

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，對恒生銀行有限公司（**恒生**）¹作出公開譴責並處以罰款 6,640 萬港元，原因是它在以下方面犯有缺失：
 - (a) 在 2016 年 6 月 1 日至 2017 年 11 月 30 日期間（**有關期間 1**）對集體投資計劃作出的銷售；
 - (b) 在 2014 年 2 月 17 日至 2018 年 12 月 19 日期間（**有關期間 2**）對衍生產品作出的銷售和分銷；及
 - (c) 在 2014 年 11 月 3 日至 2023 年 5 月 16 日期間的多個時段內保留超額的金錢收益，向客戶多收款項，及沒有充分披露費用安排。
2. 相關的監管規定載列於**附錄**內。

事實摘要

A. 恒生銷售集體投資計劃的手法

A1. 背景

3. 香港金融管理局（**金管局**）在 2018 年 12 月完成對恒生的現場審查（**該現場審查**），當中發現恒生於有關期間 1 內在集體投資計劃銷售手法方面的一系列問題。隨後，恒生委聘了一家獨立的檢討機構，以就某些客戶帳戶和在有關期間 1 內執行的集體投資計劃交易展開回顧檢討（**該回顧檢討**）。與此同時，金管局亦對恒生的集體投資計劃銷售手法進行調查，並將調查結果轉介予證監會。

A2. 沒有確保“自選”交易是在無招攬及／或建議的情況下進行

4. 該回顧檢討發現 111 個客戶帳戶（**該 111 個帳戶**）曾在有關期間 1 內執行了 100 宗或以上的集體投資計劃交易。雖然大部分在該 111 個帳戶中進行的集體投資計劃交易都在客戶簽署的問卷內被聲明為他們的“自選”交易，但證監會從金管局的調查結果中發現 46 名客戶（**該 46 名客戶**）的帳戶出現以下情況：
 - (a) 恒生的客戶經理積極地鼓勵及／或誘使客戶訂立交易；
 - (b) 客戶經理向客戶提供意見和建議；及
 - (c) 客戶要求客戶經理提供建議，而客戶經理順應有關要求。

¹恒生根據該條例獲註冊進行第 1 類（證券交易）、第 4 類（就證券提供意見）、第 7 類（提供自動化交易服務）及第 9 類（提供資產管理）受規管活動。

5. 由此可見，恒生沒有確保這些由客戶聲明為“自選”作出的交易，是在無恒生的招攬及／或建議的情況下進行。

A3. 沒有確保向其客戶作出的投資建議及／或招攬行為都是合適的

6. 恒生亦沒有確保其向該 46 名客戶作出的建議或招攬行為，對有關客戶的所有情況而言都是合適和合理的。特別是，調查發現客戶經理曾誘使客戶進行頻繁的集體投資計劃交易，導致他們承擔了重大的交易成本。

頻繁的集體投資計劃交易

7. 對該 46 名客戶的帳戶內的交易進行的分析顯示：
- (a) 該 46 名客戶在 18 個月的期間內各進行了 100 至 253 宗集體投資計劃交易；
 - (b) 在該 46 名客戶中，24 名客戶的帳戶內有至少 60% 的基金是在買入交易後的 15 日內被贖回或轉換的；及
 - (c) 該 46 名客戶有至少 90% 的基金是在買入交易後的六個月內被贖回或轉換的。
8. 這些頻繁的交易模式一般與所買賣的集體投資計劃產品的擬定投資目標，以及受影響客戶的偏好投資年期有所抵觸。

巨額交易費用

9. 該 46 名客戶為其頻繁的集體投資計劃交易支付了巨額交易費用，佔他們所蒙受的損失的一大部分，其中一宗個案的交易費用更超過 380 萬港元。在該 46 名客戶中，67% 蒙受高達 330 萬港元的損失。即使其餘的帳戶錄得盈利，但在 86% 的個案中，所產生的交易費用仍高於所賺取的盈利。
10. 恒生沒有：
- (a) 確保其客戶的“自選”交易是在無招攬及／或建議的情況下進行；及
 - (b) 確保其向客戶作出的建議或招攬行為，對有關客戶的所有情況而言都是合適和合理的，

