



SECURITIES AND  
FUTURES COMMISSION  
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檢視報告

---

2018 年 12 月 19 日

## 目錄

---

A. 摘要	2
B. 監管關注事項	3
C. 背景	5
D. 查核及檢視結果概述	
I. 與職員相關的公司政策	6
薪酬架構及策略	
連續休假及輪換工作崗位的政策	
培訓計劃	
II. 處理客戶帳戶	8
開立帳戶	
修改客戶資料	
委託帳戶	
不動帳戶	
III. 監察交易活動	14
處理客戶的交易指示	
核查電話紀錄	
職員帳戶及職員相關帳戶的交易	
IV. 保障客戶資產	18
對客戶資產的整體監控措施	
客戶主任參與處理客戶資產	
就客戶帳戶結餘作出直接確認	
V. 處理交易文件	21
對處理交易文件的整體監控措施	
就無法派遞或被退回的交易文件所採取的跟進程序	
代存郵件安排	
E. 未來路向	24

## A. 摘要

1. 證券及期貨經紀行為眾多投資者提供服務，並獲託付大量客戶資產，故在香港金融市場中擔當著舉足輕重的角色。絕大多數的證券及期貨經紀行均委任客戶主任<sup>1</sup>為客戶提供經紀服務。因此，客戶主任的服務質素及操守不但影響經紀行的業務，亦關係到客戶是否得到保障<sup>2</sup>。
2. 證券及期貨事務監察委員會（證監會）過去發現多宗損害到客戶利益的客戶主任失當行為個案，其中較嚴重的個案涉及在客戶帳戶內進行未經授權的交易及挪用客戶資產。這些個案顯示，持牌法團在主要運作範疇上出現嚴重的內部監控缺失，以及管理層對客戶主任的監督不足。
3. 有鑑於此，證監會去年進行了一項有關客戶帳戶狀況的確認工作<sup>3</sup>和一項主題檢視，以評估經紀行的內部監控措施及管理層對客戶主任活動的監督是否足夠。而引起本會進一步關注的原因是，在有關查核及檢視中所識別出的監控缺失大多數為在證監會過往發出的通函<sup>4</sup>中已被提及。
4. 於經紀行內部監控措施中所識別出的缺失，顯示經紀行的高級管理層未有履行其監督公司及職員（包括客戶主任）的責任，因而導致失當行為個案（包括未經授權的交易）反覆出現。證監會尤其關注到經紀行在薪酬安排、內部監控措施和管理層監察方面的缺失，包括：
  - 客戶主任的薪酬制度誘因錯配，過度側重於短期銷售目標，因而為他們進行不當活動提供了誘因；
  - 職責劃分不足，容許客戶主任同時執行前線及後勤部門的職責，令公司及其客戶面對錯誤不被察覺或職責被濫用的風險；
  - 未有制定及實施政策及程序，以防範和偵測虛構帳戶、在客戶帳戶中進行不當或未經授權的交易活動和挪用客戶資產的情況；及
  - 未有採用以風險為本的抽查方法進行合規核查，以確保有效及充分地涵蓋客戶帳戶；以及未有安排獨立職員跟進在合規核查中所識別出的例外情況。
5. 證監會希望重申，持牌法團的董事會及高級管理層（包括負責整體管理監督及主要業務職能的核心職能主管）有責任對公司及其職員的業務活動持續進行有效的監察。為協助證券及期貨經紀行的高級管理層檢討和改善公司的內部監控措施及他們監督客戶主任的

<sup>1</sup> 就本報告而言，客戶主任指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持牌代表。

<sup>2</sup> 《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 4.3 及 11.1 段。

<sup>3</sup> 詳情請參閱於 2017 年 7 月 28 日發出題為《證監會通知業界有關客戶帳戶狀況的確認工作》的通函。

<sup>4</sup> 見日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函－保障客戶資產免受內部失當行為影響》、日期為 2013 年 2 月 1 日的《致持牌法團的通函－防範客戶資產被挪用的風險》、日期為 2008 年 12 月 17 日的《致聯交所所有交易所參與者的通函－確保遵守主要規定的備忘通知》、日期為 2006 年 3 月 8 日的《致所有持牌從事證券交易的持牌法團的通函－持續及密切監督商號的營運》及日期為 2002 年 7 月 22 日的《致所有證券交易商的通函－職責的劃分》。

情況，我們在本會網站<sup>5</sup>上登載了一份全面的自我評估查檢表，當中列出預期應採取的監控措施和在有關查核及檢視中所識別出的良好作業手法。

6. 本報告連同該自我評估查檢表及本會致持牌法團題為《檢視有關保障客戶資產及監督客戶主任的內部監控措施》的通函（同於今天發出）提供了指引，說明作為證券及期貨經紀行的持牌法團預期應達到的監控標準。這些持牌法團應審慎地檢討其內部監控措施，以確保符合監管規定，並根據檢討結果加強它們的政策及程序。
7. 應注意的是，本報告所述的觀察所得及監控措施並非詳盡無遺。持牌法團應因應其業務營運的性質、規模及複雜程度，以至公司及其客戶所面對的風險，考慮其他適當措施。持牌法團應定期並特別在其業務營運、情況或風險出現重大轉變時，對內部監控措施進行全面檢討。
8. 持牌法團的高級管理層如未能確保公司及其職員遵守監管規則及規定，可能須對不合規情況承擔責任，而證監會將會毫不猶疑地對他們採取紀律處分行動（例如撤銷或暫時吊銷牌照、罰款及譴責）<sup>6</sup>。

## B. 監管關注事項

### I. 薪酬制度中的誘因錯配

9. 匯報公司的大部分客戶主任主要或純粹以浮動薪酬的方式獲得報酬，而該等浮動薪酬是根據客戶主任所產生的佣金收入或成交額來釐定的，當中並沒有顧及他們的操守及服務質素。本會鼓勵持牌法團避免在其薪酬政策中過度側重於短期銷售目標。持牌法團應設立一個令公司利益與客戶主任及其客戶的利益趨向一致的獎賞制度，以便就良好行為提供誘因，及改善整體客戶體驗和公司的合規文化。
10. 能夠促進良好行為的獎賞制度的例子包括：
  - 包含服務質素作為考慮因素的浮動薪酬，以推動正面的客戶服務表現。舉例來說，若客戶就客戶主任的服務或操守所作出的投訴成立，該客戶主任的佣金便可被削減；及
  - 建立削減或收回浮動薪酬的機制，以協助減低以銷售目標為本的薪酬制度的固有風險。舉例來說，若客戶主任偏離公司的內部政策或違反監管規定，其佣金便可被削減。

### II. 職責劃分不足

11. 部分匯報公司及在客戶帳戶狀況查核中被抽查的公司容許其客戶主任執行互不相容的職責，例如：

<sup>5</sup> 見 <http://www.sfc.hk/edistributionWeb/gateway/TC/circular/openAppendix?refNo=18EC94&appendix=1>。

<sup>6</sup> 見日期為 2016 年 12 月 16 日的《致持牌法團有關加強高級管理層問責性的措施的通函》。

- 處理客戶從其帳戶中提取資產的要求；
- 向客戶或代表客戶收取現金、支票及實物證券；
- 處理客戶資料的修改；
- 調查在核查電話紀錄時發現的例外情況；及
- 就無法派遞或被退回的交易文件作出跟進。

12. 主要職責及職能應被適當地劃分，特別是那些若由同一人執行便可能會導致錯誤不被察覺或職責被濫用，以致公司或其客戶可能要承擔不適當風險的職責及職能。若職責及職能未能完全予以劃分，持牌法團應設有補充監控措施。此外，持牌法團應要求客戶直接向交收部發出其有關提取客戶資產及修改個人資料的指示及相關佐證，以免有關程序被不誠實的職員利用。

### III. 保障客戶帳戶的監控措施不足

13. 主題檢視及客戶帳戶狀況查核均識別出在有關保障客戶帳戶的監控措施方面的多項缺失：
- 在客戶帳戶狀況查核中被抽查的多家公司均沒有就多個主要運作範疇訂立書面政策及程序，或沒有實施輸入與核對的分工監控措施；
  - 部分公司在修改客戶資料方面的監控措施鬆懈；
  - 部分公司沒有進行充分的查核以識別可疑的客戶通訊地址；
  - 部分公司沒有識別不動帳戶或對該等帳戶進行定期檢視，以防止該等帳戶被不當地使用；
  - 部分公司沒有就為客戶代存郵件的安排制定充足的監控措施；及
  - 部分匯報公司將客戶主任視作自僱人士，故沒有規定客戶主任須受其職員交易政策所約束，藉以監察他們的個人帳戶或相關帳戶中的交易活動，及確保該等交易無損客戶利益。
14. 持牌法團應就上述範疇訂立及執行有效的政策、程序及監控措施，以防止及偵測虛構帳戶、不當或未經授權的交易活動及挪用客戶資產。

