

## 經紀守則

### (I) 登記要求

1. 必須是香港居民及持有香港身份證（香港經紀）  
必須持有其國家發出之有效身份證明（非香港經紀）
2. 不可留有刑事案底
3. 不可牽涉到警方調查案件

### (II) 經紀守則

1. 在經紀完成登記為余氏國際金銀業股份有限公司(下稱「金業」)的經紀代理人開始，在登記有效期內，必須遵守本經紀守則有關條文，否則，金業會發出警告信或立刻終止經紀代理之委任。
2. 經紀與金業之間並不存有明示或暗示的僱主及僱員關係，而經紀守則的任何內容均不得被解釋為產生此等關係。
3. 經紀必須細閱並清楚及明白本經紀守則，並承諾會嚴格遵守。金業有權不時修改及補充本守則並發出更新通知，經紀亦同意受該等經修改及/ 或補充的守則所約束。經紀明白如違反了本守則或金業不時更新的守則或作出任何違法的行為而引致金業之名譽受損或金業的金錢損失，經紀會受到金業的處分，甚至撤銷其代理人身份，經紀亦會承擔有關的法律責任。經紀亦明白日後不會再次被金業委任。

### (III) 銷售方面

1. 在銷售過程中，經紀必須向客戶提供其真實身份。如約客人見面時，必須事前表明其動機。
2. 在開戶前，經紀須清楚了解及讓客戶書面確認客戶的背景，例如年齡、教育程度、工作收入及投資經驗等，衡量客戶是否適合投資高槓桿及高風險產品。不應向學生、無業人士、長者（65歲或以上）及殘障人士等推銷貴金屬等高風險產品。
3. 經紀在客戶開戶前必須清楚解釋該產品的主要特性、合約細則及風險。
4. 經紀必須清楚解釋及確保客戶完全明白貴金屬投資的性質和風險，及讓客戶確認在投資時承受的損失不會影響到第三者。
5. 經紀在客戶簽訂貴金屬買賣客戶協議書前，必須向客戶清楚解釋貴金屬買賣服務之條款及條件。如有佣金收費，必須向客戶清楚解釋其收費內容及方式。

5.1 固定佣金收費

佣金將於平倉時在交易戶口中收取。

5.2 單邊點子佣金收費

「點子」是買賣合約報價的最後一個單位。佣金會以（單邊/每次）交易收取，加在合約成交價內並列於戶口結單上，而不會另外反映在戶口結單的佣金收費項目上。

6. 客戶協議書內的投資顧問協議書部分，簽署人必須為客戶的直屬經紀。經紀須於客戶簽署前向客戶清楚解釋關於協議書的全部內容，並邀請客戶閱讀。
7. 所有開戶文件必須由客戶本人同意及簽署作實。
8. 經紀在推廣金業的業務或產品時，必須使用由金業向其客戶提供的相關表格、文件、資料及電腦軟件程式（如有者），但在有未得到金業事先同意之前，經紀不得修改或更改有關表格、文件、資料及電腦軟件程式。當經紀收取任何申請之客戶表格後必須迅速轉交給金業。嚴禁私下偽造、塗改或修正客戶之任何文件資料。
9. 因貴金屬買賣有損失全部投資金額的可能性，經紀須向客戶確認其投放在貴金屬買賣的資金為純風險資本金，即使損失亦不會對其客戶個人的日常生活及財務狀況產生太大影響。
10. 在 Cold Call 客戶時應保持禮貌，如對方表示不願意對話，應停止再致電，並通知同組別的經紀，避免再致電客戶。
11. 經紀須時刻了解客戶的交易戶口狀況，並在戶口出現虧損或按金不足而可能觸及自動斬倉的情況下及時提醒客戶。
12. 在銷售時必須先了解客戶的精神狀況，如有合理懷疑其精神狀況不佳應停止銷售。
13. 嚴禁強逼客戶在不知情或不願意的情況下簽訂有關開戶或銷售文件。
14. 嚴禁作出誤導性遺漏的營業行為。行為包括但並不限於遺漏或隱藏重要資料；以不明確、難以理解、含糊或不適時的方式提供重要資料；未能表露其商業用意，因而導致或相當可能導致一般消費者作出某項交易決定，而如該消費者沒有接觸該營業行為，該消費者是不會作出該項交易決定的。
15. 推銷貴金屬買賣服務時，嚴禁通過使用騷擾、威迫手段或施加不當影響，損害客戶選擇產品及服務的自由，從而影響客戶的決定。
16. 禁止在營商過程中提供虛假商品說明、具誤導性、不完整的資料或錯誤陳述。

17. 除金業所提供的正式開戶文件外，經紀嚴禁冒充或以金業的名義與客戶私立合約細則。
18. 嚴禁對客戶作出任何非金業提供的產品及服務承諾。
19. 嚴禁作任何欺騙或企圖欺騙的行為。
20. 嚴禁私下以金業名義透過贈送或回贈等不當銷售方式意圖利誘客戶進行交易。
21. 嚴禁以「保證回報」等字眼銷售。
22. 嚴禁私下挪用或披露客戶的個人資料。
23. 嚴禁以個人名義向客戶收受存款。
24. 嚴禁轉介金業的客戶或經紀或同事給其他公司。
25. 嚴禁私下尋找未在金業正式登記為代理的第三者向客人推銷。
26. 未經客戶同意下，不得擅自更改客戶經紀。
27. 經紀並非金業之員工，嚴禁私印名片或員工證。
28. 任何有關金業之文件，都必須使用劃一的簽名樣式。
29. 如未經金業同意，嚴禁私下以金業名義向外間發放或宣傳任何形式之資訊（例如業務網頁、招聘廣告等）。
30. 嚴禁向第三者透露金業任何機密，如經紀資料、營商手法、顧客資料等。
31. 不得收受與金業業務有關人士或行業的饋贈、賄賂或向其挪借款項。
32. 不得作出任何可能令金業聲譽受損害之行動。
33. 不得粗言穢語，需時刻維持良好形象。

