

**提高商號遵守  
《證券及期貨(客戶證券)規則》及  
《證券及期貨(客戶款項)規則》  
的能力的建議監控措施及程序**

香港

證券及期貨事務監察委員會

2003年4月

# 提高商號遵守《證券及期貨(客戶證券)規則》及《證券及期貨(客戶款項)規則》的能力的建議監控措施及程序

## 序言

### 目的

根據《證券及期貨條例》(第 571 章) 第 399 條發表的本指引—

- (a) 就持牌法團、註冊機構及它們的任何有聯繫實體為遵守根據《證券及期貨條例》第 148 條制定的《證券及期貨(客戶證券)規則》(“《客戶證券規則》”)的規定；及
- (b) 就持牌法團及其任何有聯繫實體為遵守根據《證券及期貨條例》第 149 條制定的《證券及期貨(客戶款項)規則》(“《客戶款項規則》”)的規定，

而一般應採納的內部監控措施及程序提供指引。

在本指引中，上述兩套規則統稱為“《客戶資產規則》”，而須遵守《客戶資產規則》的實體則統稱為“商號”。

除另有說明或文義另有所指外，本指引內的字詞和詞組應參照《證券及期貨條例》附表 1 第 1 部內對該等字詞或詞組的定義詮釋。

證監會十分重視持牌法團及註冊機構是否為繼續獲准持牌或獲准註冊的適當人選。在考慮某個持牌法團或註冊機構是否為適當人選時，證監會將會考慮多個因素，其中包括該商號是否已制定有效的內部監控程序及風險管理系統，以確保其遵守《客戶資產規則》。因此，證監會將會以本指引所載的建議監控措施及程序作為指引。同樣，證監會亦會普遍預期持牌法團或註冊機構兩者的有聯繫實體亦會實施類似的監控程序。

本指引並無法律效力，因此不應將其詮釋為具有凌駕任何法律條文的效力。

## *內部監控措施的重要性*

為確保符合《客戶資產規則》的規定，商號必須制定並維持一個可確保其遵守所有適用的法例及監管規定的監控系統。舉例來說，該等監控措施包括充分的管理監督、適當的政策及程序、妥善地劃分職責，以及就高風險範疇(例如代客戶保存郵件的安排)採取適當的一般監控措施。

商號應視乎本身的特定情況及需要，制定合適的監控計劃。充分的監控計劃應包括日常監察活動及程序、定期前往分支機構進行實地巡查及向僱員提供持續的培訓。

規模較小的商號對於應當如何適當地劃分職責，可能會遇到困難。若職責未能適當地予以劃分，可能會導致未有察覺的錯誤，或容易為違規者有機可乘，致令公司或客戶蒙受不適當的風險。在可行範圍內，規模較小的商號在分配職責時，應確保設有所需的制衡措施。此外，若這些商號未能適當地將職責劃分，便應另行制定其他監控措施，以補充任何不足之處。由管理層直接監察互不相同的職能，可以作為所需的補充監控措施。

商號應參閱證監會不時發出的規則、守則、準則、指引及通函，以掌握有關內部監控事宜的進一步指引。

## *其他形式的內部監控系統*

由於不同商號之間的組織架構差別很大，所以本指引不應被視為已巨細無遺地列出為確保商號符合《客戶資產規則》所需的內部監控措施及程序。不同商號所需的內部監控系統可能各有不同，以配合各自的特定情況和需要。當中應考慮的因素包括其進行的交易的性質、規模及成交量，以及其經營模式及管理層成員個人能夠承擔的管控及監察工作範圍。再者，要達致相同監控目標的方法可能不只一種。

### **A. 符合《客戶資產規則》的規定所需的監控措施**

#### *符合《客戶資產規則》的規定*

1. 商號應視乎本身的規模及組織架構，指派一名或以上的指定職員，定期檢討及監察商號有否符合《客戶資產規則》的規定，以及有否遵守就處理客戶資產所訂立的政策和程序。若