違反了《操守準則》第 2 項一般原則（勤勉盡責）及第 3.4 和 5.2 段。恒生的操守亦不符合《2016 年通函》的附件中所闡明的監管標準，特別是其中第 3 段所述者。

A4. 欠缺足夠和有效的內部監控措施及系統以監督和監察集體投資計劃的銷售

11. 調查亦發現，恒生在有關時間並無設立足夠和有效的內部監控措施及系統，以勤勉盡責地監督和監察集體投資計劃的銷售：
- (a) **欠缺“自選”機制的審計線索：**恒生的系統會自動得出被釐定為適合某特定客戶的集體投資計劃產品，但客戶可透過聲明作出投資是他們自行決定的結果而要求投資於其他產品。除了客戶簽署的聲明外，恒生沒有備存任何其他紀錄來證明該等交易是否由客戶經理招攬或建議客戶作出的。

- (b) **客戶核實**：恒生的零售銀行業務內部監控（Retail Business and Wealth Management Business Internal Control）團隊（**內部監控團隊**）會對一個月內進行超過 15 宗交易的頻繁交易帳戶進行客戶核實（**核實程序**），但調查發現，恒生在有關核實過程中，對帳戶交易模式所作出的評估並不足夠。
- (c) **管理層匯報**：雖然內部監控團隊每月會為高級管理層製備報告，以記錄核實程序的結果，但這些報告通常只會列出基本的統計數據，而不會包括任何對該等統計數據作出的分析或其他重要資料，因此存在不足之處。

12. 鑑於上文所述，證監會認為恒生沒有設立足夠的系統以監察和監督向其客戶銷售集體投資計劃產品的情況，違反了《操守準則》第 7 項一般原則（遵守法規）及第 4.2、4.3 和 12.1 段，以及《內部監控指引》第 VII(8)段。恒生在集體投資計劃銷售手法方面的內部監控措施，亦不符合《2016 年通函》的附件中所闡明的監管標準，特別是其中第 3 段所述者。

B. 恒生的衍生產品銷售和分銷

B1. 背景

13. 2019 年 3 月，恒生向金管局和證監會作出匯報，表示某些沒有被恒生分類為具備衍生工具知識的客戶可能曾透過恒生認購了衍生工具基金。金管局對有關事宜進行調查，並將調查結果轉介予證監會。

B2. 沒有確保風險錯配的衍生產品交易是適合客戶或符合其最佳利益

14. 根據恒生在有關期間 2 內所適用的內部政策，只有被恒生分類為對衍生工具的性質和風險具備一般知識（**有關知識**）的客戶，才獲准購買衍生產品。

15. 然而，證監會發現，在有關期間 2 內：

- (a) 388 名沒有被恒生分類為具備有關知識的客戶透過恒生的網上銀行進行了 629 宗購買衍生工具基金的交易（**該 629 宗受影響交易**）；及
- (b) 在該 629 宗受影響交易中，恒生為 121 名客戶執行的 148 宗交易涉及風險錯配的情況，即產品的風險水平高於這些客戶的風險承受水平（**該等風險錯配交易**）。

16. 就該等風險錯配交易而言，雖然根據所進行的風險配對的結果，有關衍生工具基金被評為不適合該等客戶，但恒生只是透過警示訊息提醒客戶注意，並讓客戶藉確認有關訊息以決定是否繼續進行交易。恒生沒有採取任何進一步行動，以確保該等交易符合客戶的最佳利益。

17. 因此，證監會認為恒生沒有確保就衍生產品而作出的該等風險錯配交易是適合客戶或符合其最佳利益，違反了《操守準則》第 2 項一般原則（勤勉盡責）及第 5.1A(b)(ii)段。

