

資料摘要

選定地方對銷售零售結構性金融產品的規管

1. 背景

1.1 本資料摘要旨在向財經事務委員會提供資料，說明新加坡、英國及美國對銷售零售結構性金融產品的規管。內文將探討這些選定地方的規管制度，包括主要的規管當局、主要法律及規則、適用的業務操守規定、執法機制，以及近期為改善規管零售結構性金融產品的銷售而擬議或已實施的規管措施。

1.2 有別於新加坡和英國的情況，美國並沒有設立單一規管機構，以監察零售結構性金融產品的銷售。就某類銷售給零售投資者的結構性金融產品所涉及的主要規管機構，須視乎該類結構性金融產品的性質而定。舉例來說，部分零售結構性金融產品，以註冊投資產品形式銷售，主要受證券交易委員會 (Securities and Exchange Commission) 及自律機構¹ (self-regulatory organizations) 規管。其他零售結構性金融產品有由銀行銷售的存款證，其回報是與參考資產或指數的表現掛鉤。這些產品被視作銀行存款，無需向證券交易委員會註冊，而主要受相關的銀行規管機構監管。本資料摘要只就在美國經向證券交易委員會註冊後，銷售給零售投資者的結構性金融產品的規管制度進行研究。

¹ 根據《1934年證券交易法》(Securities Exchange Act of 1934)，證券交易委員會及以會員制設立的自律機構須合作進行規管。該法令特別訂明，證券交易委員會須把多項規管權力轉予自律機構，以便其執行有關證券交易及經紀業務的業界標準和規定。在美國，自律機構包括證券及商品交易所、結算公司、地方證券規例訂立委員會 (Municipal Securities Rulemaking Board) 和金融行業監管局 (Financial Industry Regulatory Authority)。

表1 —— 規管當局

	新加坡	英國	美國
主要規管當局	<ul style="list-style-type: none"> 新加坡金融管理局 (Monetary Authority of Singapore)。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融服務管理局 (Financial Services Authority)。 	<ul style="list-style-type: none"> 證券交易委員會和金融行業監管局²。
職責	<ul style="list-style-type: none"> 新加坡金融管理局是新加坡負責管理及監管金融體系的單一法定規管機構。該局執行中央銀行的職能、監察證券及期貨業，以及規管保險業。 新加坡金融管理局亦是新加坡境內進行受規管投資活動的發牌當局。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融服務管理局是英國金融業的單一法定規管機構，負責認可及監管投資公司、銀行、房屋建築協會、按揭公司及保險公司。 金融服務管理局亦是負責核準證券在英國上市的管理當局。 	<ul style="list-style-type: none"> 證券交易委員會負責規管美國的金融機構(包括銀行)所從事的證券活動。 證券交易委員會的主要職能是執行聯邦證券法、規管全國證券市場，以及為經紀(代表他人達成交易)、交易商(透過自己的帳戶進行交易)及投資顧問進行註冊並予以規管。 金融行業監管局屬自律機構，負責訂定規例以監管證券業的業務操守、檢視證券公司及其註冊代表有否遵從金融行業監管局的規例，以及對違規者採取紀律行動。
有關保障消費者／投資者的明確授權	<ul style="list-style-type: none"> 不詳。 	<ul style="list-style-type: none"> 有。《2000年金融服務及市場法》(Financial Services and Markets Act 2000)(下稱"《金融服務及市場法》")訂明，為消費者提供適當程度的保障，是成立金融服務管理局的目標之一³。 	<ul style="list-style-type: none"> 有。證券交易委員會的網頁載述，證券交易委員會的宗旨是保障投資者、維持公平、有秩序及有效運作的市場，以及促進集資活動⁴。

² 全國證券交易商協會 (National Association of Securities Dealers)與紐約證券交易所 (New York Stock Exchange)轄下的規管及執行部門在2007年合併，成立金融行業監管局。該局現時是最大的非政府規管機構，負責監管在美國營運的證券公司。

³ 金融服務管理局撥款9,000萬英鎊(約10億港元)，用以推行"全國改善理財能力政策"(National Strategy for Financial Capability)。在該項政策下，英國政府、金融服務業、志願機構和消費者及教育組織合力在2006年起計的5年內，改善最少1 000萬人的理財能力。根據金融服務管理局，理財能力指(a)能夠在掌握足夠資訊的情況下就投資金融產品作出決定、(b)建立管理個人財政能力、(c)妥善記錄財政狀況、及(d)掌握最新的金融資訊。

⁴ 在2003年，國會成立金融知識與教育委員會 (Financial Literacy and Education Commission)，這個法定機構負責推行全國性政策，改善美國人民的基本金融知識和教育。委員會由20個聯邦機構組成，包括證券交易委員會和聯邦銀行規管機構。委員會設立網站和免費電話號碼，以便向公眾提供由各個負責監管金融事宜及市場運作的聯邦機構所發布的教育資訊。

