

英國商業行為準則有關 Appropriateness (for non-advised services) 簡介

英國商業行為準則 (Conduct of Business Sourcebook, COBS, 以下簡稱「準則」) 要求金融產品銷售機構提供給客戶的服務, 應符合客戶之最佳利益, 並採取合理、適當的步驟來確保所提供的服務或推薦都能適合客戶的需求。

針對顧問性質服務, 準則第九章「Suitability (including basic advice)」要求金融產品銷售機構應採取合理的步驟, 以確認其提供客戶的個人推介服務或是交易決定, 是適合客戶的; 當銷售機構提供客戶個人推介或是替客戶管理資產時, 要了解客戶的投資知識、經驗 (含特定型態投資契約)、財務狀況、投資目標等¹。換言之, 如果金融產品銷售機構未能取得必要資訊以進行 suitability 評估, 則不可提供客戶個人化的推介或為客戶進行交易決定²。

而針對非顧問性質的服務, 尤其以客戶主動要求執行某交易或申購商品時, 則以第十章「Appropriateness (for non-advised services)」規範, 當進行 appropriateness 評估時, 銷售機構須判斷客戶是否有相關之投資知識與經驗, 足以了解其主動要求購買的商品或服務之風險³; 此外, 若銷售機構事先提供客戶投資商品或服務相關訊息, 以增加客戶對產品的了解, 則在進行 appropriateness 評估時, 可能須同時考慮該相關訊息的本質與複雜性、以及客戶現有之理解力⁴。

本文擷取準則第十章「Appropriateness (for non-advised services)」的內容與重點, 列述如下:

¹ COBS 9.2.1 (1) (2)

² COBS 9.2.6

³ COBS 10.2.1 (2) (a)

⁴ COBS 10.2.7

If, before assessing appropriateness, a firm seeks to increase the client's level of understanding of a service or product by providing information to him, relevant considerations are likely to include the nature and complexity of the information and the client's existing level of understanding.

適用範圍

對於金融產品銷售機構的非主動推介，而是由客戶主動要求之非顧問性質投資交易或服務，歐盟金融市場工作指令（MiFID）認定金融機構雖為被動角色，但仍應主動給予投資人一定保護，故訂定 appropriateness 評估之遵循準則，供金融產品銷售機構依循。

然 appropriateness 評估並非在所有情形下都要進行。如銷售機構僅應客戶的指示，進行金融商品的交易時⁵，如申購（1）在受規管之證券市場上買賣的股份；（2）貨幣市場金融工具，如債券或其他形式的證券化債券商品（不包含結合衍生性商品）；（3）根據 UCITS 指令核准募集銷售之投資計畫單位；（4）其他非複雜的金融商品等^{6 7}。因此等投資商品客戶可自行收集到足夠的資訊，風險侷限在投資金額內，又為投資人主動要求，故金融產品銷售機構無須對客戶進行 appropriateness 測試。

如果客戶以銷售機構提供之服務，對特殊的投資商品或服務進行一系列的交易所，則金融機構無須對每一個交易執行進行 appropriateness 評估，而是應該在銷售機構提供此服務前，即對客戶進行必要的 appropriateness 評估⁸。

如客戶已在準則 appropriateness 評估規範施行前，即購買特殊的投資商品或服務，則視為已有相當的經驗與知識，無須再另外進行 appropriateness 評估⁹。但邇後如投資人另投資非同類型商品，則仍應進行評估。

⁵ COBS 10.4.1 (1) (a)

⁶ COBS 10.4.1 (2)

⁷ 依據 COBS 10.4.1 (3)所謂非複雜性商品，有下列特性：為非衍生性金融商品；有公平市價、在公開市場有高流通性；虧損時無超過客戶投資金額的風險；資訊公開並充分揭露，投資人可容易了解其性質並根據所得訊息做出投資決策等特性。

⁸ COBS 10.4.2

⁹ COBS 10.4.3

如客戶已被明確告知，對於在準則第十章規範所涵蓋的商品或服務，銷售機構並無被要求進行 suitability 評估，因此客戶也就沒有準則第九章所提 suitability 評估而享有的法規上的保護¹⁰時，則銷售機構無須要求客戶提供資訊或進行 appropriateness 評估。