- B3. 沒有實施適當的措施以確保恒生對衍生產品作出的銷售和分銷符合所有監管規定
18. 恒生設有旨在限制不具備有關知識的客戶投資於衍生工具基金的監控措施：
- (a) 具備有關知識的客戶會在恒生的數據庫內獲編配投資者分類身分；
 - (b) 被分類為衍生產品的基金會在恒生的 Group Hub Securities System (GHSS) 和 e-Investment Centre (e-INVC) 內加以標示 (統稱為該等標示)；及
 - (c) 恒生只會接納具有投資者分類身分，或沒有投資者分類身分但在認購前已完成衍生產品培訓的客戶認購衍生工具基金。
19. 當客戶在恒生的分行就衍生工具基金發出交易指示時，客戶的投資者分類身分會同時與 GHSS 和 e-INVC 內的該等標示進行配對。然而，當客戶透過網上銀行就衍生工具基金發出交易指示時，客戶的投資者分類身分只會與該基金在 GHSS 內的該等標示進行配對。
20. 由於人為疏忽，加上 e-INVC 與 GHSS 之間的該等標示欠缺系統界面，故當某些衍生工具基金從非衍生產品獲重新分類為衍生產品時，它們並無正確地在 GHSS 內加以標示 (該事故)。因此，沒有投資者分類身分的客戶可在無需完成相關培訓的情況下，透過恒生的網上銀行認購某些衍生工具基金，原因是這些基金並無正確地在 GHSS 內加以標示。
21. 鑑於上文所述，證監會發現恒生沒有實施適當的措施以防止該事故發生和確保及時偵測到該事故，從而確保其對衍生產品作出的銷售和分銷符合所有監管規定。恒生在超過四年後才偵測到該事故。證監會認為恒生因而違反了《操守準則》第 7 項一般原則 (遵守法規) 及第 12.1 段。
- C. 恒生在 2014 年 11 月 3 日至 2023 年 5 月 16 日期間的多個時段內保留超額的金錢收益，向客戶多收款項，及沒有充分披露費用安排

C1. 背景

22. 在 2021 年 10 月至 2023 年 5 月期間，恒生多次主動向金管局和證監會作出匯報，內容涉及恒生在與零售、私人銀行和企業客戶進行的交易中，保留超額的金錢收益，向客戶多收款項，及沒有充分披露費用安排的情況。證監會與金管局合作，對有關主動匯報中所述的問題進行調查。
- C2. 在與零售客戶進行的第二市場債券交易中，保留來自有利的價格差異的金錢收益
23. 在 2014 年 11 月 3 日至 2021 年 6 月 1 日期間，當恒生以主事人的身分向其零售客戶分銷第二市場債券時，恒生的銷售職員會經該銀行的系統獲取內部報價 (恒生價格)，然後才向客戶提供報價 (客戶價格)。銷售職員會以客戶價格的百分率上限的形式，披露恒生可從交易中收取的最高金錢收益金額 (所披露的金錢收益)。

24. 由於：

- (a) 欠缺指引說明哪個向零售客戶分銷第二市場債券所涉的特定團隊／部門，負責確保恒生收取的金錢收益不超過向客戶披露的金額；及
- (b) 欠缺內部監控措施以處理在客戶發出交易指示與恒生執行該指示之間存在有利的價格差異的交易，

因此，在某些賣盤和買盤中，恒生收取的金錢收益超過了所披露的金錢收益。

25. 在 349 宗債券交易中，恒生收取的金錢收益較其向 309 名零售客戶披露的數額多出超過 540,000 美元（即超過 420 萬港元）（**超額金錢收益**）。恒生保留超額金錢收益的做法，剝奪了客戶因其交易出現有利的價格差異而從中獲利的機會。

C3. *在代表私人銀行和企業客戶於第二市場進行的債券、存款證、美國國庫券（**國庫券**）及結構性票據交易中，保留來自有利的價格差異的金錢收益*

26. 恒生私人銀行和財富及銷售管理部分別在 2016 年 3 月 2 日至 2023 年 2 月 21 日及 2016 年 5 月 17 日至 2022 年 7 月 13 日期間，以代理人的身分向其各自的客戶分銷第二市場債券、存款證及二手結構性票據。財富及銷售管理部亦以代理人的身分向其客戶分銷國庫券。

分銷第二市場債券、存款證及國庫券

27. 在恒生以代理人的身分行事期間，由於其職員對處理有利的價格差異的意識不足，他們基於不正確的假設，以為只要從相關交易中收取的總收入不超過向客戶披露的“全包”價格（包括發出交易指示時當時的市價和恒生擬收取的初始佣金金額），則在發出與執行交易指示之間因市場波動而導致的有利的價格差異，可由恒生保留作為額外的金錢收益。

28. 因此，在發出與執行交易指示之間出現有利的價格差異的交易中，銀行職員在恒生的系統內修改了佣金金額，使有利的價格差異（或其中部分）獲確認為額外佣金及因而被恒生保留下來，而沒有讓客戶從價格差異中獲利。