### IV. 對客戶帳戶的合規核查不足

#### 核查電話紀錄

15. 大部分匯報公司在對電話紀錄進行合規核查時，只採納隨機及順序抽查方法。公司若純粹依賴這些抽查方法的話，可能無法將資源優先用於核查面臨較高出錯或被濫用風險的客戶帳戶（例如頻密地修改交易、取消交易、出現交易錯誤及交易指示數目與電話紀錄不符的客戶帳戶，而所有這些情況都可能顯示有未經授權的交易或其他不當活動），並減低核查的成效。持牌法團在進行合規核查時，除了隨機及順序抽查外，還應採納以風險為本的抽查方法，以確保有效及充分地涵蓋客戶帳戶。
16. 此外，多家匯報公司沒有就在核查電話紀錄時識別出的差異直接聯絡有關客戶或安排獨立職員跟進。這些差異是顯示有不合規情況及失當行為的預警跡象，因此應由獨立職員妥善跟進。在適當情況下，持牌法團亦應安排獨立職員直接與受影響的客戶確認帳戶結

餘和交易，及評估由涉事客戶主任處理的其他客戶帳戶是否亦受到影響，以便及時發現錯誤或未經授權的交易。

#### 就客戶帳戶結餘作出直接確認

17. 主題檢視發現，大部分匯報公司並沒有就客戶帳戶結餘及交易詳情定期進行確認工作（為年度法定審計的目的而進行的確認工作除外）。
18. 持牌法團應採納這項監控措施，及應在隨機抽查以外同時採用以風險為本的抽查方法，以確保確認工作的成效。持牌法團應妥善跟進在確認工作中識別出的差異。

### C. 背景

19. 證監會去年委聘一家會計師行對 11 家中小型證券經紀行進行有關客戶帳戶狀況的確認工作，當中包括對這些公司為保障客戶資產而設的內部監控措施（包括備存客戶資料和處理客戶資產及交易文件）進行簡要的實地查核（**客戶帳戶狀況查核**）。
20. 另外，證監會進行了一項主題檢視，以了解經紀行的內部監控措施及它們監督客戶主任的情況（**主題檢視**）。主題檢視涵蓋了 35 個經紀集團，當中包括 66 家主要透過客戶主任向零售客戶提供經紀服務的證券及期貨經紀行（**匯報公司**）。匯報公司全部皆為獲發牌從事證券或期貨合約交易或同時進行這兩類交易的本地經紀行。截至 2017 年 6 月 30 日（**匯報日期**），每個經紀集團為逾 3,000 名活躍客戶<sup>7</sup>提供服務，並僱用至少 50 名持牌代表。
21. 主題檢視以下列方式進行：(1)以問卷收集有關匯報公司截至匯報日期的概況及內部監控政策的資料；(2)向匯報公司的高級管理層作出跟進查詢或與他們會面；及(3)對匯報公司的相關文件進行抽樣檢視。該問卷包括下列五個範疇的問題。每項問題下均列出相關的監控措施，供匯報公司註明有否制定該等措施。
  - I. 與職員相關的公司政策
  - II. 處理客戶帳戶
  - III. 監察交易活動
  - IV. 保障客戶資產
  - V. 處理交易文件
22. 客戶帳戶狀況查核在 11 家被選定接受查核的公司中，識別出多項在保障客戶資產方面的監控缺失；而主題檢視則讓本會了解到匯報公司在主要運作範疇上實施監控措施（包括它們對客戶主任活動的監督）的情況。主題檢視亦識別出一些良好的作業手法。客戶帳戶狀況查核及主題檢視的結果概述於本報告 D 部。

<sup>7</sup> 就本報告而言，活躍客戶指在主題檢視問卷所指明的匯報期間內透過相關持牌法團執行證券或期貨合約交易或由該持牌法團代為保管資產的客戶。

## D. 查核及檢視結果概述

### I. 與職員相關的公司政策

#### 應達到的標準

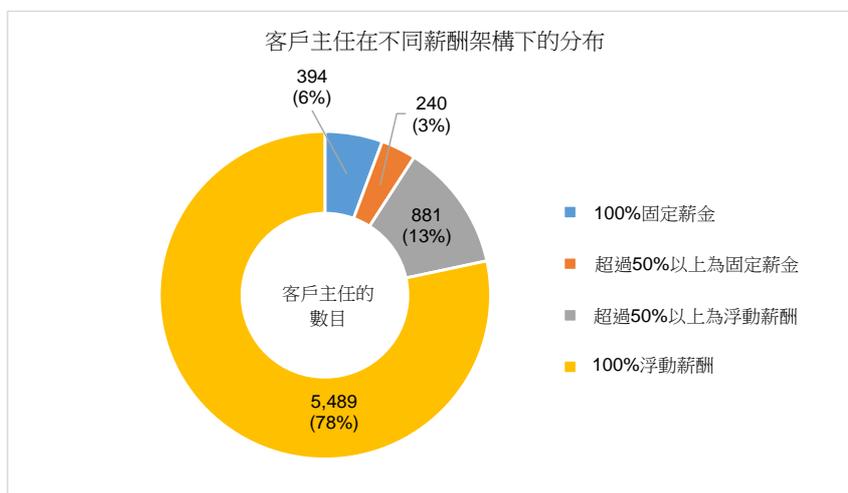
公司的薪酬架構及策略可推動良好表現及改變行為。若薪酬架構以浮動薪酬為主及薪酬策略過度側重於客戶主任的短期表現，客戶主任可能會被誘使進行不當活動，例如在客戶帳戶進行頻密買賣和未經授權的交易。因此，我們鼓勵持牌法團適當地設計其薪酬制度，令公司利益與客戶主任及其客戶的利益趨向一致。

此外，持牌法團的高級管理層（包括其核心職能主管）應承擔的首要責任，是確保公司能夠維持適當的操守標準及遵守恰當的程序<sup>8</sup>。他們應（除其他事項外）：

- 為確保公司的運作和內部監控政策和程序，及公司本身和其職員須遵守的法律與監管規定在入職時及在其後持續地獲得遵守，公司須在充分考慮職員的培訓需要後，制定適當的招聘及培訓政策<sup>9</sup>；及
- 檢視職員的休假計劃或紀錄，以及評估人力資源是否足以容許職員休假<sup>10</sup>，包括每年放取連續多個曆日的休假。

#### 薪酬架構及策略

23. 根據問卷的回應，匯報公司有 91% 的客戶主任主要或純粹以浮動薪酬（包括佣金、表現花紅及酌情花紅）的方式獲得報酬：

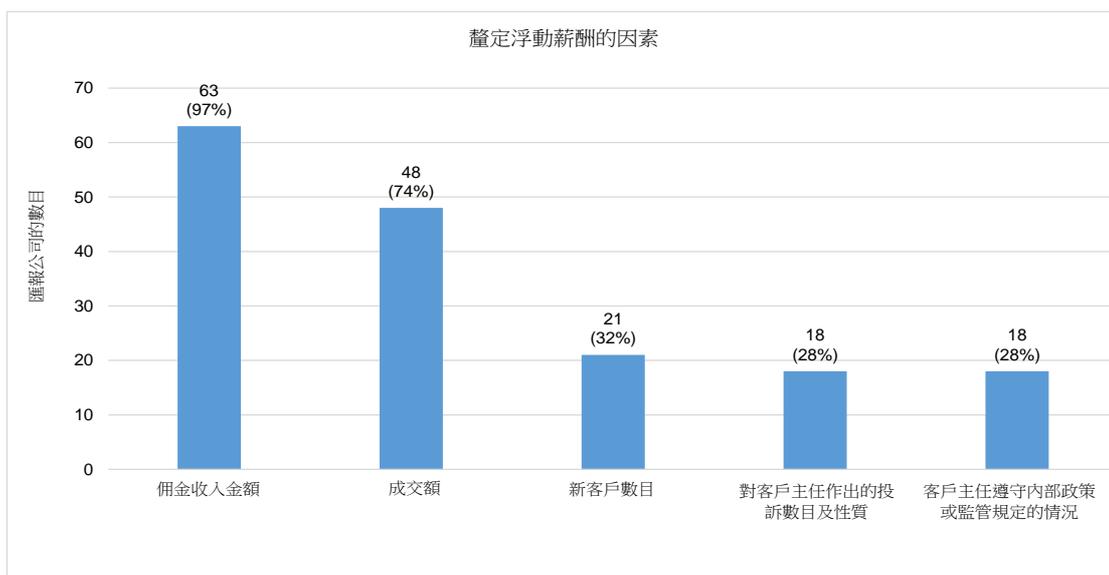


24. 如下表所示，在釐定客戶主任的浮動薪酬時，大部分匯報公司將銷售相關因素（例如客戶主任所產生的佣金收入及成交額）列為重要考慮因素：

<sup>8</sup> 《操守準則》第 9 項一般原則。

<sup>9</sup> 《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》）第 III 部。

<sup>10</sup> 在 2016 年 2 月 5 日發出的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函－保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 1(n)段。



註釋：以上百分率是以 65 家報稱以浮動薪酬來向客戶主任支付全部或部分報酬的匯報公司作為總數而計算的。

25. 只有 18 家或 28% 的匯報公司表示它們在釐定浮動薪酬的金額時，已考慮非銷售相關因素，例如客戶主任遵守內部政策及監管規定的情況，以及服務質素（以客戶對他們作出投訴的數目及性質作為指標）。

#### 良好作業手法的例子

部分匯報公司在釐定客戶主任的薪酬時，會考慮非銷售相關因素。一家匯報公司在近年將合規相關因素納入其浮動薪酬制度內，並在與我們進行跟進會面期間，表示其客戶主任此後對合規要求的表現有明顯改善。

