

**根據財經事務委員會與《證券及期貨條例草案》及  
《2000年銀行業(修訂)條例草案》委員會訪問團在2001年4月進行的  
海外職務訪問的結果擬備的英國及美國的金融制度研究報告書的節錄**

### 消費者委員會

7.6 金融服務管理局在1998年主動成立消費者委員會，作為諮詢消費者對擬議《金融服務及市場法案》的反應的組織。在審議該法案的過程中，一般認為消費者委員會應獲賦予法定地位，而金融服務管理局應有責任諮詢該委員會。現時，金融服務管理局有法定責任，就其一般政策及慣例是否符合《金融服務及市場法令》所訂的一般職責<sup>2</sup>諮詢消費者。該局亦有責任成立及管理一個由代表消費者權益人士組成的委員會<sup>3</sup>。根據有關規定而成立的委員會名為金融服務消費者委員會。

7.7 現時的消費者委員會包括主席在內共有13名成員。有關成員是根據諾倫委員會(The Nolan Committee)建議的原則，透過公開招聘程序，以合約形式獲委任一段特定時期。普通成員年薪8,000英鎊，並不足夠作為全職工作的收入。當局預期這些成員每年工作約25天，但實際的工作時間更長。該委員會每年舉行約10次正式會議，並擁有本身的財政預算，以及由4名全職人員組成的秘書處協助處理文書工作。該委員會須發表年報，並須把年報提交國會。

7.8 在過去兩年半，消費者委員會除就《金融服務及市場法案》作出回應外，亦曾就86份諮詢文件及20份有關該新機制的其他重要文件作出回應。該委員會向代表團表示，由於委員會成員基本上為非全職成員，他們主動提出建議的機會不多。但由於他們有機會就建議作出回應，他們在研究規管架構時考慮的問題亦較為廣泛。雖然他們由金融服務管理局委任，而該4名全職人員亦來自該管理局，但他們在過去兩年半的經驗證明，該委員會可完全獨立運作。雖然該委員會的會議閉門舉行，但其運作完全透明。所有提交該委員會省覽的建議書均會出版及上載互聯網，使公眾可在該委員會就有關建議發表意見前，提出其意見。該委員會與金融申訴專員服務計劃、消費者求助熱線(The Consumer Help-line)及各消費者協會間亦緊密合作。若金融服務管理局不接納該委員會的意見，須向公眾解釋有關原因，因此該管理局必須加倍注意消費者的權益<sup>4</sup>。

### 申訴專員制度

7.9 代表團有機會在英國金融業的申訴專員制度進行重要架構重整期間，訪問金融申訴專員服務計劃，預期在2001年11月生效的《金融服務及市場法令》訂明，當局須設立單一及強制性的申訴專員計劃，以解決認可機構與其顧客間的紛爭。該計劃的目的，是以迅速及最少

<sup>2</sup> 《金融服務及市場法令》第8條。

<sup>3</sup> 《金融服務及市場法令》第10條

<sup>4</sup> 2001年4月6日會晤金融服務管理局的談話內容。