分銷二手結構性票據

29. 關於由恒生私人銀行和財富及銷售管理部的客戶所發出的二手結構性票據的交易指示，在執行交易指示後，恒生不可在其系統內對已告知客戶的“全包”價格作出更改。所以，在最終成交價優於初步價（參照首次發行的成交價而釐定）的情況下，恒生職員無法透過修改客戶交易指示的價格，將有利的價格差異重新分配至客戶。因此，有利的價格差異被恒生保留下來，而沒有讓客戶從價格差異中獲利。同樣的做法亦見於私人銀行客戶藉實物盤紙發出的交易指示。

30. 因此，恒生不當地收取因有利的價格差異而產生的金錢收益，金額如下：

- (a) 超過 150 萬港元來自 310 名私人銀行客戶所進行的 651 宗交易；及
- (b) 1,110 萬港元來自 315 名企業客戶所進行的 1,370 宗交易。

C4. 就代表私人銀行客戶在第一市場進行的債券交易，保留超過所披露金額的金錢收益

31. 在 2016 年 5 月 4 日至 2021 年 7 月 15 日期間，恒生私人銀行代表其客戶在第一市場上進行債券產品交易。恒生私人銀行的做法是基於產品的投資金額（即客戶在認購一手債券時需支付的金額），向客戶披露應收的金錢收益。
32. 然而，恒生的系統卻基於債券的名義金額來計算實際的金錢收益，而非基於客戶的投資金額，有違恒生私人銀行的披露做法。因此，當有關價值金額超過投資金額（即債券以折讓價發售）時，恒生將超過其披露金額的金錢收益保留下來，而沒有讓客戶從價格差異中獲利。
33. 因此，恒生從其代表 135 名私人銀行客戶進行的 234 宗一手債券交易中，保留了逾 37,000 港元的超額金錢收益。

C5. 就向私人銀行和企業客戶提供的服務，收取多於所披露費用的款項

恒生私人銀行的操守

34. 在 2016 年 3 月 4 日至 2023 年 2 月 17 日期間，恒生私人銀行利用費用及收費表（**私人銀行收費表**），將其向客戶提供的各項服務²的費用及收費告知他們。然而，收費超過私人銀行收費表內所載金額的情況主要有以下兩種：
- (a) 首先，在 2022 年 1 月前，根據恒生的內部政策，高於私人銀行收費表內所述金額的費用及收費是可獲得批准的，故出現了以下的情況：恒生私人銀行的職員申請批准就恒生私人銀行的服務應用高於私人銀行收費表內訂明的相關金額的收費，並獲得了相關的批准。
- (b) 其次，就投資基金轉換和國庫券交易而言，私人銀行收費表均有就不同類型的轉換（在同一基金公司內或不同基金公司之間作出的轉換）和國庫券交易（而非標準債券交易）指定費用上限，但在某些情況下，銀行職員錯誤地應用了不正確且高於私人銀行收費表內訂明的金額的費用上限。
35. 因此，恒生在代表 73 名私人銀行客戶進行的 217 宗交易中，向其客戶多收了總額超過 500 萬港元的費用。

財富及銷售管理部的操守

36. 在 2017 年 1 月 3 日至 2023 年 3 月 7 日期間，財富及銷售管理部亦利用費用及收費表（**財富及銷售管理部收費表**），將其向客戶提供的各項服務³的費用及收費告知他們。
37. 財富及銷售管理部的職員會參照適用的上限，就每宗交易決定擬應用的佣金百分率，但該部門的職員曾多次錯誤地依賴某個高於財富及銷售管理部收費表內所述水平的上限百分率。

² 包括債券、國庫券、股票和投資基金產品的交易（**恒生私人銀行的服務**）。

³ 包括債券、國庫券、存款證和投資基金產品的交易。

38. 因此，恒生在代表 14 名企業客戶進行的 35 宗交易中，向其客戶多收了總額超過 550,000 港元的費用。

C6. 沒有充分向買賣投資基金的私人銀行客戶披露後續費用⁴安排

39. 在 2018 年 8 月 17 日至 2023 年 5 月 16 日期間，恒生私人銀行的規程要求職員在處理基金認購和轉換交易時，須向客戶提供基金認購及轉換申請表（**基金認購表**），而當中載有適用後續費用的相關書面披露。