#### 連續休假及輪換工作崗位的政策

26. 44 家或 67% 的匯報公司報稱為職員設有連續休假及輪換工作崗位的政策。在該等公司中，只有約半數將相關政策應用於客戶主任。部分匯報公司關注到，採納此等政策可能會影響其客戶服務的水平。

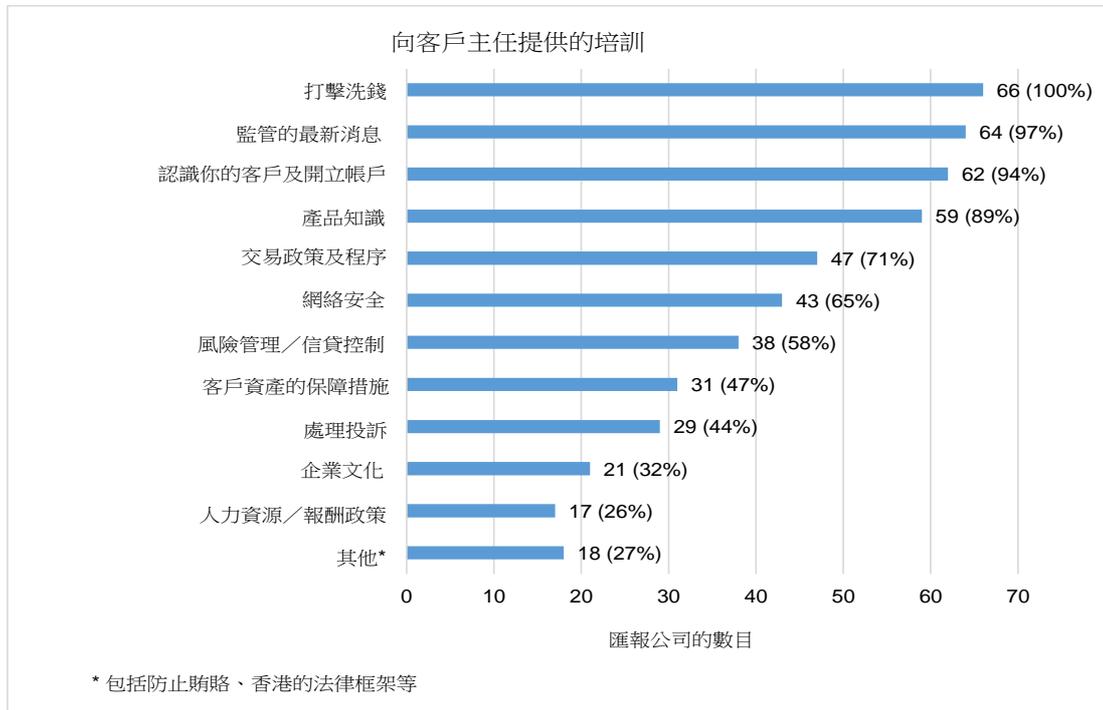
#### 良好作業手法的例子

部分匯報公司表示會為客戶主任及其他職員安排後備支援，以方便職員連續休假或輪換工作崗位。有關公司認為，這些政策有利於偵測欺詐行為及識別不當活動。

#### 培訓計劃

27. 匯報公司表示它們向客戶主任提供內部入職及定期培訓環節，以及外間講座及工作坊。除了課堂培訓外，匯報公司亦透過內部通函及備忘錄，向客戶主任提供有關內部政策及監管規定的最新資料或提示。42 家或 64% 的匯報公司會備存客戶主任的培訓紀錄，並透過評估測驗確保他們了解公司的內部政策及監管規定。

28. 匯報公司亦報稱它們在匯報期間向客戶主任提供以下的培訓題材<sup>11</sup>：



29. 有關公司向客戶主任提供的培訓題材廣泛，而排名首三位的題材是打擊洗錢、有關監管的最新資料，以及認識你的客戶和開立帳戶。

良好作業手法的例子

多家匯報公司向客戶主任提供有關其企業文化的培訓，以說明他們預期應有的行為。部分匯報公司亦與客戶主任分享證監會的執法消息，以防止發生不當行為。

## II. 處理客戶帳戶

### 開立帳戶

應達到的標準

持牌法團須採取一切合理步驟，以確立其每位客戶的真實和全部的身分、每位客戶的財政狀況、投資經驗及投資目標<sup>12</sup>。持牌法團應（除其他事項外）：

- 明確界定並遵照規定的開戶程序，當中包括記錄並保留所有有關的客戶資料及證明文件，以及由指定職員批准新帳戶的開立<sup>13</sup>；
- 檢視客戶地址是否存在異常情況，例如不同客戶共用相同地址<sup>14</sup>；及

<sup>11</sup> 截至 2017 年 6 月 30 日止 12 個月。

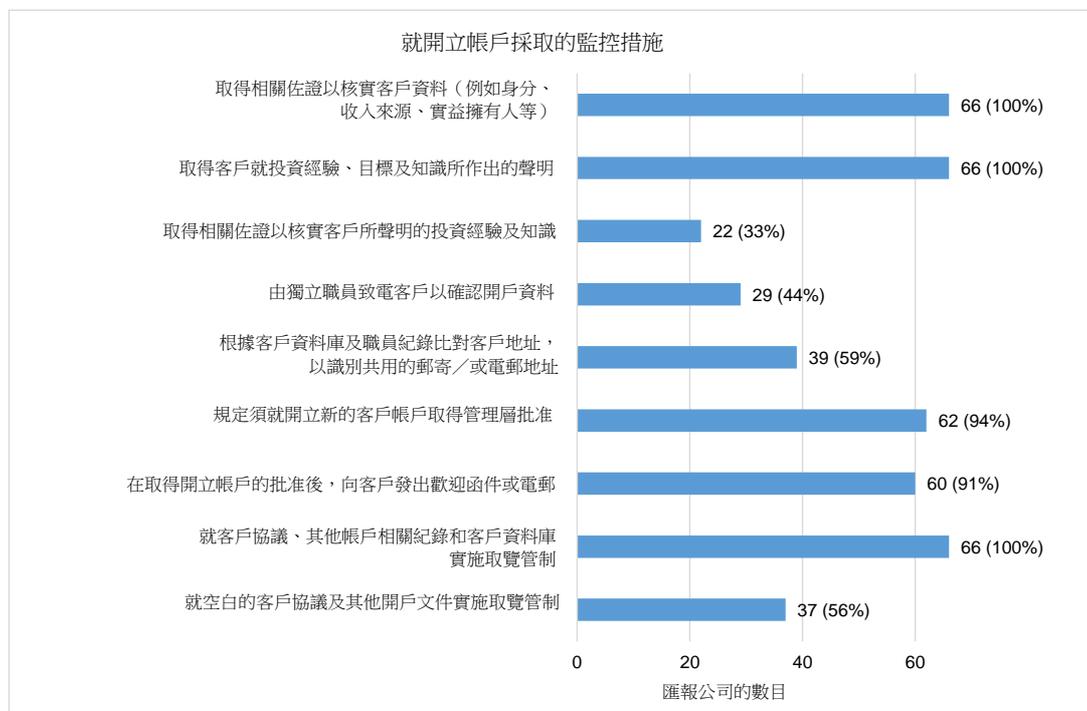
<sup>12</sup> 《操守準則》第 5.1 段。

<sup>13</sup> 《內部監控指引》附錄第 A1 段。

<sup>14</sup> 日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 1(h)段。

- 就取覽客戶協議及開戶文件的資料實施管制<sup>15</sup>。

30. 匯報公司表示已制定以下的監控措施：



31. 上表顯示大部分匯報公司已為開立帳戶制定多項基本的監控程序，例如：

- 所有公司均設立程序，以核實客戶的身分及取得與客戶的投資經驗、目標及知識有關的資料；
- 94%的公司須就開立新的客戶帳戶尋求管理層的批准；
- 59%的公司檢查客戶的郵寄或電郵地址是否與其他客戶的郵寄或電郵地址相同；及
- 所有公司均對客戶帳戶的資料實施取覽管制，以保障該等資料。

32. 儘管如此，在本會的客戶帳戶狀況查核中，我們識別到 11 家被抽查公司的開立帳戶程序出現多項監控缺失：

- 兩家公司沒有制定適用於開立帳戶的書面政策及程序；
- 六家公司在其客戶資料庫中的資料不準確或不完整，反映在客戶資料輸入過程中沒有進行充分的檢查；及
- 八家公司遺失或沒有妥善保存與開立帳戶有關的客戶文件，例如客戶協議及客戶身分證明文件的副本。

<sup>15</sup> 《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》（《建議監控措施及程序》）第 13 段及日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 1(i)段。

#### 良好作業手法的例子

部分匯報公司已制定穩健的監控措施，以防止及偵測虛構帳戶。例如，安排獨立於前線部門的職員致電客戶，以確認他們的開戶資料；將客戶地址與職員紀錄作比對（除了與客戶資料庫作比較外），以識別疑似共用通訊地址的情況；向客戶發出歡迎函或電郵以確認帳戶的開立；及就空白的客戶協議及其他開戶文件實施取覽管制。