#### (IV) 借用金業辦公室及設備

1. 根據衛生署的《吸煙（公眾衛生）條例》規定，嚴禁於金業範圍內吸煙。範圍包括但不限於所有封閉或開放式設計的辦公地方、走廊、會議室、接待處、洗手間、茶水間及走火通道等地方。如需吸煙，應在金業以外或管理處指定吸引區範圍內吸煙。
2. 如經紀借用金業財物，必須小心保管。如有遺失或損壞，應立即通知金業，並承擔全部更新或維修費用，該費用會由經紀的佣金中扣除。
3. 請小心保管好私人財物。如有任何私人財物在金業內遺失，金業一概不會負責。
4. 金業的電腦、互聯網及電郵服務只可作正當的商業應用，如經紀借用時，嚴禁 1) 進行電腦或網上遊戲、觀看電影或電視劇集； 2) 瀏覽內容涉及淫褻或不雅之網站； 3) 違反版權條例的程式、訊息或映像； 4) 發放具破壞性的程式（如電腦病毒）； 5) 有犯罪或不誠實意圖而取用電腦。
5. 嚴禁利用金業之辦公室地址，登記成為其個人名下私人公司之業務地址。
6. 如在正常工作時段外借用辦公室設備，經紀有責任在離開時將辦公室門關上。若是最後一人離開辦公室時務必把燈及冷氣關掉。
7. 經紀於金業開立電郵地址均屬金業財產，不可作私人用途。經紀因工作而與外間以電郵聯絡，必須使用金業提供的電子郵件地址。為確保服務質素，金業有權不定期抽樣讀取金業所提供之電郵地址之電郵內容。如有客戶投訴，金業亦會讀取電郵內容以作調查個案。
8. 根據《版權條例》，任何人如在業務上及在知情的情況下管有、複製和分發版權作品的侵權複製品，包括電子形式、電影、電視劇、音樂聲音及音樂影像紀錄、刊印作品，包括報章、雜誌、期刊及書本等，均屬違法，此外，在業務過程中公開播放或放映，例如在公眾可進出的業務處、辦公室大堂或其他公眾場所播放背景音樂也屬侵權版權複製品。
9. 如未得金業批准，不得帶私人電腦或軟件（即使正版軟件）到金業辦公室使用。此外，切勿於辦公室電腦內下載及安裝任何軟件、檔案或影音作品。
10. 互聯網上的版權作品，如未經版權擁有人批准而擅自列印、永久或暫時儲存該等資料於硬磁碟或其他電子或光學媒體內，均屬侵犯版權條例。

#### **(V) 閉路電視監察政策**

1. 金業在各辦公室的出入口、辦公室範圍、會議室及放置伺服器的房間門外設有全天二十四小時運作附有錄音功能的閉路電視。目的是為了提高保安、調查事故和監察日常運作。

2. 為了確保服務質素，金業有權不定期抽樣檢查及監聽電話錄音內容，以作日後培訓之用。如有客戶投訴，金業亦會監聽電話錄音內容作調查個案。
3. 為保障客戶利益和避免因銷售糾紛而可能承擔的任何法律責任，金業在座枱電話上設有錄音監聽功能。當收到客戶投訴、隱瞞或誤導消費者而作出投資決定時，金業有權保留監聽電話錄音內容以作調查之用。
4. 若在有需要對任何法律程序作出回應，或對任何涉嫌違反或妨礙此政策的行為作出調查，或其他有需要的情況下，金業保留查閱此等資料的權利。錄影資料會按常規於最長一個月後被刪除；而電話錄音資料會按常規於最長三個月後被刪除。
5. 所有已記錄的錄影和錄音資料將被儲存於電腦系統，只限金業管理層或金業職員代表查閱。

#### **(VI) 終止委任**

1. 金業或經紀只需給予對方不少於 7 天口頭或書面通知，即可於任何時間及毋須提供任何理由下終止合作關係。經紀在填寫「終止經紀委任通知書」後，可：
  - 1.1 向直屬經紀上線提出及遞交，直屬經紀上線再轉交金業客戶服務員；或
  - 1.2 直接通知並遞交予金業客戶服務員。
2. 在下列情況下，金業毋需作任何通知便可立刻終止經紀委任：
  - 2.1 經紀去世。
  - 2.2 接獲針對經紀而作出任何破產令的呈情、或遭頒布破產令或在任何其他司法管轄區內遭提起任何相類的法律程序。
  - 2.3 經紀因債權人的利益或書面承認沒有能力償還到期的債務，而直接或間接對金業的業務造成影響、包括但不限於影響金業日常運作、或對金業工作範圍或金業僱員構成滋擾、或使金業名譽受損等。
  - 2.4 任何針對經紀的法庭判決，但該判決未履行或於上訴待決期間未擱置。
  - 2.5 任何接管人或任何法院或政府部門人員獲指派接管或控制代理任何重大部份資產或物業，或控制其事務及責任。
  - 2.6 經紀有非法行為。
  - 2.7 經紀收到金業發出之共四封警告信。
  - 2.8 任何客戶投訴，而經金業調查後屬實，並屬嚴重性之過失。
3. 當終止委任時，經紀必須在金業合理要求下交還由金業提供，用以安排金業投資客戶的表格、文件、資料及電腦軟件程式。而有關表格、文件、資料及電腦軟件程式的版權及其他不同性質的知識產權均是金業的財產，並應保持是金業的財產。經紀須在金業合理要求下歸還其予金業。