40. 然而，當恒生私人銀行處理經電話發出交易指示的基金認購或轉換交易時，客戶並無獲提供基金認購表。因此，就這些交易而言，恒生僅在交易前以口頭形式向客戶披露後續費用安排，且沒有在交易後提供有關該等安排的書面披露。

41. 在有關期間內，恒生私人銀行代表 1,057 名客戶進行了 5,716 宗投資基金交易（**該等基金交易**）。恒生無法就該等基金交易中客戶沒有獲提供基金認購表副本的交易的數量，提供相關的資料（及因此無法就該等交易提供有關所收取的後續費用金額的資料）。

C7. 監管缺失

42. 鑑於上文第 23 至 41 段所載的調查結果，證監會認為恒生沒有遵守：

(a) 《操守準則》第 2 項一般原則（勤勉盡責）、第 3 項一般原則（能力）、第 5 項一般原則（為客戶提供資料）和第 6 項一般原則（利益衝突）。

(b) 《操守準則》第 2.1、2.2、3.2、4.2、4.3、8.3(A)(c)和 10.1 段；及

(c) 《內部監控指引》第 V(4)、VII(4)和 VII(8)段。

43. 恒生的操守亦不符合《2021 年通函》第 4 和 8 段所闡明的監管標準。

結論

44. 鑑於以上情況，證監會認為恒生犯有失當行為。

45. 證監會在決定採取上文第 **Error! Reference source not found.**段所載的處分時，已參考其《紀律處分罰款指引》及已考慮到所有相關情況，包括以下各項：

(a) 恒生的集體投資計劃相關缺失令其客戶蒙受了重大損失；

(b) 恒生與金錢收益相關的缺失於九年間的多個時段內發生，導致其客戶被不當收取至少 2,240 萬港元的費用；

(c) 證監會需要向市場傳達強而有力的訊息，以免其他市場參與者容許同類缺失發生；

(d) 恒生已就客戶的損失向他們作出賠償，並退回所保留的超額金錢收益；

⁴ 後續費用指基金公司就恒生在分銷基金過程中發揮的作用而向其提供的佣金。

- (e) 恒生在發現和主動匯報其失當行為後，曾委託進行多項內部檢討和獨立檢討，並加強了其內部監控措施；
- (f) 恒生配合金管局和證監會的調查，並接受證監會的調查結果和紀律行動，有助及早解決相關事宜；及
- (g) 恒生以往並無遭受紀律處分的紀錄。

附錄

相關的監管標準

《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》）

1. 《操守準則》第 2 項一般原則（勤勉盡責）規定，註冊人在經營其業務時，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。
2. 《操守準則》第 3 項一般原則（能力）規定，註冊人應具備及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。
3. 《操守準則》第 5 項一般原則（為客戶提供資料）規定，註冊人與客戶進行交易時，應充分披露有關的重要資料。
4. 《操守準則》第 6 項一般原則（利益衝突）規定，註冊人應盡量避免利益衝突，而當無法避免時，應確保其客戶得到公平的對待。
5. 《操守準則》第 7 項一般原則（遵守法規）規定，註冊人應遵守一切適用於其業務活動的監管規定，維護客戶最佳利益及促進市場廉潔穩健。
6. 《操守準則》第 2.1 段規定，凡註冊人向其客戶提供建議或代表客戶行事，註冊人應確保向其客戶作出的陳述和提供的資料，都是準確及沒有誤導成分的。
7. 《操守準則》第 2.2 段規定，就影響客戶的所有費用、差價和收費而言，都應該是在公平、合理及誠信的情況下行事的。
8. 《操守準則》第 3.2 段規定，註冊人在代表客戶或與客戶進行交易時，應基於其所能取得的最佳條件，替客戶執行交易指示。
9. 《操守準則》第 3.4 段規定，當註冊人向客戶提供建議時，應勤勉盡責及謹慎行事，並確保其向客戶提供的建議或推薦，都是經過透徹分析和考慮過其他可行途徑，然後才作出的。
10. 《操守準則》第 4.2 段規定，註冊人應確保具備足夠的資源，從而得以勤勉盡責地及確實勤勉盡責地監督獲其僱用以代表其經營業務的人士。
11. 《操守準則》第 4.3 段規定，註冊人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，這些程序和能力足以保障其運作、客戶或其他持牌人或註冊人，以免其受偷竊、欺詐或不誠實的行為、專業上的失當行為或不作為而招致財政損失。
12. 《操守準則》第 5.1A(a)段規定，註冊人在執行認識你的客戶程序時，應評估客戶對衍生工具的認識，並根據客戶對衍生工具的認識將客戶分類（《操守準則》第 15 段所指的專業投資者除外）。¹

