

證券及期貨事務監察委員會

有關保障客戶資產及監督客戶主任的 內部監控措施自我評估查檢表

目的

證券及期貨事務監察委員會（證監會）過去發現多宗涉及客戶主任的嚴重失當行為個案，當中有一部分涉及在客戶帳戶內進行未經授權的交易及挪用客戶資產。在證監會執行監管工作的過程中，我們觀察到部分持牌法團的內部監控薄弱及管理層監督（包括對客戶主任的監督）鬆懈，以致它們更容易發生欺詐及內部失當行為的情況。

證監會發出此全面查檢表，旨在協助作為證券及期貨經紀行的持牌法團檢討和改善其在保障客戶資產及監督客戶主任方面所實施的內部監控措施。本查檢表分為以下範疇：

- A. 內部監控框架
- B. 與職員相關的公司政策
- C. 開立帳戶及備存客戶紀錄
- D. 委託帳戶
- E. 不動帳戶
- F. 處理客戶交易指示及核查電話紀錄
- G. 職員帳戶及職員相關帳戶的交易
- H. 處理客戶款項的提存
- I. 處理客戶證券的提存
- J. 就客戶帳戶結餘作出直接確認
- K. 處理交易文件
- L. 代存郵件安排

重要提示

1. 《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》（《操守準則》）第 8 項一般原則及第 11.1 段規定，持牌法團應確保客戶的資產盡快及妥善地加以記帳及獲得充分的保障。《操守準則》第 4.3 段規定，持牌法團應設有妥善的內部監控程序、財政資源及操作能力，而按照合理的預期，這些程序和能力應足以保障其運作及客戶，以免其受偷竊、欺詐或不誠實的行為、專業上的失當行為或遺漏而招致財政損失。
2. 本查檢表列出須管理層注意的關鍵監控措施，藉此協助持牌法團、其負責人員及核心職能主管檢討及改善其內部監控政策及程序。持牌法團、其負責人員及核心職能主管應參照此非詳盡無遺的監控措施清單和證監會不時發出的其他指引，檢討其內部監控措施，以確保符合監管規定，並且根據檢討結果，加強其內部監控政策及程序。

3. “職員”涵蓋身為持牌代表並獲經紀行指定負責維持客戶關係和向客戶提供交易相關服務的客戶主任。
-

查檢表

A. 內部監控框架

1. 公司有否就下列範疇制定清晰而詳盡的書面政策及程序？
 - (a) 處理客戶帳戶
 - 開立帳戶
 - 修改客戶資料
 - 委託帳戶
 - 不動帳戶
 - (b) 監察交易活動
 - 處理客戶的交易指示
 - 職員帳戶及職員相關帳戶的交易
 - 核查電話紀錄
 - (c) 保障客戶資產
 - 客戶資產的提存
 - 客戶資產的保管及分隔安排
 - 就客戶帳戶結餘作出直接確認
 - (d) 處理交易文件
 - 編製及發送交易文件
 - 無法派遞或被退回的交易文件
 - 代存郵件安排
2. 公司是否設有下列措施，以確保其書面政策及程序具有成效及獲妥善執行？
 - 定期檢討並在風險、業務營運或其他情況出現重大轉變時更新有關政策及程序
 - 將有關政策及程序（包括後續的更新）告知職員
 - 由獨立合規及內部審計職能監察職員遵守有關政策及程序的情況
3. 公司有否制定下列一般監控框架及政策？
 - 從實質上及功能上分隔互不相容的職責（例如交易、交收、合規、風險管理及會計）
 - 訂明清晰的匯報途徑，並將監督及匯報職責指派予合適的職員執行
 - 只會根據需要向適當的職員授予電腦系統及客戶資料庫使用權和簿冊及紀錄取覽權
 - 根據個別職員的營運需要在公司的電腦系統內為他們設定交易限額
 - 定期將公司的內部紀錄及客戶資產報告與由第三方（例如結算所（包括按分帳戶基準與中央結算及交收系統（中央結算系統）的紀錄進行核對）、銀行、託管商、交易對手及執行買賣盤的經紀）發出的相關紀錄及報告進行核對，並妥善跟進差異
 - 就公司在不同範疇所實施的監控程序及所執行的合規監察工作備存妥善的審計線索
 - 在公司內建立有效的溝通渠道，以便進行定期內部匯報並及時將風險、不合規或不尋常情況上報至管理層