另，如果客戶已根據準則第十章進行過 suitability 測試，以及在其他投資機構做過 appropriateness 評估，則銷售機構可以 suitability 測試進行評估，也可以依據此投資機構的評估建議，而無須再對客戶做 appropriateness 評估¹¹。

進行 Appropriateness 評估

金融產品銷售機構必須要求客戶提供足夠的資訊，所以銷售機構才能判斷客戶是否了解該項投資或服務所涉及的風險，而進行此項投資。客戶在投資領域的知識與經驗判斷包括¹²：

- (1) 該項服務、交易或投資是否係客戶所熟悉的？
- (2) 其性質、數量、頻率是否為客戶所能承擔的？
- (3) 客戶的教育水準與知識程度。
- (4) 客戶現職或之前的職業與投資商品的相關度。

這些資訊的接收與評估可透過線上系統、面對面訪談、透過電話或者書面測試等各種方式取得。

如客戶已提供了資訊，則銷售機構應倚賴其所提供的資訊（含先前開戶時或前次交易時已提供的現有資訊），除非該資訊已過時、不正確或不完整¹³。

¹⁰ COBS 10.4.1(1) (b)

¹¹ COBS 10.6.1 及 10.6.2

¹² COBS 10.2.2

¹³ COBS 10.2.4

依據實際情況，銷售機構可藉由評估客戶的知識，以確認客戶是否了解該項投資產品或服務所有的風險；如果經合理推斷，銷售機構也可從客戶的投資經驗評估投資知識¹⁴。在 FSA 問答集中，亦明確指出，銷售機構不一定需要同時評估客戶的知識與經驗。舉例來說，一個無任何投資經驗的財金系碩士生，或一個縱橫投資圈多年卻只有小學畢業的投資老手，同樣都可被推論其有相當的程度足以了解某些投資產品或服務所有的風險。

銷售機構經 appropriateness 測試已確認該客戶有足夠的經驗與知識，去承擔該項投資或服務的風險，則金融產品銷售機構已無需與客戶再就此測驗進行討論或溝通。然，如投資人執行下單指令時，亦徵詢銷售機構之意見，則視為銷售機構提供客戶顧問諮詢服務，則應依準則第九章為客戶進行 suitability 評估，以確認該項投資商品或服務是否適合客戶¹⁵。

警示客戶

經過 appropriateness 測試之後，如銷售機構評估該客戶未具有足夠的經驗與知識承擔所要進行的投資或服務的風險，應警示客戶，該警示得為標準化形式¹⁶。

如客戶選擇不提供足夠的資訊給銷售機構，供其判斷客戶是否擁有足夠的知識與經驗，則銷售機構必須提醒該客戶，使其瞭解，有限之資訊將使得銷售機構無法判斷該項產品或服務是否適合其投資，該警示同樣得為標準化形式¹⁷。

如客戶無視於金融產品銷售機構所提出的警示，仍堅持該項交易，則本章規範並不限制銷售機構進行該項交易¹⁸，惟銷售機構仍應考量客戶條

¹⁴ COBS 10.2.6

¹⁵ COBS 10.2.8

¹⁶ COBS 10.3.1 (1) (2)

¹⁷ COBS 10.3.2 (1) (2)

