

運作上的抵禦能力標準及所需執行的措施

1. 運作上的抵禦能力標準 1：管治

中介人應設立有效的管治框架，以訂立其運作上的抵禦能力目標，制訂、實施和監察一些安排及措施以持續識別可能對其業務健全、具效率和有效的運作造成影響的干擾事故，並應對和適應干擾事故。

所需執行的措施

- 1.1. 中介人的高級管理層應對訂立運作上的抵禦能力目標，及制訂和執行必要的安排及措施承擔全部責任。
- 1.2. 指定員工應監察中介人業務單位在運作上的持續抵禦能力，以支援高級管理層的監督工作。
- 1.3. 高級管理層應獲提供充分的資料，讓他們可持續地和及時地評估可能影響中介人在運作上的抵禦能力的事宜，並考慮和批准對中介人對於運作上的抵禦能力方面的工作，進行任何必要的調整。

2. 運作上的抵禦能力標準 2：運作風險管理

中介人應訂立有效的運作風險管理框架，以評估干擾對運作（包括人員、流程和系統）及合規事宜的潛在影響，及按照其運作上的抵禦能力目標來管理所產生的風險。

所需執行的措施

- 2.1. 中介人應制定並維持有效的政策及程序，以確保該中介人所承受的運作風險獲得適當的管理。中介人亦應每隔適當時候進行全面的檢討，以確保該因運作干擾而造成損失的風險維持在可接受的及適當的水平。

3. 運作上的抵禦能力標準 3：資訊與通訊科技，包括網絡保安

中介人應確保其資訊與通訊科技系統具抵禦能力，以便在出現干擾事故時維持健全、具效率和有效的業務運作，並應確保這些系統都是在保密及有充分監控的環境下運作。

所需執行的措施

- 3.1. 為了確保其資訊與通訊科技系統的運作保密，中介人應制訂各項政策和程序，以保護其所管有的機密數據和資料，並且持續地管理網絡保安風險。

4. 運作上的抵禦能力標準 4：依賴第三方的風險管理

中介人應識別其為維持其業務健全、具效率和有效的運作而須依賴的主要第三方（包括集團內的實體），評核第三方服務供應商的抵禦能力，以及按照其在運作上的抵禦能力目標，管理依賴第三方所產生的風險。

所需執行的措施

- 4.1. 中介人應採取適當步驟去識別、規限及管理依賴第三方的風險。中介人亦應每隔適當時候及每當更換主要服務供應商時進行檢討，以確保中介人因依賴第三方而蒙受損失（不論是財務或其他損失）的風險，得以維持在可接受及適當的水平。

5. 運作上的抵禦能力標準 5：業務延續計劃及事故管理

中介人應設有有效的業務延續計劃，以應對及適應干擾事故並從干擾事故中恢復過來，以及應至少每年檢討有關計劃，以評估是否有需要因應中介人在運作、架構或業務方面的任何重大改變而作出修訂。它們亦應採納有效的事故管理流程，以識別、評估及糾正干擾事故並從中汲取教訓，以及避免干擾事故重現或紓減其嚴重性。

所需執行的措施

- 5.1. 中介人應訂立及維持業務延續計劃，該計劃應：
- (a) 應對所識別到的不同干擾情境，並載列啟動有關計劃的相應程序；及
 - (b) 至少每年及在有需要時進行檢討，並因應中介人在運作、架構或業務或業務方面的改變而作出修訂。檢討結果應妥為記錄在案。
- 5.2. 中介人應制訂一套當出現干擾事故時會被啟動的事故管理流程，以處理以下事項：
- (a) 制訂適用的匯報及上報程序；
 - (b) 釐定應對有關事故的合適行動；
 - (c) 透過分析有關事故來識別根本原因；

- (d) 避免類似事故的出現，及日後若發生類似事故時紓減其嚴重性的需要；及
- (e) 實施通訊計劃，藉以向內部和外部持份者匯報事故，包括向監管機構匯報影響其客戶利益及其繼續進行正常業務運作的能力的重大事故。

管理及紓減遙距工作風險應達到的監管標準

1. 管治

資源和處理能力

- 1.1. 中介人在安排員工轉為遙距工作前，應確保具備足夠資源，以便在遙距地點妥善地執行工作。
- 1.2. 中介人應制定並維持有效的政策、運作程序和監控措施，以切合不同業務部門和運作職能的員工在遙距地點工作時的需要。中介人亦應就被視為高風險或不適合在遙距地點工作執行的業務或運作職能，確保在辦事處內有適當的最低員工數目。有關政策、程序及監控措施應定期及在有需要時進行檢討和作出更新。
- 1.3. 此外，中介人應確保，為支援具效率的遙距工作而提供的資訊科技基建、系統、軟件、硬件、網絡處理能力及連接能力是適當及充足的。

監督或監控流程

- 1.4. 中介人應制定並維持有效的監督及監控流程，以確保員工即使在遙距工作的環境中，依然符合適用的法律和監管規定以及中介人本身的內部政策和程序，方法包括向員工提供適當培訓，讓他們能以遙距方式履行其監督或監控職能。他們亦應具備在遙距工作環境中執行其職務所需的技能和資源，包括取覽全部所需紀錄和文件。
- 1.5. 在轉至遙距工作安排前，中介人應就任何暫時不適用於遙距工作的員工的監控措施，設有充分的替代性監控措施。
- 1.6. 中介人應確保員工在遙距工作的環境中執行合規職能時，制定、維持及執行有效的合規程序，包括有關交易、電子通訊及電話的適當監察系統，以偵測不符合法律及監管規定或中介人本身的政策和程序的情況。最易被利用來進行舞弊及欺詐活動的業務或運作職能，應受到密切監察。