B. 與職員相關的公司政策

4. 公司有否制定下列職員政策，以處理內部欺詐風險？
- 強制性連續休假（即每年放取連續多個曆日的休假）
 - 輪換工作崗位
5. 公司在釐定客戶主任的薪酬時，除銷售相關因素（例如佣金收入和成交額）外，有否顧及下列非銷售相關因素？
- 服務質素（以對客戶主任作出的投訴的數目及性質作為指標）
 - 客戶主任遵守內部政策的情況
 - 客戶主任遵守監管規定的情況
6. 公司有否透過以下途徑向職員提供培訓，以便他們了解最新及須遵守的內部政策及程序和監管規定？
- 為所有新入職員工提供入職培訓（當中涵蓋企業文化、內部政策及監管規定）
 - 為全體職員提供定期培訓（包括複修課程）
 - 內部通函或備忘錄
 - 由外界人士籌辦的研討會或工作坊
 - 分享監管機構發出的執法消息及通函
7. 公司有否採取下列措施，以確定職員知悉及了解最新及須遵守的內部政策及程序和監管規定？
- 保留培訓出席紀錄
 - 評估測驗
 - 就遵守持續培訓規定所作出的年度聲明

C. 開立帳戶及備存客戶紀錄

8. 公司有否就開立帳戶採取下列監控措施？
- 以相關佐證核實客戶資料（例如他們的身分、收入來源、實益擁有人等）
 - 以相關佐證核實客戶所聲明的投資經驗及知識
 - 根據客戶資料庫及職員紀錄比對客戶的地址，以識別共用的郵寄或電郵地址，並妥善跟進異常情況
 - 由獨立職員¹按客戶所登記的電話號碼聯絡客戶，以確認開戶資料
 - 開立新的客戶帳戶時須取得管理層批准
 - 由後勤部門職員將客戶資料輸入公司的系統內
 - 在取得開立帳戶的批准後，向客戶發出確認函件或電郵
 - 就取覽客戶協議及帳戶相關文件和使用客戶資料庫及其他存有客戶紀錄的系統實施管制
 - 就空白的客戶協議及其他開戶文件實施取覽管制
9. 公司有否就修改客戶資料採取下列監控措施？
- 要求客戶直接向後勤部門職員提交修改資料的指示
 - 核實客戶提交的指示正本

¹ 就本查檢表而言，獨立職員指獨立於前線部門的職員。

- 以相關佐證核實客戶資料的修改
- 就資料修改要求向客戶發出認收函件或電郵
- 根據客戶資料庫及職員紀錄比對客戶的新地址，以識別共用的郵寄或電郵地址，並妥善跟進異常情況
- 由獨立職員按客戶所登記的電話號碼聯絡客戶，以確認資料修改要求
- 由獨立核對員參照相關佐證檢視及批准資料修改要求
- 由後勤部門職員在公司系統內修改客戶資料
- 就資料修改向客戶發出確認函件或電郵
- 就資料修改備存稽查紀錄，並定期檢視該紀錄以識別不尋常情況
- 就有關修改個人資料的客戶指示及佐證方面的紀錄實施取覽管制

D. 委託帳戶²

10. 公司有否就審批及操作委託帳戶採取下列監控措施？

- 透過比對客戶簽名與公司所備存的簽署式樣，核實由客戶提交的書面授權正本
- 記錄客戶與獲其授權的客戶主任之間的關係，以及作出有關安排的理由
- 以書面訂明授權投資範圍，以規定投資策略、資產分配、投資限制等，並向客戶提供關於該授權合適性的理據
- 由獨立職員按客戶所登記的電話號碼聯絡客戶，以確認有關安排，並向他們說明相關權限的條款
- 規定須就有關安排取得管理層批准
- 在公司的電腦系統、簿冊及紀錄中指明該等帳戶為委託帳戶
- 每年就委託帳戶的授權進行續期