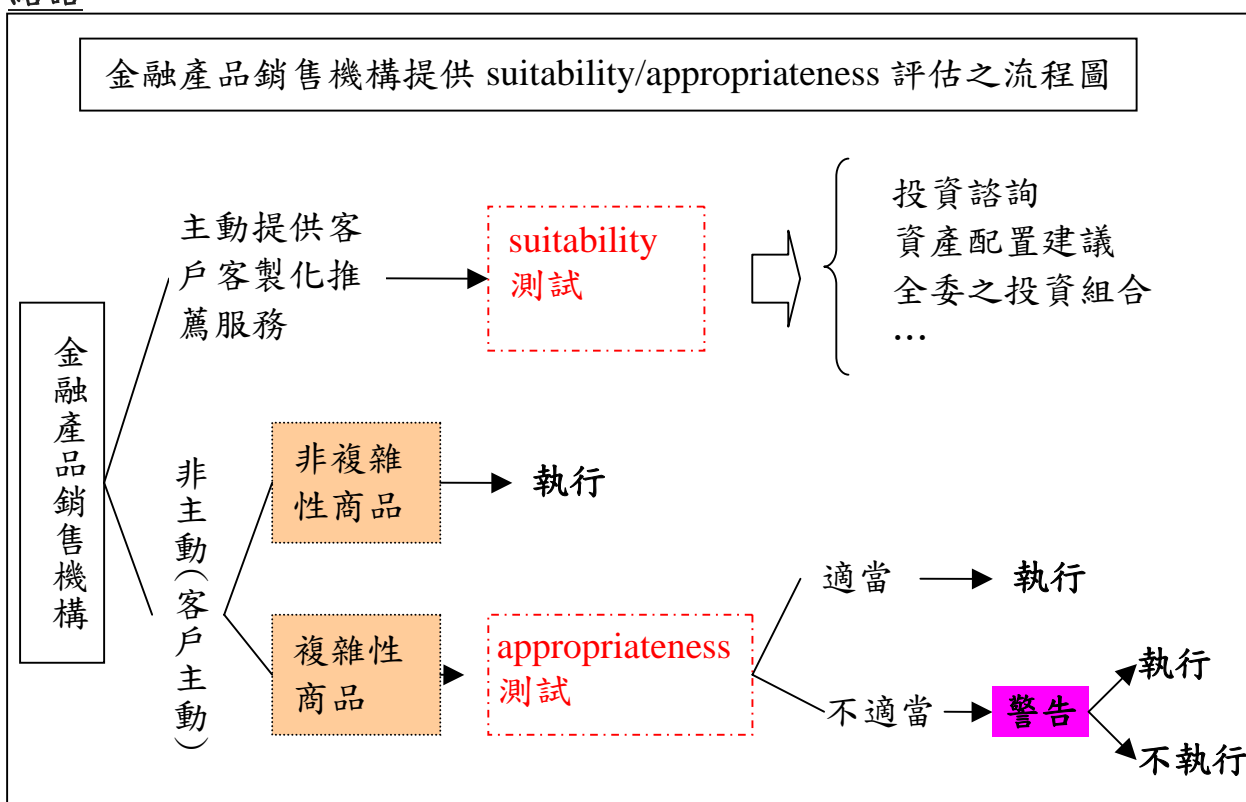
¹⁸ COBS 10.3.3

件、服務性質、產品或交易類型，以公平及專業的態度為客戶考量最佳利益。

Appropriateness 測試的紀錄與保存

金融產品銷售機構應保留所有的服務與交易紀錄，及客戶所提供資訊及所做的 appropriateness 評估內容與結果至少 5 年¹⁹。

結語



根據上述準則，如為金融產品銷售機構主動推薦產品給客戶，則應對客戶進行 suitability 評估，再對客戶有相當程度之了解後，協助客戶建立合適之資產配置與投資組合。而所謂資產配置，應涵蓋各種不同屬性的資產，

¹⁹ COBS 10.7.1 及 10.7.2

以達到分散風險的目的，而不是屬於保守型的客戶僅能投資保守型資產之意。

對於客戶主動之投資行為，對於金融產品銷售機構的評估義務規範更寬鬆，只要該商品為非複雜性商品（如股票、貨幣市場金融工具、公募基金等）皆可直接依客戶指示，執行該項交易。如該商品為複雜性商品，則以 appropriateness 測試評估客戶之經驗、知識、財力是否足以了解該項商品及是否能夠承擔其風險，如評估結果可承受，亦為其執行交易，評估結果不適當，則提出警告，再評估是否要為客戶執行該項交易。

換言之，英國的實務做法，不論 suitability 或 appropriateness 評估皆是為減少業者不當銷售，但具有相當的豁免與彈性，著重的是資訊的揭露，以讓投資人充分了解所投資的商品特性與投資風險所在，並尊重人民財產的自由支配權利。

【參考資料】

1. 英國商業行為準則 Conduct of Business Sourcebook (COBS), November, 1, 2007。 <http://fsahandbook.info/FSA/html/handbook/COBS>
2. FSA : Conduct of business sourcebook - Frequently asked questions, The appropriateness test.
<http://www.fsa.gov.uk/pages/Doing/Regulated/newcob/faqs/appropriateness.shtml>