#### 修改客戶資料

##### 應達到的標準

持牌法團應審慎地處理有關修改內部客戶資料紀錄的要求，以確保有關要求是真實的。騙徒可能會透過將客戶的交易文件轉寄至其他地址，從而隱瞞在客戶帳戶內進行的不當交易或其他活動。

持牌法團應制定有效的監控措施，以處理客戶修改其資料的要求，包括：

- 客戶資料的修改須獲客戶書面指示為證明<sup>16</sup>；
- 檢視客戶地址是否存在異常情況，例如與其他客戶共用相同地址<sup>17</sup>；
- 由指定的職員參照相關的證明文件覆核及批准有關修改<sup>18</sup>；
- 制定輸入與核對的分工監控措施，以盡量減低在客戶資料庫內的客戶資料紀錄出現不準確或不完整的情況<sup>19</sup>；及
- 定期檢視電腦資料庫（包括客戶資料庫）變動的稽查紀錄<sup>20</sup>。

<sup>16</sup> 《建議的監控措施及程序》第 3(b)段，以及日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 2(b)段。

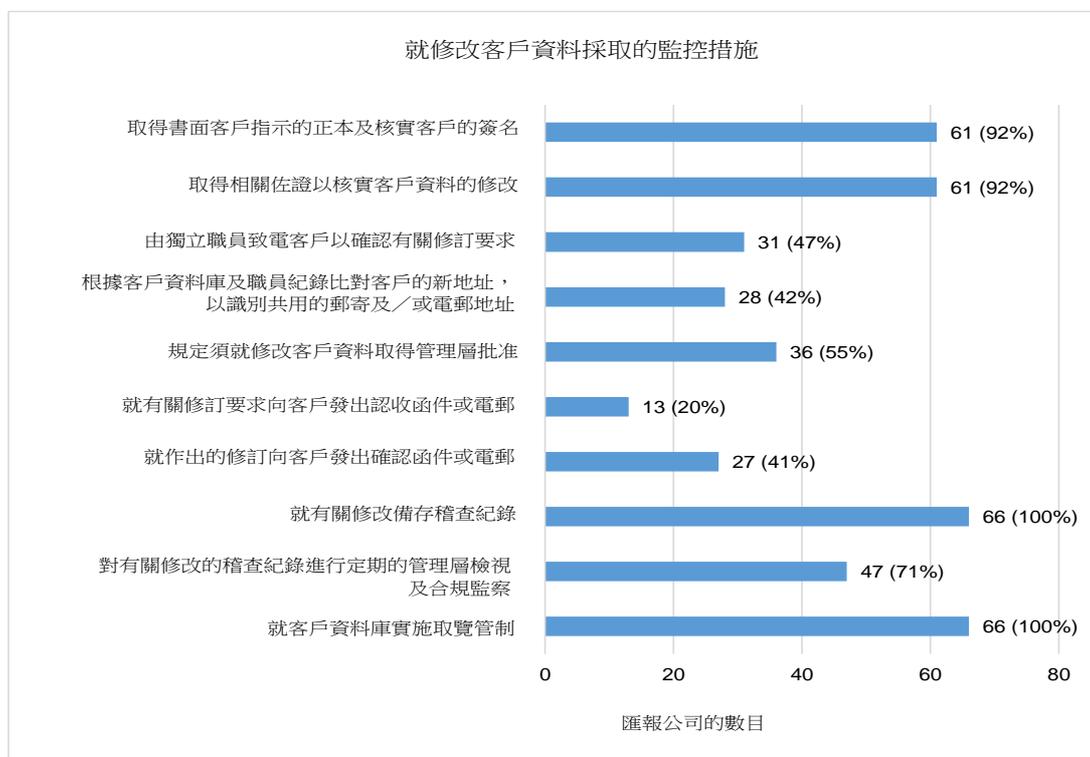
<sup>17</sup> 日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 1(h)段。

<sup>18</sup> 《內部監控指引》附錄第 A1 段。

<sup>19</sup> 《建議的監控措施及程序》第 7 段。

<sup>20</sup> 日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 1(m)段。

33. 匯報公司就修改內部客戶資料紀錄而設的監控程序概述如下：



34. 大部分的匯報公司都會向客戶取得書面指示的正本及證明文件，以便對其內部客戶紀錄作出修改。全部公司均為客戶資料庫實施取覽管制。約有半數的匯報公司亦會將客戶所報稱的新地址與客戶資料庫進行比對，以識別共用通訊地址的情況，而此類情況或顯示有不尋常的因素存在。然而，我們注意到，雖然所有匯報公司均就客戶資料的修改保存稽查紀錄，但只有 71% 對該等紀錄進行定期的管理層檢視及合規監察。

35. 本會的客戶帳戶狀況查核亦注意到，全部 11 家被抽查的公司均出現與客戶資料修改有關的監控缺失：

- 四家公司沒有制定書面政策及程序；
- 一家公司根據客戶主任所簽署的書面表格更改客戶的資料，而部分公司沒有就有關修改取得經客戶簽署的指示；
- 七家公司沒有就修改客戶資料庫內的資料，制定輸入與核對的分工監控措施；及
- 七家公司沒有就客戶資料的修改保存稽查紀錄，及一家公司雖已保存稽查紀錄，但管理層卻沒有就其進行檢視。

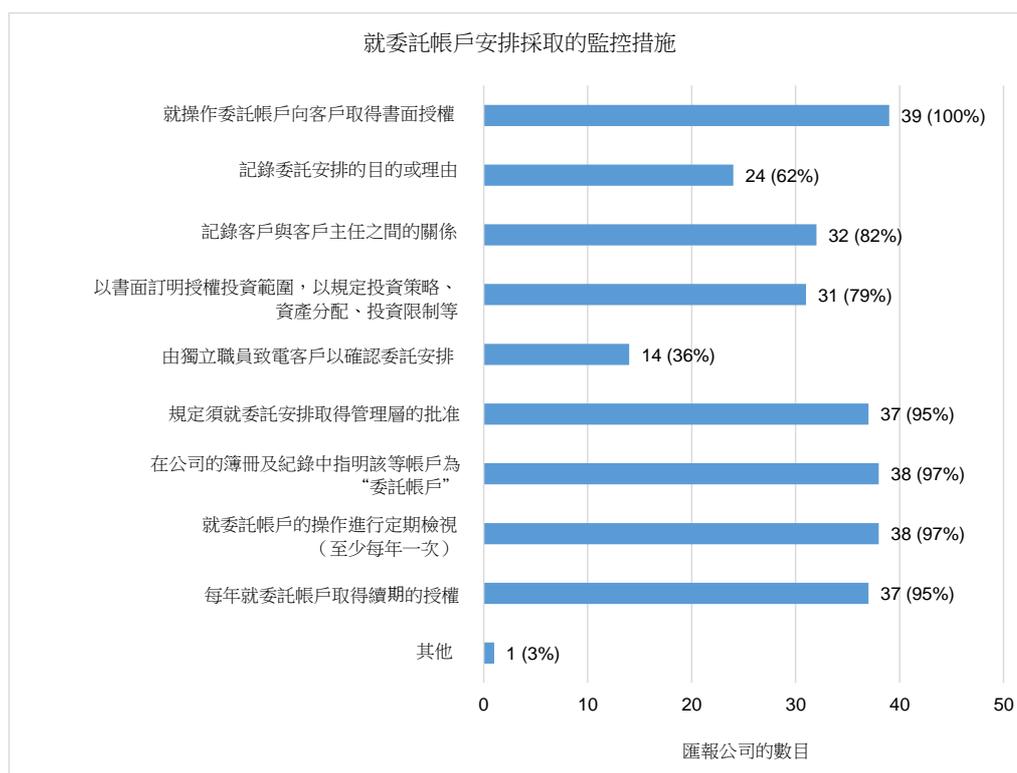
良好作業手法的例子

部分匯報公司安排獨立職員致電客戶，以確認有關修改要求；將客戶的新地址與職員紀錄進行比對（除了與客戶資料庫進行比對外），以識別疑似共用通訊地址的情況；及就修改要求及所作出的修改，發出認收或確認函件或電郵。

## 委託帳戶<sup>21</sup>

應達到的標準
<p>委託帳戶安排容易被人濫用。因此，持牌法團須制定嚴格的監控措施及監察有關安排。</p> <p>持牌法團須就委託帳戶的開立取得高級管理層的批准，並將有關帳戶指明為“委託帳戶”以便監控，及至少每年一次向客戶確認是否續期或取消有關授權。此外，持牌法團須執行內部監控程序，確保委託帳戶的操作得到適當的監督<sup>22</sup>，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 制定客戶的投資目標和策略，以及行使有關權力時所依據的條款及條件<sup>23</sup>；</li> <li>▪ 制定監察制度，以監控委託帳戶的交易活動；</li> <li>▪ 確保只會代客戶執行符合該客戶的投資目標和策略的交易<sup>24</sup>；及</li> <li>▪ 安排獨立職員定期檢視委託帳戶的表現<sup>23</sup>。</li> </ul>

36. 截至匯報日期，合共 39 家匯報公司向客戶提供從屬於其經紀服務的委託交易服務。有關公司在問卷中述明，它們就授權及操作委託帳戶制定下列內部監控措施：



備註：以上百分率是以報稱有委託帳戶的 39 家匯報公司作為總數而計算的。

<sup>21</sup> 就本報告而言，委託帳戶指已就其帳戶授權相關持牌法團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。