11. 公司有否就監察委託帳戶的交易採取下列監控措施？

- 規定由客戶帳戶發出的交易指示須較由公司帳戶和職員帳戶及職員相關帳戶發出的交易指示獲優先處理
- 適時向客戶提供有關帳戶結餘及交易詳情的報告，尤其是當委託帳戶的結餘跌至低於協議的水平時，或當委託帳戶的大額買賣盤正待執行或剛執行完畢時
- 由獨立職員檢視委託帳戶內的交易活動，以確保符合相關的授權投資範圍
- 由獨立職員檢視委託帳戶內的交易頻率是否恰當
- 識別出涉及第三方的存款或提款的委託帳戶，以作進一步檢視
- 定期檢視客戶的帳戶活動及表現
- 由獨立職員定期與客戶確認帳戶結餘
- 採取措施（例如將客戶帳戶內已執行的交易與電話紀錄進行比對）以識別未有披露的委託安排³（註：此監控措施亦適用於內部政策禁止委託帳戶安排的持牌法團）

E. 不動帳戶

12. 公司有否就不動帳戶採取下列監控措施？

- 由獨立職員定期識別及檢視不動帳戶，以識別不尋常帳戶變動及妥善跟進異常情況
- 暫停為不動帳戶進行交易和提存帳戶資產，除非：
 - 獨立職員已核實客戶的身分和更新他們的個人資料

² 委託帳戶指已就其帳戶授權相關經紀行或其持牌人士在無須他們就每宗交易作出特定授權的情況下為他們進行交易的客戶。

³ 證監會過去曾接獲由容許委託帳戶安排的經紀行和禁止該安排的經紀行作出的多項匯報，指客戶與客戶主任之間作出了未經披露的委託帳戶安排。

- 已取得管理層批准

F. 處理客戶交易指示及核查電話紀錄

13. 公司有否就處理客戶交易指示採取下列監控措施？

- 在接受交易指示前核實客戶的身分
- 記錄客戶和負責收取及處理交易指示的客戶主任的身分
- 對客戶帳戶施加持倉或交易限額
- 如要超出持倉或交易限額，須取得管理層批准
- 如要取消或修改交易，須取得管理層批准
- 禁止將已執行的交易改為分配予不同的客戶帳戶
- 在執行交易指示後向客戶確認交易
- 以定期抽查方式，根據電話紀錄及其他落盤紀錄核對客戶交易紀錄（以及根據後者核對前者），以識別未經授權或未經記錄的客戶交易

14. 公司在核查客戶交易指示的電話紀錄時，除了隨機或順序抽查外，有否採納下列以風險為本的抽查方法，以便有效及充分地涵蓋客戶及客戶主任？

- 由主要客戶主任（按成交額計）處理的帳戶
- 交易指示數目與電話紀錄不符的帳戶
- 成交額大幅增加的帳戶
- 涉及第三方的資產存入或提取的帳戶
- 頻密地修改交易、取消交易、出現交易錯誤或進行補購交易的帳戶
- 交易頻繁但沒有以存款進行交收的帳戶
- 設有第三方授權的帳戶
- 由合規紀錄欠佳的客戶主任處理的帳戶
- 職員相關帳戶

15. 公司有否就在核查電話紀錄時識別出的例外情況採取下列措施⁴？

- 由獨立職員跟進及判斷有關例外情況的根本原因
- 會見負責處理有關交易指示的客戶主任，以查明有關例外情況的成因
- 由獨立職員按客戶所登記的電話號碼聯絡客戶，以核實有關交易指示
- 將核查的抽樣規模擴大至涵蓋相關客戶主任的其他客戶

G. 職員帳戶及職員相關帳戶的交易

16. 公司有否就職員帳戶及職員相關帳戶的交易採取下列監控措施？

- 規定職員向公司指明和匯報所有職員相關帳戶
- 規定職員須透過公司進行交易
- 禁止就列於公司的受限制股票名單⁵上的股票進行交易
- 規定職員帳戶在進行交易（包括與客戶帳戶進行交叉盤交易）前須取得管理層批准
- 規定由客戶帳戶發出的交易指示須較由職員帳戶發出的交易指示獲優先處理
- 如有合併處理的交易指示，規定須優先滿足客戶的交易指示

⁴ 於核查時所識別出的例外情況，持牌法團應勤勉盡責地作出跟進，因有關例外情況是不合規及失當行為情況的預警跡象。不尋常情況（包括客戶主任拒絕合作和協助調查）應迅速上報至獨立於銷售職能的管理層。

⁵ 從事企業融資顧問業務的持牌法團可能掌握有關股票發行人的重大非公開及股價敏感資料。持牌法團應將有關股票列於受限制股票名單上，以禁止職員買賣這些股票和減低內幕交易的風險。