表2 —— 主要法律及規則

	新加坡	英國	美國
主要規管法律	<ul style="list-style-type: none"> 證券市場受《證券及期貨法》(<i>Securities and Futures Act</i>)及其附帶規則、命令及公告所規限。 《證券及期貨法》就證券及期貨業的相關活動和機構，制定規管及發牌事宜的法律架構。《證券及期貨法》並界定受規管投資活動的範圍，以及新加坡金融管理局的審查及調查權力。 	<ul style="list-style-type: none"> 證券市場受《金融服務及市場法》及其附屬法例所規限。 《金融服務及市場法》訂明成立金融服務管理局，以及其在認可和監管公司及個人參與受規管投資活動方面的權力及職能。 	<ul style="list-style-type: none"> 主要法例包括： <ul style="list-style-type: none"> (a) 《1933年證券法》(<i>Securities Act of 1933</i>) – 規定發行證券以供公開認購的公司必須向證券交易委員會提交和註冊上市文件(招股書及其他文件)； (b) 《1934年證券交易法》 – 訂明成立證券交易委員會，及賦權該委員會監管證券業的各方面事宜，包括經紀和交易商的註冊及規管，以及規定發行證券供公眾買賣的上市公司定期提交報告；及 (c) 《1940年投資顧問法》(<i>Investment Advisers Act of 1940</i>) – 訂明證券交易委員會建立投資顧問註冊及規管制度。

表2 —— 主要法律及規則(續)

	新加坡	英國	美國
業務操守規定	<ul style="list-style-type: none"> 證券業受《財務顧問法》(Financial Advisers Act)所規限，當中載有法律條文，訂明財務顧問在誠信、客觀性、保密性、能力以至應有的謹慎和盡責態度方面須符合的業務操守規定。 	<ul style="list-style-type: none"> 證券業受《金融服務管理局手冊》(FSA Handbook)所規限，當中包括多份以金融服務業各個範疇為主題的資料冊。 名為《業務原則》(Principles for Businesses)及《新業務守則資料冊》(New Code of Business Sourcebook)的資料冊載列投資公司及其註冊代表在與客戶進行受監管投資活動時須履行的基本責任及須遵守的操守規定。 	<ul style="list-style-type: none"> 證券公司受相關自律機構所訂定的規則及規例所監管。 根據《1940年投資顧問法》頒報的第204A-1項規例規定，經證券交易委員會註冊的投資顧問須遵從操守守則，當中列明投資顧問應達致的操守標準(例如履行受信責任)，以及如何處理投資顧問進行個人交易時所引起的利益衝突。
採取"披露為本"的方式規管公開銷售證券	<ul style="list-style-type: none"> 有。《證券及期貨法》規定發行商必須在招股書中加入投資者在合理情況下需知悉的全部資料，以便投資者在掌握足夠資訊的情況下評估向其推銷的證券。 	<ul style="list-style-type: none"> 有。《金融服務及市場法》規定，在發行證券前，必須以招股書的形式向投資者提供充足資料。 	<ul style="list-style-type: none"> 有。《1933年證券法》規定發行商必須在其向證券交易委員會提交的註冊上市文件中，徹底披露所有相關資料。
銷售結構性金融產品的特定規則	<ul style="list-style-type: none"> 無。 	<ul style="list-style-type: none"> 無。 	<ul style="list-style-type: none"> 有。金融行業監管局於2005年發出的第05-59號會員通告(Notice to Members 05-59)，就銷售結構性金融產品涉及的責任向其會員提供指引⁵。

⁵ 這些責任包括(a)進行推廣時須持平披露產品的資料、(b)確定有關帳戶符合購買結構性金融產品的資格、(c)公平地處理客戶的衍生金融產品交易、(d)按合理的準則決定產品是否適合投資、(e)按客戶的個別情況分析產品是否適合他們、(f)維持一套有關產品的監控系統、及(g)為參與向投資者銷售結構性金融產品的員工提供培訓。

表3 —— 適用的業務操守規定

	新加坡	英國	美國
產品的適合性及恰當性評估	<ul style="list-style-type: none"> 金融機構及其註冊代表推銷投資產品時，必須在合理依據的情況下進行。過程中他們必須考慮客戶的投資目標、財政狀況及需要，然後才推銷適合相關客戶的投資產品。 	<ul style="list-style-type: none"> 投資公司必須採取合理的步驟，以確保任何關乎產品交易的建議或決定，均適合其客戶。為符合這項"適合程度"規定，投資公司必須獲取客戶的以下資料： <ul style="list-style-type: none"> (a) 對相關金融範疇的知識和經驗； (b) 財政狀況；及 (c) 投資目標。 在提供純粹涉及執行交易(execution-only transactions)的服務時，投資公司必須決定客戶是否具備所需的經驗和知識，能夠明白所涉及的产品或服務(即"恰當程度"測試)。 投資公司如認為產品或服務不適合客戶購買，必須向他們提出警告。 	<ul style="list-style-type: none"> 證券公司及其註冊代表必須： <ul style="list-style-type: none"> (a) 瞭解結構性金融產品的特性及其潛在的風險和回報，方可向投資者推薦該類產品(即按合理的準則進行產品"適合程度"分析)； (b) 按客戶的個別情況分析產品是否適合他們，確保推薦客戶購買適合他們的結構性金融產品⁶；及 (c) 在推出新產品前，必須考慮產品的銷售對象是否特定或一般人士，以及不應向哪類人士銷售該產品。