有關的指定職員<sup>(註 1)</sup> 察覺有任何未有遵守《客戶資產規則》的情況出現，便應立刻向商號的管理層匯報。

### 客戶提供指示

2. 一般而言，除了買賣指示外，<sup>(註 2)</sup>商號應要求客戶就他們與商號之間的所有交易事宜，以書面方式發出指示。載於紙上的書面指示應附有客戶的簽署，而商號應核對該簽署是否與商號保存的有關客戶的開戶文件所載的簽署相同。以電子方式發出的書面指示，應遵守《電子交易條例》的規定。凡任何指示涉及指定由第三者代表客戶行事，商號應核證該指明的第三者的身分。商號應就所有書面指示備存適當記錄。
3. 以下為客戶應以書面方式發出指示的其中一些情況：
  - (a) 客戶就如何處理其資產給予商號常設授權或指示(例如當客戶要求取回現金或授權他人代其取回實物股票)；
  - (b) 客戶要求商號更改其資料(包括聯絡資料)；或
  - (c) 客戶要求商號毋須向其寄發郵件(包括成交單據及／或戶口結單)，以待客戶或其指派的第三者(風險由客戶自行承擔)前來收取。
4. 在執行上述的客戶指示前，應事先取得商號的指定負責職員的書面批准。

### 客戶的常設授權或指示

5. 當商號收到客戶的常設授權或指示時，應確保該授權或指示符合《客戶資產規則》所列的相關要求。
6. 商號應就客戶給予的所有常設授權及指示備存適當記錄。客戶的常設授權的記錄，應顯示有關授權的有效期，及列明商號與客戶商討有關更新或撤銷常設授權的日期。

---

<sup>(註 1)</sup> 本指引的較後部分訂明商號指定的負責職員應履行若干指明的職責。商號的管理層可自行決定這裡所指的一名或以上的指定職員是否亦需要履行其他職務。

<sup>(註 2)</sup> 應注意客戶可以口頭或書面方式向商號發出買賣指示。

### 更新客戶資料(包括聯絡資料)

7. 商號應為其電腦系統及其他系統的更改客戶資料(包括客戶聯絡資料)程序，實施雙重監控措施。任何職員輸入的修改，都應經由另一名指定的負責職員覆核及批准，然後才正式獲得系統接納。此外，若有任何成交單據及／或戶口結單未能送達有關客戶，商號應迅速跟進，以確保客戶的聯絡資料是準確和有效的。

### 發出戶口結單

8. 若商號在任何一個月期間或月底持有客戶款項及／或客戶證券，應向客戶發出戶口結單。

### 處理客戶有關客戶資產的投訴

9. 商號應指派一名指定的負責職員，負責處理及跟進客戶或其代表向商號提出的所有涉及客戶資產的投訴<sup>(註 3)</sup>(不論是口頭或書面投訴)。這些投訴包括但不限於以下各項：
  - (a) 未有收到成交單據及／或戶口結單；
  - (b) 客戶的帳戶有未經授權的交易；及／或
  - (c) 客戶本身的記錄與其戶口結單所顯示有關帳戶結餘及／或持股量的資料並不相符。
10. 商號應就客戶所有關於客戶資產的投訴及有關跟進行動的詳情備存適當記錄。商號應考慮到以客戶投訴記錄作為監察工具的成本效益，以及確保日後有充分的記錄作為參考的需要，從而通過實事求是的態度決定應該就每項投訴備存哪些資料。一般而言，完整客戶投訴記錄應包括每項投訴的主要內容及解決辦法詳情。

---

<sup>(註 3)</sup> 為免產生疑問，此處所指的客戶投訴並不包括客戶有關買賣指示的執行價的查詢。

### *電腦系統及其他系統的使用*

11. 商號應按實際需要而只允許核准人員使用其電腦系統及其他系統。商號授予核准使用者的職能及交易額，應盡量以其履行日常職務所需的最低者為限。
12. 為監控系統的使用，商號應向每名核准使用者提供有關使用其電腦系統及其他系統的獨有身份證明。商號亦應採取合理步驟，以確保核准使用者不會向他人泄露其使用身份證明。在使用期間，使用者密碼應定期更改。當核准使用者毋須再利用有關系統來履行職務時，其使用權應予以撤銷。

### *重要辦公室器材、記錄及文書工具的使用*

13. 商號應按實際需要而只允許核准人員使用重要的辦公室器材、記錄及文書工具。舉例來說，前線部門職員不應使用任何被指定由負責交收的職員使用的傳真機，例如該傳真機是用作收取就客戶直接將款項存入商號指定銀行帳戶的通知書。此外，商號應限制若干文件的使用，包括客戶開戶記錄、未經使用的成交單據／戶口結單及正式收據表格、空白支票及公司印章等。