- 規定須就客戶與職員帳戶之間的交叉盤交易事先向客戶作出披露
- 規定職員及其相關帳戶的交易須另行加以記錄
- 由管理層或獨立職員監察職員及其相關帳戶的交易活動，以識別不尋常情況
- 對職員帳戶所買入的股票施加最短持有期的限制
- 規定獲准透過其他經紀行進行交易的職員須向公司提供交易確認及帳戶結單的複本，以供檢視
- 由獨立職員對職員及其相關帳戶進行交易後檢視，而該檢視應至少包括將在客戶主任帳戶內及在其負責的客戶帳戶內所進行的交易作出比對，藉此識別超前交易，並確保客戶帳戶的交易指示獲優先處理，以及在合併處理交易指示的情況下確保優先滿足客戶的交易指示

H. 處理客戶款項的提存

17. 公司有否就存入客戶帳戶內的款項採取下列監控措施？

- 要求客戶直接通知交收部並向其提供存款的相關佐證
- 迅速追蹤客戶存款和跟進所收取的來歷不明的存款
- 盡量拒絕第三方（包括職員）將款項存入客戶帳戶內
- 定期檢視客戶帳戶的存款紀錄，並妥善跟進異常情況

18. 公司有否就從客戶帳戶提取款項採取下列監控措施？

- 要求客戶直接向交收部發出提款指示或常設授權
- 核實客戶提交的指示正本
- 將客戶款項存入客戶所指定屬其名下的銀行帳戶內，或開出以客戶名稱為收款人的劃線支票
- 禁止在未獲客戶書面指示的情況下修改向客戶開出的支票的收款人
- 禁止從客戶帳戶開出現金支票
- 對客戶款項的支付實施雙重監控措施及設置適當的授權限額
- 盡量拒絕從客戶帳戶提取款項予第三方（包括職員），除非客戶提供了恰當理由及取得管理層批准
- 將在一段指定時間後仍未獲提取的支票金額退回相關客戶帳戶內
- 至少每年就非專業投資者的客戶所給予的常設授權進行續期
- 定期檢視客戶帳戶的提款紀錄，並妥善跟進異常情況

I. 處理客戶證券（包括實物證券）的提存

19. 公司有否就客戶證券的提存採取下列監控措施？

- 要求客戶直接將提存證券的書面指示交予交收部
- 規定客戶須就存放的客戶證券提供擁有權證明
- 迅速將從客戶收取的實物證券存入證券存管處
- 由獨立職員直接與客戶確認向第三方或從第三方轉移的證券，並取得證明文件（包括已加蓋印花的買單或賣單）
- 與交易對手經紀行確認透過交收指示向公司的客戶帳戶或從公司的客戶帳戶轉移證券的人士的身分
- 規定提存客戶證券須取得管理層批准
- 由獨立職員直接與客戶確認由第三方領取實物證券的安排
- 規定須由客戶或獲其授權且身分經核實的第三方認收實物證券
- 備存稽查紀錄，以記錄實物證券的變動

- 就中央結算系統終端機實施使用管制，並根據需要加設交易限額
- 就存放在保管庫內的實物證券實施取覽管制
- 由獨立職員定期點算實物證券並與公司的內部紀錄進行核對，以及迅速跟進所識別出的差異
- 定期檢視客戶帳戶內的證券提存紀錄，並妥善跟進異常情況

J. 就客戶帳戶結餘作出直接確認

20. 公司有否定期就客戶帳戶進行確認工作（不包括因法定審計而進行的確認工作），以確認帳戶內的交易及結餘，並且於就客戶帳戶徵求直接書面確認時採取下列監控措施？

- 指定日常沒有參與備存客戶資產紀錄的獨立職員進行確認工作
- 監察將與確認函件一併發出的客戶結單的編製過程，以減低被未經授權人士竄改文件的風險
- 在發出確認函件和所抽查的客戶結單前，根據客戶資料庫的紀錄核實列印在結單上的客戶名稱及地址
- 在發出確認函件及所抽查的客戶結單前，根據公司的內部紀錄核實結單所載的持股及現金結餘，並將這些紀錄與外部託管商結單進行核對
- 要求客戶直接向獨立職員交回已簽署的確認文件
- 如客戶在確認程序中發現其帳戶或紀錄有問題或差異，要求客戶聯絡公司的管理層、投訴主任或獨立職員