<sup>22</sup> 《操守準則》第 7.1 段。

<sup>23</sup> 《內部監控指引》附錄第 A2 段。

<sup>24</sup> 《內部監控指引》第 VII 部第 2 段。

37. 在主題檢視中，大多數匯報公司均能夠符合適用於授權及操作委託帳戶的監管規定。然而，在客戶帳戶狀況查核中被抽查的 11 家公司中，七家操作委託帳戶的公司被識別出多項缺失：

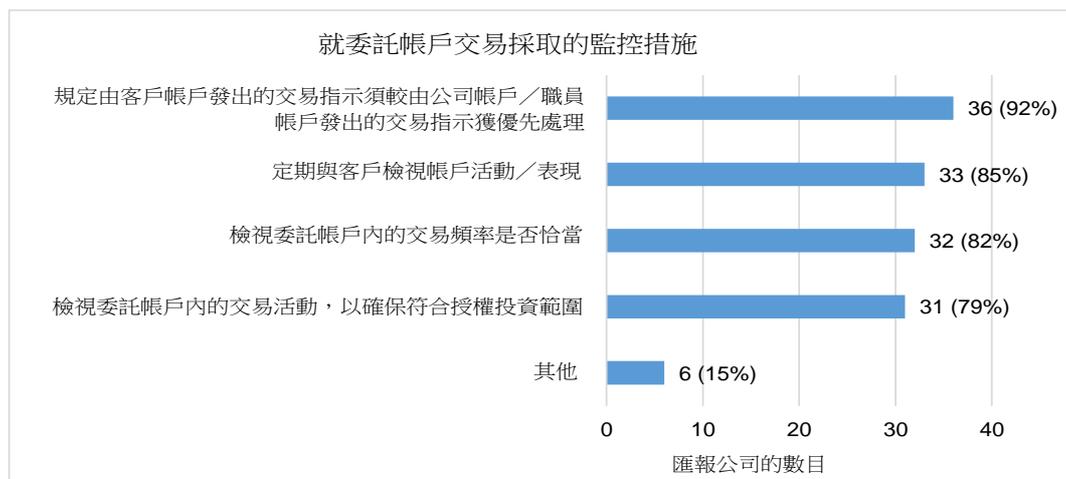
- 三家公司沒有就處理委託帳戶制定書面政策及程序；
- 四家公司沒有備存紀錄，以證明已向客戶取得其投資目標及策略或每年續期的委託授權；及
- 三家公司沒有適當地將有關帳戶指明為委託帳戶。

良好作業手法的例子

部分提供委託帳戶安排的匯報公司更會詢問客戶向其客戶主任作出委託授權的理由，以及他們與客戶主任之間的關係，從而評估有關安排是否恰當。

部分匯報公司亦會安排獨立職員致電客戶，以確認有關委託安排，及限制由每名客戶主任管理的委託帳戶的數量。

38. 委託帳戶容易被人濫用，例如用作頻密買賣及超前交易。匯報公司於問卷中回應其對委託帳戶內的活動的監控措施，現概述如下：



備註：以上百分率是以報稱有委託帳戶的 39 家匯報公司作為總數而計算的。

39. 大多數匯報公司會定期檢視委託帳戶的交易活動，包括買賣指示優先權、帳戶表現、交易頻率及是否符合授權投資範圍。

良好作業手法的例子

部分匯報公司要求客戶主任記錄委託帳戶內已執行交易的理據，及向客戶提供有關理據。它們亦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。

部分匯報公司亦定期與委託帳戶客戶檢視帳戶活動及表現，或定期與他們確認帳戶結餘。

一家禁止委託帳戶安排的匯報公司定期比對已執行的交易與電話紀錄，以偵測未有披露的委託帳戶。

## 不動帳戶

### 應達到的標準

持牌法團應制定政策及程序，以識別不動帳戶，及妥善和定期檢視有關帳戶內的交易及其他活動以識別異常情況<sup>25</sup>。

40. 在 66 家匯報公司中，14 家於主題檢視時報稱沒有制定不動帳戶的政策；而在 52 家已制定有關政策的匯報公司中，39 家或 75% 的公司將在某訂明期間（介乎六個月至三年以上）於帳戶內沒有交易活動的客戶帳戶分類為不動帳戶。然而，只有 24 家公司定期檢視不動帳戶以識別異常活動。
41. 客戶帳戶狀況查核發現，在所檢視的 11 家公司中，七家沒有制定有關不動帳戶的政策及程序，這與主題檢視所得的結果相若。餘下四家已制定有關政策的公司卻沒有定期識別不動帳戶，亦沒有就檢視該等帳戶的交易及其他活動備存任何文件。

### 良好作業手法的例子

大多數的匯報公司會暫停為不動帳戶進行交易及資產活動，以防止有關帳戶在未經授權的情況下被使用。獨立職員須與客戶確認是否重啟被暫停使用的帳戶及取得管理層批准，才可重啟有關帳戶。

## III. 監察交易活動

### 處理客戶的交易指示

### 應達到的標準

持牌法團應制定及維持政策和程序，以確保客戶交易指示以公平和公正的方式處理<sup>26</sup>。它們亦應制定監控措施，以確定客戶交易指示的來源，包括落盤人的權力及適用的帳戶限額，並且應盡快與客戶確認交易的重點<sup>27</sup>。

此外，持牌法團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<sup>28</sup>。

42. 問卷要求匯報公司就其為處理客戶交易指示而實施的監控措施作出回應。所有匯報公司均報稱已制定多項監控措施，包括在接受交易指示前核實客戶的身分，確認已執行的交易及施加持倉或交易限額，以及規定須就超出有關限額的情況取得管理層批准。大部分匯報公司亦表示已就修改已執行的交易，制定監控措施。例如，它們規定，如要取消或修改交易，須取得管理層批准，並且禁止將交易改為分配予不同的客戶帳戶。

<sup>25</sup> 日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 1(c)段。

<sup>26</sup> 《內部監控指引》第 VII 部第 6 段。

<sup>27</sup> 《操守準則》第 8.2(a)段及《內部監控指引》第 VII 部第 6 段及附錄第 A7 段。

<sup>28</sup> 《內部監控指引》第 VII 部第 8 段。

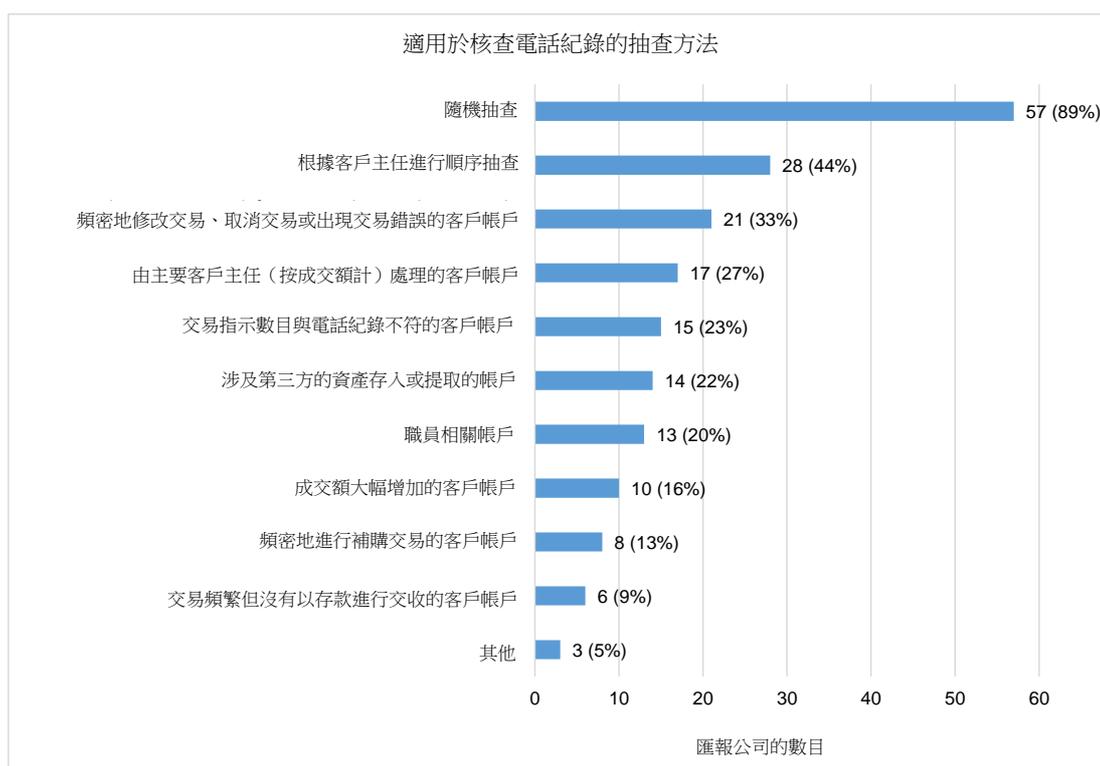
## 核查電話紀錄

### 應達到的標準

核查電話紀錄是最重要的合規核查之一，這項核查旨在識別不尋常的情況，例如未經授權的交易、未有披露的委託帳戶及違反交易指示紀錄規定的情況<sup>29</sup>。

有效的抽查方法及充分地涵蓋客戶帳戶，對核查電話紀錄的合規情況至關重要。除了隨機及順序抽查外，持牌法團在進行有關核查工作時亦應採納以風險為本的抽查方法，從而確保面臨較高出錯或被濫用風險的客戶帳戶已被涵蓋在內。獨立職員應妥善地跟進核查所識別出的差異。