2. 在辦事處以外地方進行交易

- 2.1. 中介人在允許員工於辦事處以外地方進行任何交易活動前¹，應制定並維持有效的政策及程序以及監察機制系統和監控措施，以確保該等活動持正操作並符合所有監管規定。
- 2.2. 若員工獲允許於辦事處以外地方就以代理人身分接收的交易指示或公司內部發出的交易指示（例如公司本身的帳戶及職員帳戶）進行交易活動，有關的政策及程序便應確保遙距工作的員工利用錄音電話線接聽以代理人身分接收的交易指示。如中介人尚未於遙距工作地點配置電話錄音系統，相關員工便應即時回電給中介人於辦事

¹ 註冊機構在實施在辦事處以外地方進行交易作為一般做法之前，應與香港金融管理局（金管局）進行討論。

處的電話錄音系統，以記錄他們接收來電的時間和該交易指示的詳情。若中介人已採納遙距工作安排並使其成為負責交易的員工的新常態，它便應為那些接收客戶電話交易指示的員工，配備適當的資訊及通訊科技設備，包括電話錄音系統。

2.3. 若員工獲允許就客戶交易指示在辦事處以外地方進行交易活動，有關政策及程序亦應確保：

- 設有適當的措施以符合載列於在 2018 年 5 月 4 日發出的《致中介人的通函——透過即時通訊收取客戶交易指示》的規定；及
- 員工可接達所需的交易及所有其他系統，讓他們得以管理整體的交易執行流程，並釐定執行策略和參數，以便盡快按最佳條件執行客戶的交易指示。

2.4. 若員工獲允許在辦事處以外地方進行交易活動，以便替公司本身的帳戶與客戶訂立關於投資產品的背對背交易，有關的政策、程序及監控措施便應確保員工在訂立這些背對背交易之前或之時，能夠接達全部所需的系統，讓他們得以及時取覽所需資料，以便釐定將向客戶披露將賺取的銷售利潤。

2.5. 獨立的合規或審計職能應與高級管理層、業務運作、風險管理及其他相關監控職能緊密合作，就在辦事處以外地方進行的交易活動積極地執行合規監察的工作。遙距工作的員工遵循各項有關在辦事處以外地方進行交易的合規政策、程序及監控措施的情況，應受到嚴格的檢討流程所規管。

3. 外判及第三方安排

3.1. 中介人應制定並維持有效的政策及程序，以確保適當地選擇和委任支援遙距工作安排的主要第三方，及適當地管理和監察它們在遙距工作環境中帶來的所有風險。

4. 資訊保安

4.1. 中介人在容許員工遙距工作前，應實施適當及有效的數據保密政策、程序及監控措施，以防止及偵測在遙距工作環境中出現的錯誤或遺漏，或有人未經授權而擅自對其數據處理系統及數據（包括所有由中介人管有的機密資料，例如客戶的個人及財務資料，以及容易引起價格波動的資料）進行加插、更改、刪除或侵入等活動。中介人亦應確保就遙距工作而言，其運作及資料管理系統是安全及受到充分監控的。

4.2. 中介人應確保員工只有在需要知悉客戶資料及其他機密資料的情況下，才能以遙距方式取覽該等資料，並嚴格執行此一規定。

5. 網絡保安

5.1. 中介人應訂立適當的措施以管理及紓減與遙距工作安排相關的網絡保安風險，及防止和偵測網絡保安威脅，並顧及在 2020 年 4 月 29 日發出的《致持牌法團的通函——與遙距工作安排相關的網絡保安風險管理》。

6. 備存紀錄

- 6.1. 持牌法團應實施及維持適當的內部監控措施，以確保當員工可遙距接達其交易或其他系統時，該員工在這些系統內進行的活動會確實被載入系統所產生的紀錄和文件內。
- 6.2. 在容許遙距工作的員工將某些必要的紀錄和文件暫存於其家中，或（就《證券及期貨條例》第 130 條的目的而言）並非獲批准處所的其他遙距工作地點之前，持牌法團應先制訂有效的政策、程序及監控措施，規定員工須在切實可行的情況下盡快將這些紀錄和文件送回獲批准的處所。

7. 通知的責任

- 7.1. 中介人應推行有關措施，以便將實施遙距工作安排一事（此舉構成其業務計劃的重大改變）及有關安排的任何重大改變從速通知證監會及（如適用）金管局。

8. 在家工作安排

- 8.1. 中介人應為紓減在家工作安排獨有的任何額外風險而建立並維持必需和充分的內部監控措施及運作能力。
- 8.2. 中介人亦應制定、維持及嚴格執行有關政策、程序及監控措施，藉以確保在家工作的員工只可在需要知悉客戶資料及其他機密資料的情況下取覽該等資料。
- 8.3. 中介人應就在家辦公環境中將機密資料保密的政策及程序，向在家工作的員工提供特定培訓。