¹ 《操守準則》第 5.1A(a)段已在 2016 年 3 月 24 日更新，規定專業投資者的豁免自此起不再適用。

13. 《操守準則》第 5.1A(b)(ii)段規定，若客戶沒有衍生工具知識但有意認購衍生產品，而該衍生產品並非在交易所買賣，且註冊人沒有就擬進行的交易向該客戶作出招攬或建議行為，則註冊人應：
- (a) 就有關交易向客戶提出警告；
 - (b) 在經考慮關於客戶的資料（尤其是該客戶沒有衍生工具知識的此一事實）後，就有關交易對客戶是否在任何情況下都合適，向客戶提供恰當的意見；
 - (c) 保存所提出的警告及其他與該客戶溝通的紀錄；及
 - (d) 如評估結果顯示有關交易並不適合該客戶，只可在執行有關交易是依照《操守準則》一般原則中維護客戶最佳利益的行事方式的前提下，著手執行有關交易。
14. 《操守準則》第 5.2 段規定，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，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。
15. 《操守準則》第 8.3(A)(c)段規定，如無法在交易完成前以書面形式提供有關（除其他事項外）金錢收益的資料，註冊人應作出口頭披露，並在交易完成後，在切實可行範圍內盡快向客戶以書面形式提供該資料。
16. 《操守準則》第 10.1 段規定，凡註冊人在與客戶或替客戶進行的交易中佔有重大利益，或因有某項關係導致其在該交易上出現實際或潛在的利益衝突，則除非註冊人已向客戶披露該重大利益或衝突，及已採取一切合理步驟確保客戶獲得公平對待，否則註冊人不應就有關交易提供建議或進行有關交易。
17. 《操守準則》第 12.1 段規定，註冊人應遵守、實施及維持適當的措施，以確保相關的監管規定獲得遵守。

《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》
(《內部監控指引》)

18. 《內部監控指引》第 V(4)段規定，執行監察職能的職員應與管理層攜手建立、維持並執行有效的監察程序，而這些程序須涵蓋有關的法律及監管規定，如適用的話，包括紀錄保存（作為向管理層及監管機構作出匯報、審計及調查之用）。
19. 《內部監控指引》第 VII(4)段規定，應制定具體政策和程序，藉以減低公司或其職員與客戶之間出現利益衝突的可能性，以及當實際或表面的利益衝突不能合理地避免時，確保客戶掌握所有關於事件的性質及有關利益衝突可能引起的後果的資料，以及在所有情況下都得到公平對待。
20. 《內部監控指引》第 VII(8)段規定，註冊人應制定及維持適當及有效的交易及檢討交易過程的程序，藉以防止或偵查錯誤、遺漏、欺詐及其他未經授權或不當的活動，以及確保代客戶進行的交易獲得公平而及時的分配。