43. 64 家透過電話收取客戶交易指示的匯報公司在問卷中報稱，它們均會核查電話紀錄。當中 50 家或 78% 的公司每月進行有關的核查，而餘下的公司進行有關核查工作則較不頻繁。
44. 如下表所示，隨機及順序抽查是匯報公司最常採納的抽查方法。部分公司亦採納以風險為本的抽查方法，例如對修改交易、取消交易或出現交易錯誤的客戶帳戶，及交易指示數目與電話紀錄不符的客戶帳戶進行檢視。



備註：以上百分率是以報稱透過電話收取交易指示的 64 家匯報公司作為總數而計算的。兩家期貨經紀行報稱，它們只在網上收取交易指示。

<sup>29</sup> 《操守準則》第 3.9 段、《內部監控指引》第 VII 部第 8 段及日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 1(i)段。

45. 若在核查電話紀錄時識別出例外情況，全部 64 家匯報公司均會會見相關客戶主任，以查明有關例外情況的原因。部分匯報公司表示它們只會在必要的情況下聯絡客戶，以免對客戶關係造成負面影響。兩家匯報公司表示，由客戶主任負責該等與客戶進行核實的工作。

良好作業手法的例子

所有匯報公司均表示會調查在核查電話紀錄時識別出的例外情況，而當中部分公司更將核查的抽樣規模擴大至涵蓋相關客戶主任的其他客戶。一些匯報公司亦安排獨立職員直接聯絡客戶以核實有關交易指示。

職員帳戶及職員相關帳戶的交易

應達到的標準

持牌法團須就其僱員及代理人在處理其業務時的作為負責<sup>30</sup>，故此所有職員（包括客戶主任）都須受其職員交易政策所約束。持牌法團須分開記錄職員帳戶及職員相關帳戶的交易，及安排由獨立的高層管理人員勤勉地監察該等交易<sup>31</sup>。

持牌法團須優先處理客戶的交易指示。職員及其相關帳戶的交易不應有損客戶的利益。職員及其相關帳戶與其他客戶帳戶之間的交叉盤交易，應在交易執行前向客戶作出披露<sup>31</sup>。

持牌法團的管理層亦應制定及執程序，以確保備有適當的防範措施，防止公司或其職員利用容易影響價格波動的保密資料謀取利益，或以內幕人士或其代表的身分執行交易<sup>32</sup>。持牌法團應備存受限制股票名單<sup>33</sup>。

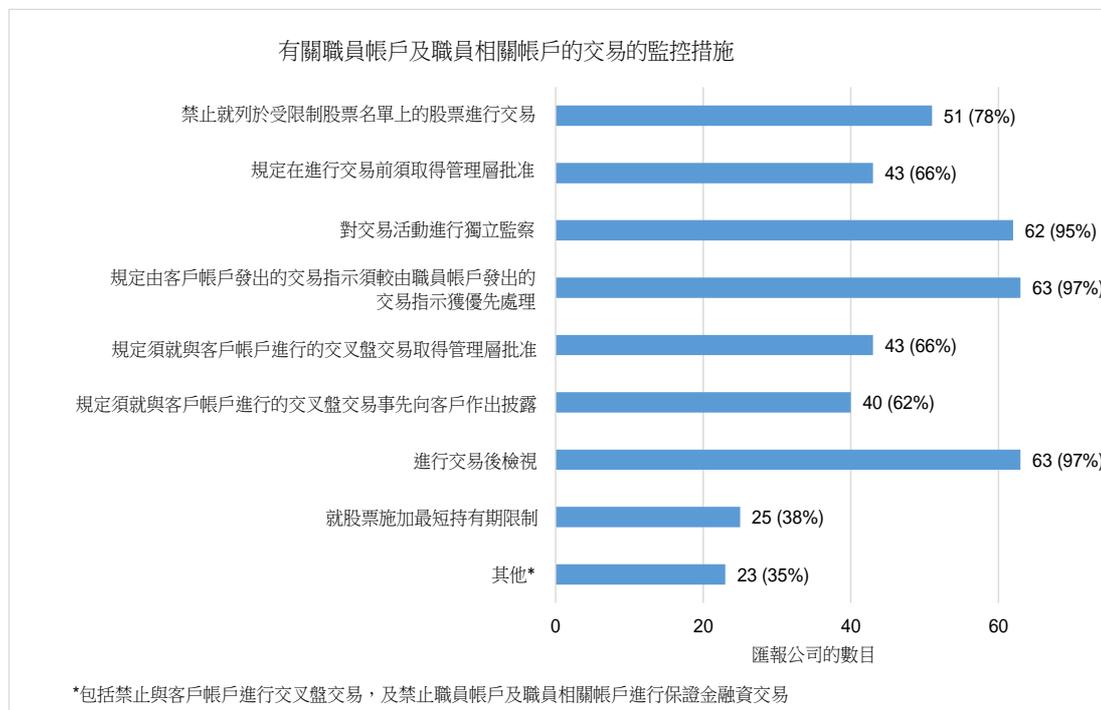
<sup>30</sup> 《操守準則》第 12.4 段

<sup>31</sup> 《操守準則》第 9.1、9.2 及 12.2 段，以及《內部監控指引》附錄第 A4 及 A6 段。

<sup>32</sup> 《內部監控指引》第 VII 章第 7 段。

<sup>33</sup> 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。根據在 2013 年 10 月發出的《企業融資顧問操守準則》第 8.2 段，有關持牌法團應將該等股票列於受限制股票名單上，以禁止職員就這些股票進行交易及減低內幕交易的風險。

46. 在 66 家匯報公司中，有 65 家公司報稱有職員帳戶及職員相關帳戶，並設有以下的監控措施：



備註：以上百分率是以報稱有職員帳戶及職員相關帳戶的 65 家匯報公司作為總數而計算的。

47. 在這 65 家匯報公司中，超過 90% 的公司規定由客戶帳戶發出的交易指示須較由職員及其相關帳戶發出的交易指示獲優先處理，並對職員及其相關帳戶進行獨立監察及交易後檢視。
48. 大部分匯報公司表示它們將在客戶主任及其相關帳戶內進行的交易與在該等客戶主任負責的客戶帳戶內所進行的交易作出比對，以確保由客戶帳戶發出的交易指示獲優先處理。部分匯報公司表示，它們在匯報期間內曾透過交易後檢視識別出超前交易。此外，約半數匯報公司亦會對合併處理的交易進行比對，以確保優先滿足客戶的交易指示。
49. 根據本會與部分匯報公司的討論，我們發現當中某些公司由於將客戶主任視作自僱人士而非僱員或職員，故沒有對客戶主任實施職員交易政策，惟本會認為此舉有欠理想。持牌法團應規定所有客戶主任都須受職員交易政策所約束，及應妥善地監察客戶主任及其相關帳戶的交易。

良好作業手法的例子

部分匯報公司規定其職員帳戶及職員相關帳戶的所有交易活動（包括與其他客戶帳戶的交叉盤交易）在進行前都必須取得批准，及對職員及其相關帳戶所買入的股票施加最短持有期的限制。數家匯報公司亦規定職員交易指示須分開處理，及不得與客戶交易指示合併處理。