## **B. 符合《客戶證券規則》的規定所需的監控措施**

### *監控實物股票*

14. 凡客戶要求親自取回實物股票或指派第三者代其取回實物股票(風險由客戶自行承擔)，商號應要求客戶為此給予書面指示。<sup>(註4)</sup>當客戶寄存股票時，指定的負責職員應向客戶或其指派的第三者(視乎誰人寄存股票而定)發出正式收據。至於提取股票，指定的負責職員應要求客戶或其指派的第三者(視屬何情況而定)認收所提取的股票。商號應就客戶的實物股票的所有提存備存適當記錄。
15. 商號應最少每月例行點算客戶的實物股票。如發現有任何差別，商號應迅速加以跟進，並應就所有對帳及跟進行動備存適當記錄。

---

<sup>(註4)</sup> 上文第2段所述的程序亦適用於第14段所指的書面指示。

### 監控交收指示

16. 就透過中央結算及交收系統(“中央結算系統”)發出的交收指示而言，商號應確保設有使用監控措施(例如透過智能咭和密碼實施)，以及只按實際需要向核准人士授予輸入限額或授權職能，並在這方面作出妥當的安排，以確保有適當的制衡措施。商號的指定負責職員應每天查核交收指示活動報告中是否有任何不尋常或不合常規的項目，並確保其完整性。

### 股份對帳及查核

17. 商號應每天核對其內部股份記錄與中央結算系統股份存量記錄的資料。至於在其他地方存管的股票，商號應最少每月核對其股份記錄與第三者託管人(包括銀行)的記錄。商號應迅速跟進所有差別，及密切監察重大或逾期已久的項目。商號應就所有對帳及跟進行動備存適當記錄。
18. 在切實可行的範圍內，商號應盡快將其中央結算系統結算帳戶內任何毋須進行交收的股份，轉撥至中央結算系統的適當獨立帳戶<sup>(註5)</sup>。
19. 若任何客戶帳戶的股份結餘為負值，商號的指定負責職員應立刻向高層管理人員匯報及進行調查。

## C. 符合《客戶款項規則》的規定所需的監控措施

### 客戶直接存入款項

20. 凡客戶將款項直接存入商號的指定銀行帳戶，商號應作出安排，以便客戶迅速及直接通知其交收部，表示其已存入有關款項。

### 發出現金支票／第三者支票

21. 一般而言，商號不應向客戶發出現金支票或第三者支票以進行交收。然而，若客戶已為此發出已簽署的書面指示，以及

---

<sup>(註5)</sup> 獨立帳戶指根據《客戶證券規則》第 5(1)或(2)條在中央結算系統所開立及維持並指定為信託帳戶或客戶帳戶的獨立帳戶。

指定的負責職員已就此給予書面批准，則商號可以在特殊情況下，發出上述支票。

#### *來歷不明的存款*

22. 如商號的銀行帳戶(包括獨立帳戶)<sup>(註 6)</sup>收到來歷不明的存款，商號應盡力核對所有相關資料，以確立該筆存款的性質及付款人的身分。只要商號合理地確定一筆存款是來自客戶之後，即使商號未能識別出是哪位客戶付款，亦應迅速將有關款項轉撥至獨立帳戶。

#### *維持獨立帳戶*

23. 商號應每天更新分類帳、核對客戶分類帳帳戶及銀行分類帳帳戶的結餘，以及按照《客戶款項規則》的規定，將款項轉撥至獨立帳戶或將獨立帳戶的款項轉撥至其他帳戶。

#### *銀行方面的核對及審查*

24. 一般而言，商號應與其銀行作出安排，以便最少每月收取銀行結單。在收到銀行結單後，商號應立即核對結單和分類帳的資料並迅速跟進所有差別，以及密切監察重大或逾期已久的項目。商號應就所有對帳及跟進行動備存適當記錄。

---

<sup>(註 6)</sup> 獨立帳戶指根據《客戶款項規則》第 4(1)及(2)條所開立及維持的獨立帳戶。