向每名客戶提供所推介的投資產品的最新發行章程或發售通函，及與該等投資有關的其他最新文件⁵。持牌人或註冊人不能

⁵ 就非交易所買賣產品而言，持牌人或註冊人至少應提供最新的產品發售文件或發售通函。至於交易所買賣產品，理想的做法是通知客戶在何處可以取覽最新文件或資料（例如有關首次公開招股發售文件的超連結）。

單單把這些文件交給客戶並要求客戶閱讀，或僅向客戶讀出文件內容，這是不足夠的。

持牌人或註冊人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，持牌人或註冊人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。持牌人或註冊人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分。

每名客戶均應獲得充足的時間消化、考慮及評估持牌人或註冊人提供的資料及建議，並獲得足夠機會向持牌人或註冊人提出疑問。在任何情況下，持牌人或註冊人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。

7. 持牌人或註冊人在擬備文件紀錄時應符合哪些標準？

持牌人或註冊人應備存紀錄，以文件載明向客戶所提供的投資建議的依據，並應客戶要求向他們提供有關建議依據的副本⁶。

為證明符合監管規定，持牌人或註冊人在向每名客戶提供相關資料時，應同時以文件載明及記錄所提供的資料，該等資料應包括客戶提出的任何重要疑問以及持牌人或註冊人的回應。此外，持牌人或註冊人亦應就所有客戶交易保留充足的文件紀錄，包括向產品提供者發出的交易指示。

持牌人或註冊人可根據其營運模式，選擇備存書面紀錄或語音紀錄，藉此遵守文件紀錄規定。對於非交易所買賣產品，有關紀錄應保留最少七年。對於交易所買賣產品，有關紀錄應保留最少兩年。

8. 使用電腦程式得出投資建議的持牌人或註冊人，是否有責任向客戶提供合理適當的投資建議？

當持牌人或註冊人使用電腦程式，把特定客戶資料輸入電腦，從而得出電腦程式產生之投資建議，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。

持牌人或註冊人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。

9. 就服務性質及範圍而言，持牌人或註冊人應在客戶協議書內訂明甚麼？

持牌人或註冊人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。

⁶ 當持牌人或註冊人為“私人銀行客戶”提供服務並採用以投資組合為本的方式替其進行合適性評估時，須依循證監會於 2012 年 7 月 12 日就遵守為客戶提供合理適當建議的責任所刊發的通函內所載規定，以遵守本問題下向其客戶提供投資建議的依據的要求。

為客戶持續提供服務的持牌人或註冊人，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。

10. 持牌人或註冊人的高級管理層應採取甚麼行動？

持牌人或註冊人的管治團體（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，使持牌人或註冊人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持牌人或註冊人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作出投資建議的個案）。

此外，高級管理層應確保所聘用的職員為適當人選，並具備足夠的知識及技能為客戶提供建議。持牌人或註冊人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交易及相關文件，檢閱方式以風險為本及抽樣方式進行。所檢閱的客戶交易及相關文件須涵蓋由年長或對產品缺乏認識的客戶，或那些未能對複雜投資產品作出獨立投資決定的人士。

持牌人或註冊人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。

持牌人或註冊人的滙報政策及程序，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。