

紀律行動聲明

紀律行動

1. 證券及期貨事務監察委員會（**證監會**）依據《證券及期貨條例》（**該條例**）第 196 條公開譴責香港上海滙豐銀行有限公司（**滙豐**），並對其處以罰款 2,100,000 元。
2. 證監會採取上述紀律行動，是因為滙豐在兩宗事故中沒有遵從《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》**）下有關電話錄音的規定。
3. 滙豐根據該條例獲發牌經營第 1 類（證券交易）、第 2 類（期貨合約交易）、第 4 類（就證券提供意見）、第 5 類（就期貨合約提供意見）、第 6 類（就機構融資提供意見）及第 9 類（提供資產管理）受規管活動的業務。

事實摘要

沒有記錄透過電話接收的客戶交易指示

4. 2018 年 2 月，滙豐向香港金融管理局（**金管局**）及證監會匯報有關其私人銀行部的電話線錄音功能在 2017 年 4 月 8 日至 2018 年 1 月 31 日期間不同時段發生的兩宗事故。
5. 該兩宗事故影響了合共 59 條私人銀行部用以接收客戶交易指示的電話線，包括：
(a) 第一宗事故涉及的一條主線（**事故一**）；及(b)第二宗事故涉及的 58 條共用線（**事故二**）。上述事故導致透過受影響的電話線接收的客戶交易指示未被錄音。

(a) **事故一**
6. 事故一涉及私人銀行部一名客戶服務主任的主電話線。該主線的錄音功能在 2017 年 7 月 13 日至 2018 年 1 月 15 日期間沒有被啟動。估計透過該主線從 44 個客戶帳戶接收的 630 項交易指示未被錄音。
7. 這宗事故相當可能是由於一名系統工程師在對電話錄音系統進行例行的系統升級及／或配置改動時不慎作出的人為錯誤而導致。該工程師不慎關閉了該電話線的錄音功能。

(b) **事故二**
8. 事故二涉及 58 條共用電話線。該等共用電話線的錄音功能在 2017 年 4 月 8 日至 2018 年 1 月 31 日期間的不同時段沒有被啟動。估計透過該等共用線從 627 個客戶帳戶接收的合共 5,200 項交易指示因此未被錄音。

9. 在這宗事故所涉及的 58 條共用電話線中，有 57 條共用電話線受到影響是因為滙豐在處理電訊相關服務的要求時出現溝通上的誤會。在 2017 年 6 月之前，私人銀行部的電話線設置和保養工作由一個工程小組處理。該團隊向來都對私人銀行部的所有共用電話線預設錄音功能。自 2017 年 6 月起，私人銀行部的電話線設置和保養工作改由另一個工程小組處理。新的團隊並不知道舊的團隊所採取的做法而沒有對共用電話線預設錄音功能。
10. 關於餘下的一條受影響共用電話線，沒有錄音功能的原因相當可能是由於一名系統工程師在對電話錄音系統進行例行的系統升級及／或配置改動時不慎作出的人為錯誤而導致。

沒有設立有效的內部監控措施，以確保其電話線錄音功能運作妥善和及時發現其電話線錄音功能出現的任何事故

11. 電話錄音功能失效沒有及時被發現——事故一及事故二分別持續了接近六個月及九個月。
12. 滙豐的內部政策及程序不足，未能有效地確保電話線錄音功能運作妥善和及時發現電話線錄音功能出現的任何事故：
 - (a) 滙豐沒有在對電話線進行升級及／或改動後，或在設置電話線後，要求進行用戶驗收測試；及
 - (b) 雖然滙豐每月都對所有錄音電話線進行抽樣檢查以確保錄音質素，但有關檢查只涵蓋主電話線，而不包括共用電話線。

本會關注事項

13. 滙豐於第 4 至 12 段所載的行為構成違反以下規定：
 - (a) 《操守準則》第 3.9(b)段（記錄交易指示），當中規定凡透過電話收取客戶交易指示，註冊人應利用電話錄音系統記錄有關指示，並保存有關電話錄音作為其紀錄的一部分，為期至少六個月；
 - (b) 《操守準則》第 3 項一般原則（能力）及第 4.3 段（內部監控、財政及運作資源），當中規定註冊人應有效地運用其所需的資源和程序，以便適當地進行其業務活動，及應設有妥善的內部監控程序，而按照合理的預期，這些程序足以保障其運作及客戶，以免其受專業上的失當行為或不作為而招致財政損失；
 - (c) 《操守準則》第 2 項一般原則（勤勉盡責），當中規定註冊人應以適當的技能、小心審慎和勤勉盡責的態度行事，以維護客戶的最佳利益及確保市場廉潔穩健；及
 - (d) 《操守準則》第 7 項一般原則（遵守法規）及第 12.1 段（合規事宜：概論），當中規定註冊人應遵守、實施及維持適當的措施，以確保有關的監管規定獲得遵守。

結論

14. 證監會經考慮所有情況後，認為就上述關注事項與滙豐達成解決方案並採取第 1 段所載的紀律行動，符合廣大投資者的利益及公眾利益。
15. 證監會決定上述紀律處分時，已考慮到滙豐：
 - (a) 自行向證監會及金管局匯報上述事故；
 - (b) 在發現該等事故後採取了補救行動；
 - (c) 與證監會合作解決其提出的關注事項；及
 - (d) 同意委聘獨立的機構，就私人銀行部所使用的錄音系統在日常操作和功能方面採取的補救行動檢討其成效，並向證監會及金管局提交檢討報告和確保其遵從監管規定。