⁶ 金融行業監管局要求屬下會員機構在分析推銷投資產品時，必須審視客戶的財政及稅務狀況、投資目標，以及作出投資建議時必需考慮的其他因素。舉例來說，雖然部分零售結構性金融產品一如債務證券(debt securities)般派發利息，但它們可能並不適合尋找債務證券代替品的投資者。須特別注意的是，許多零售結構性金融產品的衍生工具部分，以及其招致本金損失的潛在風險，都使這些結構性金融產品類似期權合約(option contract)多於債務證券。請參閱Financial Industry Regulatory Authority (2005b)。

表3 —— 適用的業務操守規定(續)

	新加坡	英國	美國
投資推廣	<ul style="list-style-type: none"> • 財務顧問應向客戶披露： <ul style="list-style-type: none"> (a) 產品的有關資料，例如條款及條件，以及相關的回報和風險；及 (b) 一般資料(例如財務顧問涉及的利益衝突，以及其推薦有關產品可收取的任何佣金、費用及其他利益)。 • 財務顧問亦應確保所有投資推廣內容均為： <ul style="list-style-type: none"> (a) 清晰 – 透過任何媒體發布的廣告或宣傳內容，當中向客戶所披露的資料，應以簡單的語言和易於客戶理解的形式表達； (b) 齊備 – 應在當眼處標示警告字樣及其他重要資料，並予以清楚解釋；及 (c) 並無虛假或誤導成分⁷。 	<ul style="list-style-type: none"> • 投資公司必須就下述各方面向客戶提供合適及全面的資料：公司背境及其服務、產品、投資策略、交易平台及成本、及收費。 • 與客戶的所有溝通，包括投資推廣，必須公正、清晰及不具誤導成分。提供的資料必須準確而持平(包括潛在的回報和有關風險)、齊備及以一般讀者易於明白的方式表達。不得隱藏、縮小或混淆重要的語句或警告字樣。 • 投資公司有責任確保其投資推廣符合清晰、公正及不具誤導成分的標準。廣告在廣播／刊登前無須經金融服務管理局批准。 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融行業監管局禁止使用誇張語句，及遺漏披露重要的事實或意見因而產生誤導的描述⁸。 • 金融行業監管局亦規定，有關結構性金融產品的所有銷售內容及口頭宣傳，必須公正及持平地交代產品的風險和回報⁹。 • 金融行業監管局的會員在首次使用或發布廣告前，必須將廣告提交金融行業監管局檢視。

⁷ 截至本資料摘要發表時，新加坡金融管理局並沒有提供金融機構是否需要將他們的廣告交由相關規管機構檢視的資料。

⁸ 銷售內容及口頭宣傳如遺漏描述產品的衍生工具部分及將之包裝為一般債務證券，即構成違反金融行業監管局的規例。

⁹ 舉例來說，市場推廣內容不應把結構性金融產品形容為"保守"或"可提供穩定收益"的產品，除非這些語句屬準確、公正及持平的描述。

表3 —— 適用的業務操守規定(續)

	新加坡	英國	美國
一般防詐條文	<ul style="list-style-type: none"> 《證券及期貨法》禁止從事證券買賣的人士利用任何欺詐手法或計劃，或參與欺詐他人；又或作出任何不真實陳述，或遺漏重要的事實以誤導他人。 	<ul style="list-style-type: none"> 《金融服務及市場法》把下述情況定為罪行：明知或罔顧後果地作出誤導、虛假或有欺騙性的陳述，以達到誘使投資者簽訂投資合約的目的。 	<ul style="list-style-type: none"> 聯邦證券法禁止在買賣證券過程中，使用任何操縱市場或欺騙性的方法或手段。
能力要求	<ul style="list-style-type: none"> 新加坡金融管理局訂定最低培訓及能力要求，作為發牌給在新加坡提供財務顧問服務，或從事受規管投資活動人士的考慮條件之一。 財務顧問須訂出及推行全面的培訓及能力計劃，確保他們的註冊代表具備所需的技巧和能力，向客戶提供具質素的意見。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融服務管理局就申請牌照在英國從事受規管投資活動的人士，訂定培訓及能力要求。其中要求提供有關結構性金融產品投資建議的從業員須通過相關考試。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融行業監管局要求屬下會員機構為其註冊代表提供培訓，使他們熟悉每種結構性金融產品的特性、風險和回報，以及決定該類產品是否適合某些投資者的各項因素。註冊代表經培訓後，才准許向投資者銷售結構性金融產品¹⁰。
其他要求	<ul style="list-style-type: none"> 不詳。 	<ul style="list-style-type: none"> 不詳。 	<ul style="list-style-type: none"> 鑒於許多結構性金融產品和期權的風險狀況大致相同，金融行業監管局要求屬下會員公司在銷售結構性金融產品時，應考慮只銷售給開立預先批准可以進行期權交易的帳戶的投資者。

¹⁰ 金融行業監管局認為，註冊代表對結構性金融產品的風險和回報具有充分及透徹的理解至為重要，因為投資者可能把結構性金融產品當作傳統股票或提供固定回報的投資產品的代替品。