## IV. 保障客戶資產

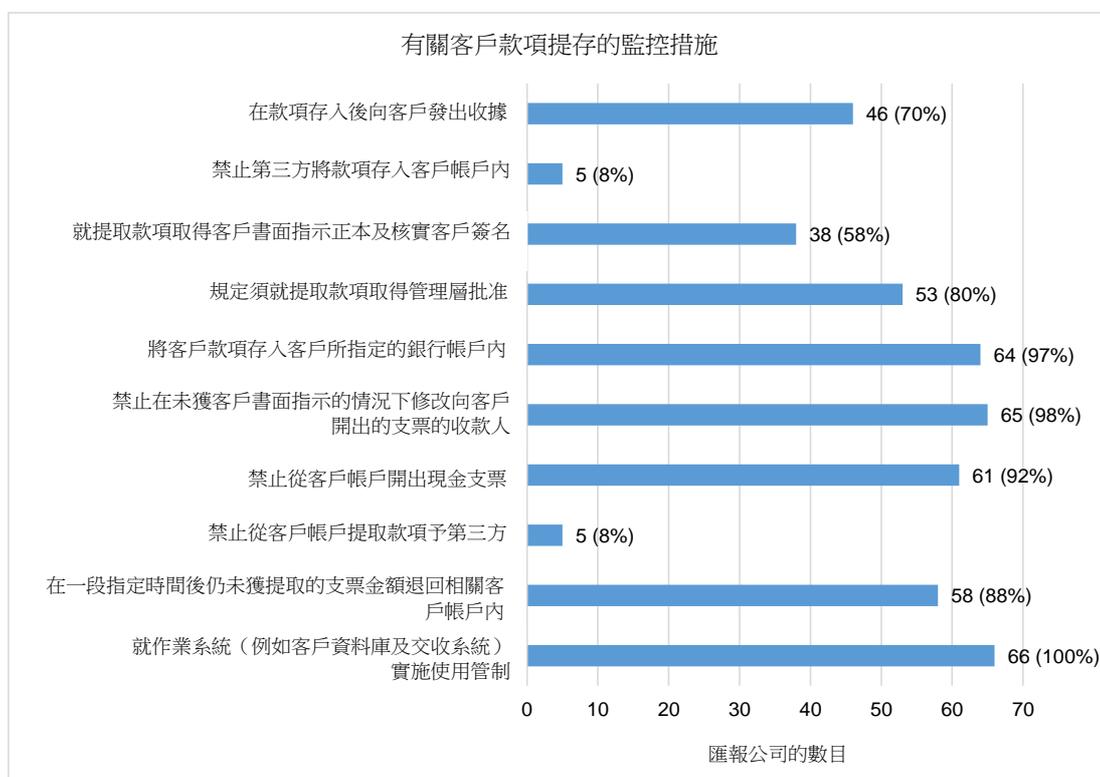
### 對客戶資產的整體監控措施

#### 應達到的標準

持牌法團須確保客戶資產盡快及妥善地加以記帳及獲得充分的保障<sup>34</sup>。

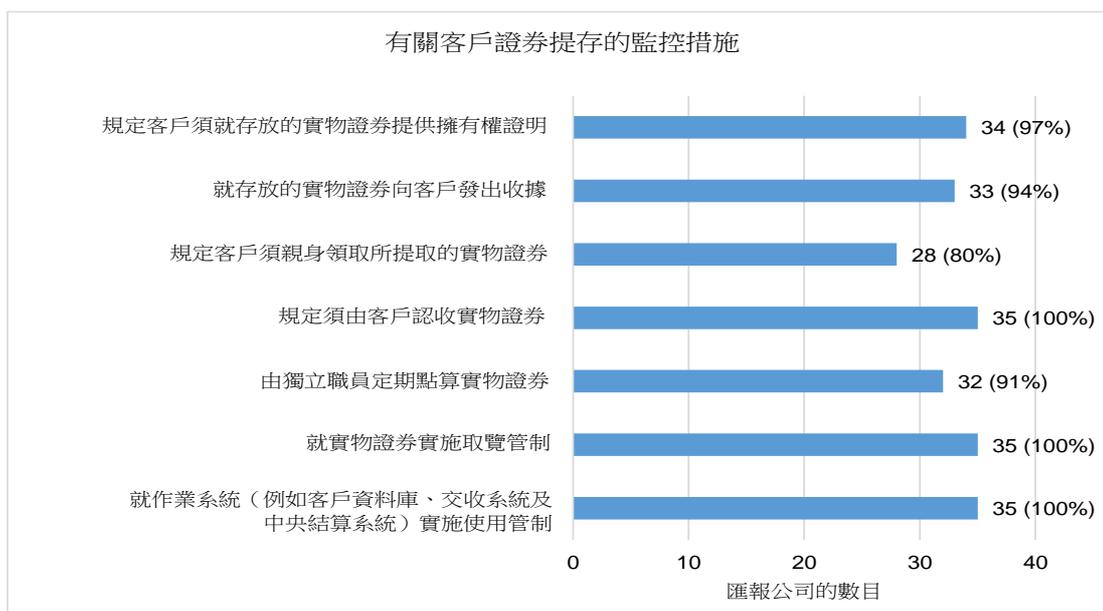
鑑於過往多宗有關未經授權的交易及挪用客戶資產的個案均涉及客戶帳戶與第三方（包括客戶主任）之間的存款或付款，持牌法團應盡量拒絕此類資金轉移。該等資金轉移若在特殊情況下獲得許可，亦須經過查詢及批准的程序審核<sup>35</sup>。

50. 在主題檢視中，匯報公司報稱就處理客戶款項及證券的提存設有監控措施，現撮述於以下兩個圖表：



<sup>34</sup> 《操守準則》第 8 項一般原則及第 11.1 段。

<sup>35</sup> 請參閱日期為 2018 年 10 月 9 日的《致中介人的通函—市場及企業失當行為中使用“代名人”及“以他人名義代持股份”的安排》。



備註：以上百分率是以屬證券經紀行的 35 家匯報公司作為總數而計算的。

51. 正如以上圖表所示，大部分匯報公司均就處理客戶款項及證券的提存設有不同的監控措施，並對作業系統（例如客戶資料庫、交收系統以及中央結算及交收系統（中央結算系統）終端機）實施使用管制。五家匯報公司亦表示，它們禁止客戶帳戶與第三方之間的存款和付款。然而，在本會的客戶帳戶狀況查核中被抽查的 11 家公司在保障客戶款項及證券方面被發現有以下缺失：

- 長期未被兌現的客戶提款支票未獲及時跟進，而相關款項亦沒有被存入獨立銀行帳戶內；
- 沒有就使用及操作中央結算系統終端機制定輸入與核對的分工監控措施，及沒有根據職責需要而加設交易限額；
- 沒有備存監控紀錄以記錄實物證券的變動；
- 沒有點算客戶的實物證券；及
- 容許客戶主任使用公司的交收系統。

#### 客戶主任參與處理客戶資產

##### 應達到的標準

職責劃分是一項可盡量減少錯誤和欺詐的關鍵監控措施，對於持牌法團所實施的其他內部監控措施的成效來說亦十分重要。因此，持牌法團應確保互不相容的職責及職能（例如交易及交收）被適當地予以劃分<sup>36</sup>。持牌法團應禁止其客戶主任處理客戶資產，及應要求客戶就該等交易直接聯絡其交收部。

若職責未能完全予以劃分，持牌法團必須設有充足的補充監控措施及檢視程序，以維持適當的制衡，及防止潛在的錯誤、欺詐和其他不誠實的行為或遺漏。

<sup>36</sup> 《內部監控指引》第 II 章。

52. 雖然大部分匯報公司都報稱設有不同的內部監控措施以保障客戶資產，但當中多家公司亦容許其客戶主任以不同方式處理客戶資產：

- 超過 90%的匯報公司容許其客戶主任提交客戶的提款要求，並將客戶的存款通知及相關佐證提交予交收部；
- 26%的匯報公司容許客戶主任向客戶或代表客戶收取現金或支票；
- 在屬證券經紀行的 35 家匯報公司中，有 80%的公司容許客戶主任將客戶提取證券的要求轉達予其交收部；及
- 在該等證券經紀行中，有 29%的公司容許客戶主任向客戶或代表客戶收取或交付實物證券。

就客戶帳戶結餘作出直接確認<sup>37</sup>

<p><i>應達到的標準</i></p> <p><i>持牌法團與客戶確認其帳戶持股量及現金結餘，就確認客戶帳戶所記錄的項目是否存在、完整和準確而言是一項有效的措施。這項措施有助於偵測未經授權的交易及挪用客戶資產等不當行為。因此，持牌法團應定期以抽查方式進行有關確認工作<sup>38</sup>。</i></p>
--

53. 只有 25 家或 38%的匯報公司在問卷調查中表示它們定期或在有需要時就客戶帳戶結餘進行直接確認。這些匯報公司透過書面確認、由獨立職員透過電話或短訊或委聘服務供應商，定期與客戶確認帳戶結餘。

54. 在這 25 家匯報公司中，近半數採納隨機抽查方式來篩選客戶以進行確認工作，而部分亦採用以風險為本的抽查準則，其涵蓋範圍包括以下客戶帳戶：

- 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
- 持股量大幅下跌的帳戶
- 成交額大幅增加的帳戶
- 曾修改客戶資料的帳戶
- 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
- 涉及第三方的資產存入或提取的帳戶
- 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
- 委託帳戶、新開立的帳戶或不動或不活躍帳戶

55. 若客戶沒有就公司所發出的積極式書面確認要求作出回覆，大部分匯報公司報稱它們會對此採取跟進行動，方法是直接致電客戶，以核實其郵寄或電郵地址及確認帳戶結餘，並會在多次嘗試聯絡有關客戶不果後暫停其帳戶的運作。

<sup>37</sup> 不包括核數師為年度法定審計的目的而進行的確認工作。

<sup>38</sup> 日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 1(j)段。

56. 於跟進在確認工作中識別出的差異時，大部分匯報公司會根據電話紀錄核實客戶帳戶中的交易，及會見相關的客戶主任，以查明差異的原因。

良好作業手法的例子

若在確認過程中識別出差異，部分匯報公司會擴大抽樣規模，以確認其他客戶有否受影響；舉例來說，若某客戶主任所負責的某個客戶帳戶出現差異，該客戶主任的其他客戶便會被納入確認工作範圍。部分匯報公司亦就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。

## V. 處理交易文件

應達到的標準

持牌法團應就編製及派遞客戶的交易文件訂立及嚴格執行有效的監控措施（包括就空白交易文件及已列印資料的交易文件實施取覽管制），以盡量減低文件被未獲授權人士竄改及攔截的風險。持牌法團應妥善跟進無法派遞或被退回的交易文件<sup>39</sup>。