21. 除了隨機抽查外，公司有否採納下列以風險為本的抽查方法，使確認工作能有效及充分地涵蓋客戶及客戶主任？

- 主要客戶（按成交額或帳戶資產額計）
- 由主要客戶主任（按成交額計）處理的帳戶
- 設有委託交易安排的帳戶
- 曾修改客戶資料的帳戶
- 持股量大幅下跌的帳戶
- 成交額大幅增加的帳戶
- 涉及第三方的資產存入或提取的帳戶
- 頻密地存入現金的帳戶
- 頻密地修改交易、取消交易、出現交易錯誤或進行補購交易的帳戶
- 交易頻繁但沒有以存款進行交收的帳戶
- 帳戶持有人已有一段時間沒有取覽電子交易文件的帳戶
- 新開立的帳戶
- 不動或不活躍帳戶

22. 公司有否就沒有回應確認要求的客戶帳戶採取下列措施？

- 由獨立職員按客戶所登記的電話號碼聯絡客戶，以核實他們的郵寄或電郵地址，並在需要的情況下索取最新的地址證明
- 由獨立職員按客戶所登記的電話號碼聯絡客戶，以確認帳戶交易及結餘
- 在多次無法聯絡客戶後，暫停有關客戶的帳戶
- 僅在獨立職員與客戶確認其資料並且取得管理層批准後，才重新啟用被暫停的帳戶

23. 當客戶對交易文件所載的交易及結餘有異議時，公司有否採取下列措施？

- 核查電話紀錄及其他落盤紀錄，以比對客戶的交易指示與為有關帳戶執行的交易

- 會見負責有關客戶帳戶的客戶主任，以查明原因
- 為有關客戶帳戶進行資金追查（例如向銀行索取重新列印的支票副本），以確認資金來源和有關客戶帳戶內交易的真確性
- 擴大確認工作的抽樣規模，以確認其他客戶有否受影響

K. 處理交易文件

24. 公司有否就處理交易文件採取下列監控措施？

- 由獨立職員編製交易文件
- 對已列印資料的交易文件實施序列監控措施，以確保有關文件的完整性
- 根據客戶資料庫內的紀錄，以抽查方式核實列印於交易文件上的客戶名稱及地址
- 以抽查方式將交易文件內所載的交易及持倉結餘與內部紀錄進行比對
- 由獨立職員派遞交易文件
- 將已列印的交易文件和派遞予客戶的交易文件的總數與活躍客戶的數目進行核對
- 禁止職員代表客戶收取交易文件
- 如客戶在交易文件中發現其帳戶或紀錄有問題或差異，要求客戶聯絡公司的管理層、投訴主任或獨立職員
- 就空白的交易文件實施取覽管制
- 就待派遞的已列印資料的交易文件實施取覽管制
- 就編製交易文件的系統實施使用管制
- 就向客戶發出電子交易文件的系統實施使用管制

25. 公司有否就無法派遞或被退回的交易文件採取下列措施？

- 由獨立職員按客戶所登記的電話號碼聯絡客戶，以確認他們的郵寄或電郵地址
- 由獨立職員按客戶所登記的電話號碼聯絡客戶，以確認最新的交易及帳戶結餘
- 在多次無法聯絡客戶後，暫停有關客戶的帳戶
- 僅在獨立職員與客戶確認其資料且取得管理層批准後，才重新啟用被暫停的帳戶

L. 代存郵件安排

26. 公司有否就代存郵件安排採取下列監控措施？

- 要求客戶直接向交收部發出代存郵件安排的書面指示
- 核實客戶提交的書面指示正本
- 由獨立職員按客戶所登記的電話號碼聯絡客戶，以確認代存郵件安排和說明有關安排的風險
- 規定須就有關安排取得管理層批准
- 由獨立職員負責將代存交易文件保管在安全地方和發放該等文件
- 規定須由客戶或獲其授權且身分經核實的第三方（非為公司職員）認收交易文件
- 監察代存交易文件的領取情況，並提醒客戶及時領取該等文件
- 對代存交易文件設置時限，而逾時未領的文件會寄送至客戶的通訊地址
- 定期就代存郵件安排的書面要求進行續期