表4 —— 執行機制

	新加坡	英國	美國
監管方式	<ul style="list-style-type: none"> 新加坡金融管理局會對國內的金融機構進行實地審查。該局在作出例行審查前通常知會有關機構，但在有需要時亦會作出突擊檢查。 新加坡金融管理局亦有在其金融服務專項檢討中採用"喬裝顧客 (mystery shopping)¹¹"的做法。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融服務管理局在其調查業界營運的專項調查時(例如金融推廣的檢討)，會採用實地審查和交易測試。其專項調查採用"喬裝顧客"作為一種抽樣調查方法¹²。 	<ul style="list-style-type: none"> 自律機構對其會員機構進行例行及突擊實地審查。證券交易委員會對該等審查進行監察，以評估自律機構的監管質素。
規管當局的執行權力	<ul style="list-style-type: none"> 新加坡金融管理局的規管行動包括公開譴責、罰款、對市場失當行為提出民事懲處、發出禁制令、撤銷牌照，以及將個案轉介新加坡警察部轄下的商業偵查局 (Commercial Affairs Department) 進行刑事調查及檢控。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融服務管理局具有廣泛提出紀律制裁、民事懲處及刑事檢控的權力，其中包括罰款、公開譴責、撤銷機構註冊、申請強制令、要求失責的機構向顧客賠償，甚至對市場失當行為提出刑事檢控。 	<ul style="list-style-type: none"> 證券交易委員會有權施加行政制裁，包括發出勒令及停止令、暫時吊銷或撤銷經紀/交易商或投資顧問的註冊、公開譴責及罰款。證券交易委員會亦可就個案入稟法院作民事懲處，或將個案轉介司法部作刑事檢控。 自律機構獲賦權對違反相關證券法例／規例的會員施加紀律處分，違規者會被罰款、暫停業務或被逐出證券業，又或被判支付賠償。
財務糾紛解決機制	<ul style="list-style-type: none"> 與金融機構發生財務糾紛而未能解決的投資者，可以向金融業爭議解決中心 (Financial Industry Disputes Resolution Centre) 投訴。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融服務管理局將解決財務糾紛的主要責任放在投資機構上，要求該等糾紛盡可能由機構內部機制解決。倘若內部機制未能令投訴人感到滿意，該局容許將個案轉介往金融服務申訴服務中心 (Financial Ombudsman Service)。 	<ul style="list-style-type: none"> 自律機構規定經紀和交易商須按顧客的要求就爭議進行仲裁。 金融行業監管局負責證券業內最大的糾紛調解組織的運作，以協助解決財務糾紛。

¹¹ 服務調查 (Mystery shopping) 是一項調查手法，目的是量度有關零售服務的質素或收集關於產品和服務的特定資料。喬裝成普通顧客的調查員會執行指定任務，例如購買產品及作出查詢、投訴或某類行為，然後就有關體驗提供詳細的報告或意見。請參閱 Wikipedia (2009)。

¹² 根據 Hong Kong Monetary Authority (2008)，除"喬裝顧客"外，金融服務管理局似無對金融機構進行任何突擊實地巡查。

表5 —— 近期擬議／已實施的規管措施

	新加坡	英國	美國
擬議或已實施的措施	<ul style="list-style-type: none"> • 新加坡金融管理局現正檢討結構性金融產品的推廣及銷售，範圍涵蓋： <ul style="list-style-type: none"> (a) 對若干種類產品作出更嚴格的適合程度規定； (b) 更清晰的產品標籤和風險評級； (c) 更簡易的產品特色和風險描述，令投資者更易明白；及 (d) 對銀行的傳統接受存款服務和投資產品的銷售及推廣服務，兩者作出更清晰的區分¹³。 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融服務管理局近期實施"公平待客"(Treating Customers Fairly)措施，訂明投資產品供應商和分銷商在公平對待顧客方面分別擔當的角色^{14, 15}。 • 金融服務管理局界定在"公平待客"措施下期望機構能為顧客達致的6項成果，特別是關於確保產品對顧客的適合程度及適當地向顧客披露產品資料¹⁶。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在2008年3月，財政部(Department of the Treasury)公布"現代化金融規管架構藍本"(Blueprint for a Modernized Financial Regulatory Framework)(下稱"改革藍本")，建議對美國金融規管架構進行重大重組¹⁷。 • 改革藍本載列多項建議，其中包括設立由以下列機構組成的理想規管架構： <ul style="list-style-type: none"> (a) 一個專責維持市場穩定性的規管機構，處理有關金融市場穩定性的整體情況； (b) 一個監管財政審慎程度的規管機構，監督獲政府擔保的金融機構；及 (c) 一個監管業務操守的規管機構，監察各類金融機構的業務操守規管情況，從而有效地保障消費者和投資者¹⁸。

¹³ 新加坡金融管理局在檢討完成後，將會在2009年3月中旬進行公開諮詢，範圍包括改善產品的廣告及推廣資料的規管，以及提供產品簡介說明。

¹⁴ 舉例來說，產品供應商應尋找最適合投資其產品的目標投資者。他們亦應考慮向產品分銷商提供的資料是否足夠、合適及易於明白，以及有關資料能否讓產品分銷商最終能向投資者提供相關的合適投資意見。