金管局在 2016 年 4 月 8 日發出，標題為“近期的投資產品銷售審查結果”的通函（《2016 年通函》）

21. 2016 年 4 月 8 日，金管局向所有認可機構發出通函，分享金管局在對認可機構銷售投資產品的監管工作中所觀察到的若干主要事項及手法。關於所識別的值得認可機構加以留意的問題及良好手法，其詳情載於該通函的附件。
22. 附件第 3 段載有金管局就認可機構的適合性評估及銷售手法所識別的數個問題。所評論的問題包括：
 - (a) 在進行投資基金的適合性評估時沒有適當考慮客戶的投資期；
 - (b) 銷售員工招攬／建議客戶進行非常頻密的投資基金交易的行為並無充分理據支持；及
 - (c) 把涉及建議／招攬的交易視作“只負責執行”或“非招攬”的交易，及沒有按規定進行適合性評估。
23. 第 3 段亦闡明了銷售投資產品的認可機構應達到的某些監管標準。除其他事項外，該段規定：
 - (a) 中介人應確保向客戶作出的投資建議或招攬行為在所有情況下都是合理的。中介人在任何時候均應運用專業判斷，並顧及客戶所有個人情況（包括財政狀況、投資經驗、投資目標、投資期、風險承受能力等），勤勉盡責地評估每項招攬／建議的投資產品的特性及所涉及的風險（包括交易成本）是否適合客戶，以及符合客戶的最佳利益；
 - (b) 就建議或招攬的投資基金而言，若基金設有特定年期（例如，發行人提供保本保證及／或承諾向投資者分派金額的保證基金及結構性基金），在判斷某投資是否適合客戶時可能須注意年期錯配的問題。即使基金不設特定年期，客戶的投資期亦是適合性評估時應予考慮的其中一個相關因素；及
 - (c) 若認可機構採取“非招攬”交易模式，應設有適當政策、程序及管控措施，確保該模式不會被用作迴避內部政策及／或監管規定。這些包括向有關員工發出清晰指引；設立有效檢討機制抽查合規情況；向高級管理層和相關管控部門提交適當的管理資訊報告，以助辨識銷售員工可能出現的濫用情況；以及採取妥善的跟進行動處理所發現的問題。

證監會與香港金融管理局在 2021 年 10 月 29 日聯合發出，標題為“證監會與金管局就利潤幅度及其他作業手法進行共同主題檢視的結果”的通函（《2021 年通函》）

24. 《2021 年通函》載有兩家監管機構在進行共同主題檢視時，就中介機構所收取的利潤幅度及所採取的作業手法和披露交易相關資料方面而觀察到的一些主要事項。

25. 《2021年通函》第4段規定，若中介機構在某交易中以代理人身分替客戶行事，便不應保留有利的價格差異所帶來的收益²。若中介機構在背對背交易中以主事人身分行事，其可保留有關收益，但前提是其應就此安排向客戶作出披露或與客戶達成協定。
26. 《2021年通函》第8段亦規定，中介機構應（除其他措施外）：
- (a) 制定妥善的政策、程序及監控措施，以規管如何處理在交易後的利潤幅度修訂、有利的價格差異、定價安排（包括但不限於訂立和審批雙邊定價協議）和根據《操守準則》第8.3A段作出所須的披露³；
 - (b) 確保就任何雙邊定價安排與客戶達成書面協定⁴；
 - (c) 在中介機構保留因有利的價格差異而出現超出向其客戶披露的金錢收益的差額的情況下，在每次交易後盡快以書面形式向客戶披露相關變動的實際金額或該項交易的實際金錢收益金額⁵；
 - (d) 向員工清楚傳達內部政策及監管規定，並向他們提供適當的培訓⁶；
 - (e) 實施交易前預防性監控措施及／或交易後偵測性監控措施，以防止或偵測任何偏離中介機構的政策及程序的情況⁷；及
 - (f) 備存妥善的紀錄（包括但不限於雙邊定價安排的條款），以顯示其已遵守相關的規定⁸。

常見問題

27. 2010年9月30日，證監會就《操守準則》第5.1A(b)(ii)段下的規定發出一份常見問題，當中註明：

“問4： “維護客戶最佳利益的行事方式”可能有不同的詮釋。如採取了某些步驟，包括提醒客戶留意產品風險錯配、以文件載明就產品向客戶提出建議的理由及客戶選擇某產品的理由，以及要求客戶確認及確定風險錯配等，會否被視為以維護客戶最佳利益的方式行事？

答： 證監會認為，在銷售過程中採取若干預設步驟，不能算作是以維護客戶最佳利益的方式行事。其實中介人應評估有關交易是否適合客戶……

如中介人認為有關交易並不適合客戶，但仍為客戶執行交易，該中介人應準備提出充分理由，說明為何交易不適合客戶但仍執行交易並視為符合客戶的最佳利益。”

² 正如《2021年通函》第2段所載，當交易指示被承接時，若客戶交易指示獲執行的價格較可接盤的對手方所報的指示價為佳，便會產生有利的價格差異。

³ 見第8(a)段。

⁴ 見第8(c)段。

⁵ 見第8(f)段。

⁶ 見第8(g)段。

⁷ 見第8(h)段。

⁸ 見第8(j)段。