

## 服務承諾

證監會承諾在履行監管職責時，積極回應公眾、市場參與者和證監會所監察的中介人的需要。

		達標個案佔總數比率		
		2011/12	2010/11	2009/10
<b>後償貸款申請或修改 / 寬免《證券及期貨條例》規定的申請</b>				
接獲申請後著手處理有關申請	2個工作天	100%	98.3%	96.9%
<b>投資產品的認可</b>				
接獲申請後著手處理有關申請	2個工作天	100%	100%	100%
在著手處理單位信託、互惠基金、與投資有關的人壽保險計劃及 強制性公積金匯集投資基金的申請後，給予申請人初步回覆	7個工作天	100%	100%	100%
在著手處理其他計劃的申請後，給予申請人初步回覆	14個工作天	100%	100%	100%
<b>查詢</b>				
一般查詢：				
初步回覆公眾查詢(不包括投資者查詢) <sup>1</sup>	4個工作天	100%	100%	99.8%
投資者查詢：				
初步回覆電話查詢 <sup>1</sup>	4個工作天	100%	100%	100%
初步回覆書面查詢 <sup>1</sup>	2周	100%	100%	99.5%
<b>處理牌照申請<sup>2</sup></b>				
法團	15周	96% <sup>3</sup>	100%	99%
代表(臨時牌照)	7個工作天	98% <sup>3</sup>	97%	88%
代表(普通牌照)	8周	99% <sup>3</sup>	98%	95%
代表(負責人員牌照)	10周	99% <sup>3</sup>	96%	97%
轉移與持牌法團的隸屬關係	7個工作天	94% <sup>3</sup>	94%	81%
<b>公眾投訴</b>				
初步回覆口頭及書面投訴	2周	99.8% <sup>4</sup>	99.2%	99.3%

<sup>1</sup> 由2012年4月1日起，承諾回覆查詢的時間已改為五個工作天。

<sup>2</sup> 只在申請人適時呈交一切所需文件，而當中沒有出現並非由本會引致的延誤，才開始計算處理申請的時間是否達到服務承諾的標準。

<sup>3</sup> 若干個案未能達標，主要受資源所限及/或由於個案較預期複雜。

<sup>4</sup> 其中有四宗個案未能達標，是由於接獲有關投訴時工作量異常沉重所致。