¹⁵ 舉例來說，產品分銷商必須訂出各項制度和管控措施，以管理推廣金融產品所涉及的風險。他們亦須以應有的技巧、審慎、及盡責的態度發布推廣資料。向顧客傳達產品供應商的資料時，產品分銷商應考慮其是否明白所獲取的資料。倘若他們並非充分明白這些資料，便不應分銷有關產品。

¹⁶ 請參閱附錄所提供有關此6項"公平待客"結果的詳細資料。

¹⁷ 財政部認為，現行以功能為本的監管制度，按銀行、保險、期貨和證券等業務功能劃分，各設獨立規管機構，在很大程度上與現今的金融市場脫節。尤其相關的是，在以功能為本的監管模式下，缺乏單一的規管機構監察系統性風險。請參閱Department of the Treasury (2008)。

¹⁸ 改革藍本中建議的理想規管架構，與"30人小組"(Group of Thirty)在2008年10月出版的報告中所討論的"雙峰"(twin peaks)方式相若。"雙峰"方式指兩個規管機構各具規管功能：其一負責監察金融機構是否健全及穩妥，另一則專責業務操守規管。

表5 —— 近期擬議／已實施的規管措施(續)

	新加坡	英國	美國
擬議或已實施的措施(續)	<ul style="list-style-type: none"> 新加坡金融管理局現正研究如何引進《公平交易指引》(Guidelines on Fair Dealing)，以協助金融機構為消費者提供更高水平的公平交易¹⁹。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融服務管理局最近發出一份諮詢文件，建議引入新的架構以規管零售銀行業務，當中包括監管結構性金融產品。 金融服務管理局現正進行"零售分銷檢討"(Retail Distribution Review)，當中概述多項建議，旨在加強消費者信心及他們對零售投資市場的信任。這些建議包括： <ul style="list-style-type: none"> (a) 通過區分獨立意見和銷售意見，使消費者對顧問服務更清楚瞭解²⁰； (b) 通過設定提供不同種類財務顧問服務須符合的最低資格要求，以及成立專業水平委員會(Professional Standards Board)，來提高投資顧問的專業水平；及 (c) 規定獨立投資顧問須就其財務顧問服務，事先與顧客達成收費協議，以避免現行佣金制度可能出現的問題。因為投資顧問若按為產品供應商帶來的生意額所賺取的佣金作為收入，則可以讓產品供應商影響投資顧問所提供的意見。 	<ul style="list-style-type: none"> 財政部在2009年4月30日或以前向國會提交的報告應以改革藍本為依據。該報告須就有關金融市場和規管制度現況提出建議²¹。

¹⁹ 根據 Monetary Authority of Singapore (2008e)，金融機構應致力達成以下5項公平交易結果：(a)在業務過程中，以消費者的利益為先，(b)提供合適的產品和服務，(c)委派具能力的營業代表為消費者提供合適建議，(d)確保消費者獲得清晰、相關和適時的資訊，俾能在掌握充足資訊的情況下作出財務決定，及(e)以貫徹始終的態度，從速處理消費者的投訴。

²⁰ 獨立意見指由顧問機構作出不受限制及沒有偏頗的建議，而有關機構已考慮市場上所有投資產品和產品供應商，藉以提供切合顧客需要的建議。另一方面，銷售意見是指顧問機構依據特定產品供應商銷售的投資產品而作出的投資建議。

²¹ 《2008年緊急穩定經濟法令》(Emergency Economic Stabilization Act of 2008)載列多項規定，當中包括要求財政部必須在2009年4月30日或以前向國會報告金融規管制度的現況，以及其對監管金融市場參與者的成效。財政部亦須就此提出建議以作改善。《2008年緊急穩定經濟法令》是一條因應2008年環球金融危機而訂立的法例，一般被視為拯救美國金融系統的緊急援助。該法令授權財政部部長動用不多於7,000億美元(約54,500億港元)購買不良資產(特別是按揭證券)，以及向銀行注資。

在"公平待客"措施下須為顧客達致的6項成果

A.1 金融服務管理局預期金融機構在"公平待客"措施下須為顧客達致下列6項成果：

- (a) 消費者確信自己是與以公平待客為企業文化核心的機構進行交易；
- (b) 在零售市場推廣及銷售的產品和服務，是為切合特定消費者的需要而設計，並以此為目標；
- (c) 消費者在銷售過程中及購買產品前後均獲提供清晰的資訊，並適切地持續取得有關資訊；
- (d) 消費者獲得的意見，均屬合適並顧及他們的情況；
- (e) 消費者獲提供的產品，其表現與金融機構引導他們所期望者一致，而相關服務亦一如他們在引導下所期望，並屬可接受水平；及
- (f) 消費者更改投資產品、轉換產品提供者、提交申索或作出投訴，不會受阻於金融機構所施加的不合理售後阻攔。

A.2 自2009年1月起，金融服務管理局對金融機構的日常監察，已包括評核"公平待客"措施的執行情況。該項評核涉及利用下列機制檢討上述6項"公平待客"結果的達成情況：

- (a) 相關機構用作量度"公平待客"結果的公平程度的資訊系統；
- (b) 消費者體驗的直接測試(例如透過覆聽電話錄音、喬裝顧客、覆檢檔案及覆檢與消費者的通訊等安排)；及
- (c) 審視任何其他相關及最新的證據(例如近期專項研究的結果)。