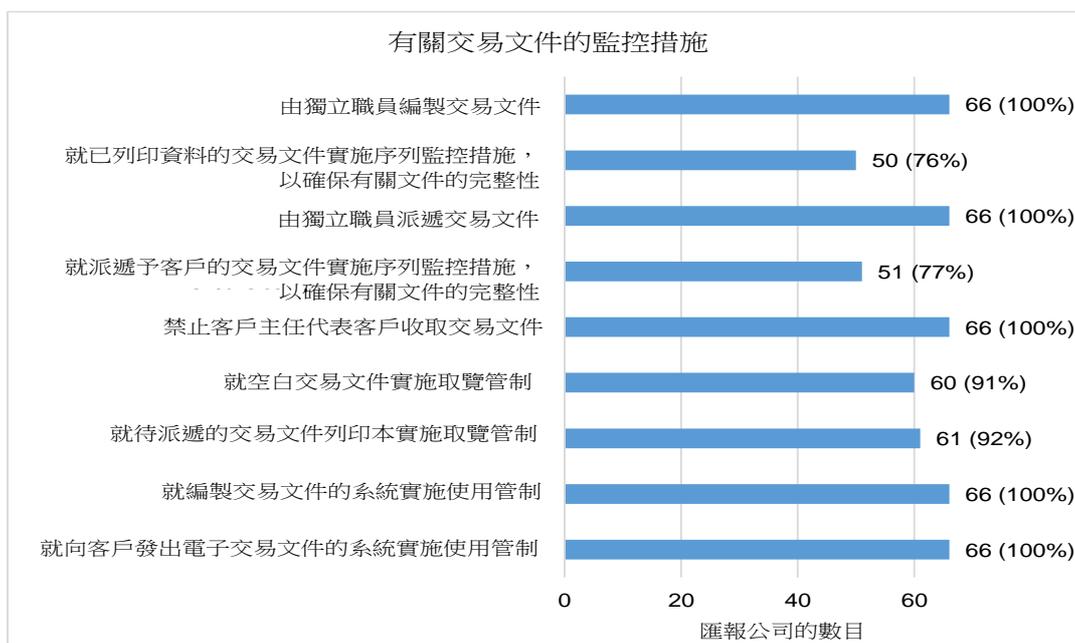
持牌法團亦應訂立政策以監察在代存郵件安排下交易文件的領取情況，並應以合理的頻密程度提醒代存郵件的客戶領取其交易文件，及與該等客戶確認其帳戶詳情<sup>40</sup>。

### 對處理交易文件的整體監控措施

57. 匯報公司就其處理交易文件而採納的監控措施作出闡述，正如下圖所顯示，所有匯報公司均回應稱它們已指派獨立職員處理交易文件，就編製及向客戶發送交易文件的系統實施使用管制，及禁止客戶主任代表客戶收取交易文件。超過 90% 的匯報公司除了就待發送的交易文件列印本實施取覽管制外，亦就空白的交易文件實施相同管制；此舉有助減低內部職員不當使用空白交易文件的風險。

<sup>39</sup> 《建議的監控措施及程序》第 7 及 13 段，以及日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 1(e)及(l)段。

<sup>40</sup> 《建議的監控措施及程序》第 3 及 4 段，以及日期為 2016 年 2 月 5 日的《致獲發牌從事證券交易的持牌法團的通函—保障客戶資產免受內部失當行為影響》附錄 2 第 2(c)段。



58. 然而，客戶帳戶狀況查核發現，在被抽查的 11 家公司中，七家公司沒有就編製及派遞交易文件訂立書面政策及程序。此外，五家被抽查的公司沒有實施任何監控措施以確保所編製及派遞予客戶的交易文件的完整性。另外，五家公司的前線部門職員（包括客戶主任）可接觸用以編製交易文件的打印機及文書工具，增加了交易文件被竄改及攔截的風險。

**良好作業手法的例子**

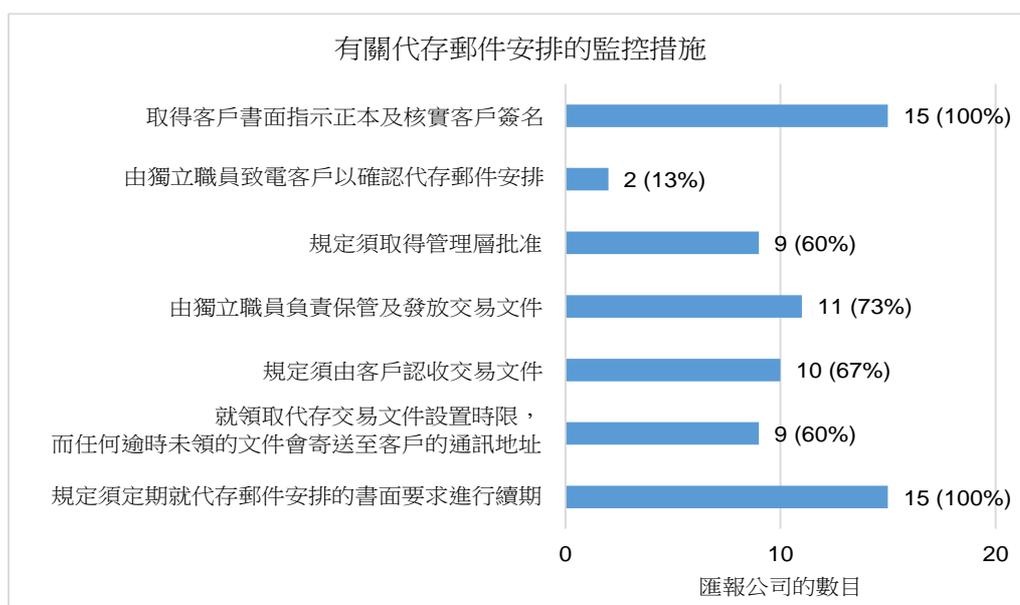
部分匯報公司採取了進一步措施以偵測交易文件被竄改或攔截的情況，方法是將已編印的交易文件和派遞予客戶的交易文件的數目與活躍客戶的數目進行核對，及調查所識別出的差異的原因。

*就無法派遞或被退回的交易文件所採取的跟進程序*

59. 約 80% 的匯報公司表示，當郵件無法派遞或被退回時，會安排獨立職員致電客戶及核實其聯絡詳情。所有匯報公司都會在多次無法聯絡客戶後暫停有關客戶的帳戶。然而，數家匯報公司表示這些跟進工作是由客戶主任執行的。若有不誠實的客戶主任已在客戶不知情或未獲客戶同意的情況下修改客戶的聯絡詳情，便可藉此隱瞞其失當行為。
60. 此外，客戶帳戶狀況查核發現，在被抽查的 11 家公司中，五家公司沒有就交易文件無法派遞或被退回時應採取的跟進行動，訂立書面政策及程序。六家公司沒有妥善處理這些事件，包括：
- 未有及早識別出透過電郵發出的電子交易文件無法傳送的情況並及早作出跟進；及
  - 容許客戶主任（而非獨立職員）跟進無法派遞或被退回的交易文件。

## 代存郵件安排<sup>41</sup>

61. 代存郵件安排有其風險，原因是客戶可能無法及時偵測其帳戶內的不尋常情況。有關安排只應在特殊情況下才獲容許，並須有客戶的書面指示作為憑證。
62. 15 家匯報公司報稱容許為客戶提供代存郵件的安排，並為該等安排設有以下的監控措施：



備註：以上百分率是以報稱設有代存郵件安排的 15 家匯報公司作為總數而計算的。

63. 所有這些匯報公司都已就代存郵件安排取得客戶的書面指示及定期就該等指示進行續期。然而，部分匯報公司沒有安排獨立職員處理這些交易文件的保管和發放，及沒有規定客戶須認收該等文件。
64. 與主題檢視的結果相類似，客戶帳戶狀況查核發現，在 11 家公司中，只有兩家公司設有為客戶代存郵件的安排。在這兩家公司中，一家公司沒有更新其禁止代存郵件安排的書面政策，也沒有就代存郵件安排取得客戶的書面指示。此外，這兩家公司均沒有監察交易文件的領取情況。舉例來說，它們沒有規定客戶須認收其交易文件。

### 良好作業手法的例子

數家匯報公司表示它們採取了額外的步驟，即指派獨立職員致電客戶以確認代存郵件安排。部分匯報公司亦對領取代存交易文件設定時限，及當客戶沒有及時領取交易文件時，直接將有關文件發送給客戶。

<sup>41</sup> 就本報告而言，代存郵件安排是指將客戶的交易文件（例如帳戶結單及收據）寄存於持牌法團的辦事處，以待客戶親自領取。

## E. 未來路向

65. 為提升業界的合規水平及加強客戶保障，本會今天發表本報告，連同一份通函及一份全面的自我評估查檢表，以分享主題檢視及客戶帳戶狀況查核的結果，及本會對業界的的要求。本會鼓勵持牌法團採納同業的良好作業手法，以及本報告所載的更為嚴謹及有效的監控措施。
66. 本會在進行持續監察活動時，將繼續評估持牌法團的內部監控措施（包括為保障客戶資產而設的監控措施），及其對客戶主任的監督是否充分。若出現任何可能危及客戶利益的內部監控缺失，本會定必會對有關持牌法團及其高級管理層（包括核心職能主管）採取監管行動。