參考資料

新加坡

1. Association of Banks in Singapore. (2009) *Code of Advertising Practice for Banks*. 2nd ed. Available from: <http://www.abs.org.sg/documents/AdvertisingCode.pdf> [Accessed 19 January 2009].
2. Consumers Association of Singapore. (2008) *Singapore Code of Advertising Practice*. 3rd ed. Available from: <http://www.case.org.sg/downloads/asas/SCAP%202008.pdf> [Accessed 19 January 2009].
3. Monetary Authority of Singapore. (2004) *Guidelines on Structured Deposits*. Available from: http://www.mas.gov.sg/resource/legislation_guidelines/fin_advisers/fin_advisers_act/guidelines/Guidelines%20on%20Structured%20Deposits.pdf [Accessed 19 January 2009].
4. Monetary Authority of Singapore. (2005) *Notice on Information to Clients and Product Information Disclosure*. Available from: http://www.mas.gov.sg/resource/legislation_guidelines/fin_advisers/fin_advisers_act/notices/FAA_N03_Amdmt_Notice_1Jul05.pdf [Accessed 19 January 2009].
5. Monetary Authority of Singapore. (2007) *Notice on Minimum Entry and Examinations Requirements for Representatives of Licensed Financial Advisers and Exempt Financial Advisers*. Available from: http://www.mas.gov.sg/resource/legislation_guidelines/fin_advisers/fin_advisers_act/notices/FAA_N07_Amdmt_Notice_31Dec07.pdf [Accessed 19 January 2009].
6. Monetary Authority of Singapore. (2008a) Issues Pertaining to the Sale of Structured Products in Singapore. *Financial Stability Review*, November. Available from: <http://www.mas.gov.sg/resource/publications/fsr/FSR%20Nov%202008%20v2.pdf> [Accessed 19 January 2009].
7. Monetary Authority of Singapore. (2008b) *MAS' Approach in Dealing with Recent Developments Concerning the Sale of Structured Products*. Available from: http://www.mas.gov.sg/news_room/press_releases/2008/MAS_Approach_in_Dealing_with_Recent_Developments_Concerning_the_Sale_of_Structured_Products.html [Accessed 19 January 2009].

8. Monetary Authority of Singapore. (2008c) *Notice on Minimum Entry and Examinations Requirements for Representatives of Holders of Capital Markets Services Licence and Exempt Financial Institutions*. Available from: http://www.mas.gov.sg/resource/legislation_guidelines/securities_futures/sub_legislation/Notice%20on%20Min%20Entry%20and%20Exam%20Reqm%201Aug08%20.pdf [Accessed 19 January 2009].
9. Monetary Authority of Singapore. (2008d) *Opening Remarks by Heng Swee Keat, Managing Director, MAS, at the MAS Press Conference on the Sale of Structured Products to Retail Investors*. Available from: http://www.mas.gov.sg/news_room/statements/2008/Opening_Remarks_by_Heng_Swee_Keat_Managing_Director_MAS_at_the_MAS_Press_Conference_on_the_Sale_of_Structured_Products_to_Retail_Investors.html [Accessed 19 January 2009].
10. Monetary Authority of Singapore. (2008e) *Proposed Guidelines on Fair Dealing – Board and Senior Management Responsibility for Delivering Fair Dealing Outcomes to Consumers*. Available from: http://www.mas.gov.sg/resource/publications/consult_papers/2008/Proposed%20MAS%20Guidelines%20on%20Fair%20Dealing.pdf [Accessed 19 January 2009].
11. Monetary Authority of Singapore. (2008f) *Reply to Parliamentary Questions on Lehman-Linked Products – Progress of Investigations into Alleged Mis-selling and Whether the Notes are Sold to Investors in the US*. Available from: http://www.mas.gov.sg/news_room/parliamentary_questions/2008/Reply_to_PQ_on_Lehman_linked_products_progress_of_investigations_into_alleged_misselling_and_whether_the_notes_are_sold_to_investors_in_the_US.html [Accessed 19 January 2009].
12. Monetary Authority of Singapore. (2008g) *Reply to Parliamentary Questions on the Sale of Structured Products to Retail Investors*. Available from: http://www.mas.gov.sg/news_room/parliamentary_questions/2008/Reply_to_PQs_on_the_Sale_of_structured_products_to_retail_investors.html [Accessed 19 January 2009].
13. Monetary Authority of Singapore. (2009a) *FAQs on Structured Products Linked to Lehman Brothers*. Available from: http://www.mas.gov.sg/consumer/structured_products/faqs.html [Accessed 19 January 2009].
14. Monetary Authority of Singapore. (2009b) *Reply to Parliamentary Question on Complaints Resolution on the Sale of Structured Products*. Available from: http://www.mas.gov.sg/news_room/parliamentary_questions/2009/Reply_to_PQ_on_Complaints_Resolution_on_the_Sale_of_Structured_Products.html [Accessed 19 January 2009].

-
15. Tan, S.L. (2008) How to Avoid the Perils of Mis-selling. *Business Times*. Available from: <http://www.asiaone.com/Business/My%2BMoney/Building%2BYour%2BNest%2BEgg/Investments%2BAnd%2BSavings/Story/A1Story20081030-97218.html> [Accessed 19 January 2009].
 16. Tjio, H. (2004) *Principle and Practice of Securities Regulation in Singapore*. LexisNexis.

英國

17. Connon, H. (2008) Structured Products: An Unholy Grail? *The Observer*. 28 September. Available from: <http://www.guardian.co.uk/money/2008/sep/28/moneyinvestments.investmentfunds> [Accessed 19 January 2009].
18. Craig, M. (2008) Taking the Bull by the Horns. *FT Advisers*, 4 December. Available from: <http://www.ftadviser.com/FinancialAdviser/Regulation/Regulators/FSA/Features/article/20081204/7761353c-bbca-11dd-85a9-00144f2af8e8/Taking-the-bull-by-the-horns.jsp> [Accessed 19 January 2009].
19. Financial Services Authority. (2007a) *A Review of Retail Distribution*. Available from: http://www.fsa.gov.uk/pubs/discussion/dp07_01.pdf [Accessed 19 January 2009].
20. Financial Services Authority. (2007b) *Responsibilities of Providers and Distributors for the Fair Treatment of Customers: Feedback on DP06/4*. Available from: http://www.fsa.gov.uk/pubs/policy/ps07_11.pdf [Accessed 19 January 2009].
21. Financial Services Authority. (2007c) *Understanding the Basics of the New Conduct of Business Sourcebook (COBS) for Retail Markets*. Available from: http://www.fsa.gov.uk/pubs/policy/key_markets.pdf [Accessed 19 January 2009].
22. Financial Services Authority. (2008a) *FSA Response to the European Commission's Call for Evidence on the Need for a Coherent Approach to Product Transparency and Distribution Requirements for "Substitute" Retail Investment Products*. Available from: http://www.fsa.gov.uk/pubs/international/substitute_response.pdf [Accessed 19 January 2009].

-
23. Financial Services Authority (2008b) *Regulating Retail Banking Conduct of Business*. Available from: http://www.fsa.gov.uk/pubs/cp/cp08_19.pdf [Accessed 19 January 2009].
 24. Financial Services Authority. (2008c) *Retail Distribution Review – Including Feedback on DP07/1 and the Interim Report*. Available from: http://www.fsa.gov.uk/pubs/discussion/fs08_06.pdf [Accessed 19 January 2009].
 25. Financial Services Authority. (2009a) *Building Financial Capability in the UK*. Available from: http://www.fsa.gov.uk/financial_capability/ [Accessed 19 January 2009].
 26. Financial Services Authority. (2009b) *The Full Handbook*. Available from: <http://fsahandbook.info/FSA/html/handbook/?jsessionid=455B7953E3540942F36F56CA28E0A3F5> [Accessed 19 January 2009].
 27. Flaherty, S. (2008) Removing the Smoke and Mirrors from Structured Products. *FT Advisers*. 27 October. Available from: <http://www.ftadviser.com/FTAdviser/Investments/Features/article/20081027/3b6a0f3e-a452-11dd-abf9-00144f2af8e8/Removing-the-smoke-and-mirrors-from-structured-products.jsp> [Accessed 19 January 2009].
 28. Green, P. & Jennings-Mares, J. (2007) Short-term Pain, Long-term Gain. *International Financial Law Review*, November. Available from: <http://www.mofo.com/docs/pdf/ShortTermLongTerm.pdf> [Accessed 19 January 2009].
 29. Hudson, Alastair. (2006) *The Law on Financial Derivatives*. 4th ed. London, Sweet & Maxwell.
 30. Hudson, Alastair. (2008) *Securities Law*. 1st ed. London, Sweet & Maxwell.
 31. Lee, A. (2006) End of the Line for Mass Distribution? *Structured Products*. March. Available from: <http://www.structuredproducts.com/public/showPage.html?page=321390> [Accessed 19 January 2009].
 32. Personal Finance Society. (2008) *Helping you Meet the RDR Challenge*. Available from: <http://www.thepfs.org/pages/memberservices/RDR/feedback.aspx> [Accessed 19 January 2009].
-

33. Rouch, D. et al. (2008) Providers and Distributors: Responsibilities Regarding Retail Structured Products. *Journal of Investment Compliance*, Vol. 9, No.1, pp. 18-23.
34. Russen, J. (2006) *Financial Services: Authorisation, Supervision and Enforcement: A Litigator's Guide*. New York, Oxford University Press.

美國

35. Bartos, J. (2006) *United States Securities Law: A Practical Guide*. 3rd ed. Kluwer Law International.
36. Bethel, J.E. & Ferrell, A. (2007) Policy Issues Raised by Structured Products. In: Fuchita, Y. & Litan, R.E. (ed.) *New Financial Instruments and Institutions: Opportunities and Policy Challenges*. Brooking Institution Press.
37. Department of the Treasury. (2008) *Blueprint for a Modernized Financial Regulatory Structure*. Available from: <http://www.treas.gov/press/releases/reports/Blueprint.pdf> [Accessed 19 January 2009].
38. Financial Industry Regulatory Authority. (2005a) *Notice to Members 05-26: Guidance – New Products*. Available from: <http://www.finra.org/Industry/Regulation/Notices/2005/P013755> [Accessed 20 January 2009].
39. Financial Industry Regulatory Authority. (2005b) *Notice to Members 05-59: Guidance – Structured Products*. Available from: <http://www.finra.org/web/groups/Industry/@ip/@reg/@notice/documents/Notices/P014997.pdf> [Accessed 19 January 2009].
40. Financial Industry Regulatory Authority. (2009) *FINRA Webcast: Structured Products*. Available from: <http://www.finra.org/Industry/Education/OnlineLearning/Webcasts/Frontline/P117262> [Accessed 19 January 2009].
41. Gadziala, M.A. (2006) *Regulation, Compliance and Responsibility – Keynote Address at Structured Products Americas*. Available from: <http://sec.gov/news/speech/2006/spch050406mag.htm> [Accessed 20 January 2009].
42. McCann, C. & Luo, D. (2006) *Are Structured Products Suitable for Retail Investors?* Available from: <http://www.financialcounsel.com/Articles/Investment/ARTINV0000296-StructuredProducts.pdf> [Accessed 20 January 2009].

43. Pinedo, A.T. (2006) Legal and Regulatory Developments Relating to Structured Products. *The Review of Securities and Commodities Regulation*. Vol. 39, No. 11, pp. 109-117. Available from: <http://www.mofo.com/docs/pdf/SecuritiesCommoditiesRegulation0606.pdf> [Accessed 20 January 2009].
44. Securities and Exchange Commission. (2008a) *Fact Sheet: Final Rules and Proposed Rules Relating to Nationally Recognized Statistical Rating Organizations and Credit Ratings*. Available from: <http://www.sec.gov/news/press/2008/nrsrofactsheet-120308.htm> [Accessed 19 January 2009].
45. Securities and Exchange Commission. (2008b) *The Investor's Advocate: How the SEC Protects Investors, Maintains Market Integrity, and Facilitates Capital Formation*. Available from: <http://www.sec.gov/about/whatwedo.shtml> [Accessed 19 January 2009].
46. Securities Industry and Financial Markets Association. (2007) *White Paper on Arbitration in the Securities Industry*. Available from: <http://www.sifma.org/regulatory/pdf/arbitration-white-paper.pdf> [Accessed 20 January 2009].
47. Yurke, A.F. (2007) Developments Affecting Commodity-Linked Structured Products. *The Review of Securities and Commodities Regulation*. Vol. 40, No. 4. Available from: http://208.112.1.145/img/catfiles/36/i0/18_Yurke_RSCR_Final.pdf [Accessed 20 January 2009].

其他

48. ANZ. (2004) *Making a Difference to Financial Literacy*. Available from: http://www.anz.com/documents/au/aboutanz/2004making_a_difference_to_financial_literacy.pdf [Accessed 20 January 2009].
49. Bank for International Settlements. (2008) *Customer Suitability in the Retail Sale of Financial Products and Services*. Available from: <http://www.bis.org/publ/joint20.pdf?noframes=1> [Accessed 19 January 2009].
50. Group of Thirty. (2008) *The Structure of Financial Supervision: Approaches and Challenges in a Global Marketplace*. Available from: <http://www.deloitte.com/dtt/cda/doc/content/The%20structure%20of%20Financial%20Supervision.pdf> [Accessed 19 January 2009].
51. Hong Kong Monetary Authority. (2008) *Report of the Hong Kong Monetary Authority on Issues Concerning the Distribution of Structured Products Connected to Lehman Group Companies*. Available from: <http://www.fstb.gov.hk/eng/minibond/HKMAminibond.pdf> [Accessed 19 January 2009].

-
52. Joint Association Committee. (2008) *Response to the European Commission's Call for Evidence on the Need for a Coherent Approach to Product Transparency and Distribution Requirements for "Substitute" Retail Investment Products*. Available from: http://www.isda.org/whatsnew/pdf/080118-JAC-Call_response.pdf [Accessed 19 January 2009].
 53. Securities and Futures Commission. (2008) *Issues Raised by the Lehmans Minibonds Crisis: Report to the Financial Secretary*. Available from: <http://www.fstb.gov.hk/eng/minibond/SFCminibond.html> [Accessed 19 January 2009].
 54. Soulier, J.L. & Best, M. (eds.) (2005) *International Securities Law Handbook*. 2nd ed. Kluwer Law International.
 55. Wikipedia. (2009) *Mystery Shopping*. Available from: http://en.wikipedia.org/wiki/Mystery_shopping [Accessed 19 January 2009].
 56. Wood, Philip. (2007) *Regulation of International Finance*. London, Sweet and Maxwell.

余肇中
2009年1月29日
電話：2869 9621

資料摘要為立法會議員及其轄下委員會而編製，它們並非法律或其他專業意見，亦不應以該等資料摘要作為上述意見。資料摘要的版權由立法會行政管理委員會(下稱"行政管理委員會")所擁有。行政管理委員會准許任何人士複製資料摘要作非商業用途，惟有關複製必須準確及不會對立法會構成負面影響，並須註明出處為立法會秘書處資料研究及圖書館服務部，而且須將一份複製文本送交立法會圖書館備存。