

## 針對中介人及市場活動的投訴

### 我們的角色

證監會是香港證券和期貨市場的獨立法定監管機構，我們的權力來自《證券及期貨條例》。

### 屬本會職權範圍內的投訴例子

- 無牌而進行證券或期貨活動
- 持牌人士及機構的失當行為（例如挪用款項、進行未經授權的交易）
- 操縱市場及內幕交易
- 向公眾發售未經認可的集體投資計劃

### 向證監會遞交投訴

為使我們能有效地處理你的個案，我們建議你以書面方式遞交投訴。請瀏覽本會網站 ([www.sfc.hk](http://www.sfc.hk)) “如何作出投訴”一欄，並在網上下載投訴表格。

填妥投訴表格後，請循以下途徑遞交：

- 電郵至 [complaint@sfc.hk](mailto:complaint@sfc.hk)；或
- 郵寄至本會，地址是香港鰂魚涌華蘭路 18 號港島東中心 54 樓。

若未能以書面方式聯絡我們，可致電 2231 1222（選取語言後按 5 字）。

向我們作出投訴時，請注意我們並不能：

- × 擔當你的法律顧問
- × 調解私人民事糾紛
- × 替你追討金錢損失
- × 評論服務質素及商業決定

### 遞交投訴所需的資料

遞交投訴時請提供以下資料：

- 你的全名及聯絡資料；
- 你欲投訴的人士及公司全名；
- 投訴事宜的詳情（按事件發生的時序排列）；
- 相關文件，例如客戶協議書、戶口結單、書信往來及推廣資料（如以郵寄方式遞交投訴，只需提供影印本）；及

- 表明你是否同意我們向被投訴對象、所有相關人士或公司及其他監管機構披露你的個人資料和投訴內容。如你不同意，我們可能無法採取進一步行動。

請參閱本會網站“機構政策及通知”一欄內的[私隱政策聲明](#)，以了解我們如何使用你在投訴中提供的個人資料。

### 我們如何處理你的投訴

- 我們會於兩星期內給你初步回覆，但本會通常不會通知匿名投訴人個案的處理進度及審核的結果。
- 本會的投訴監控委員會就屬於證監會職權範圍內的投訴作初步審核，及決定我們是否需要採取進一步行動。我們會通知你本會的初步評估。
- 我們不一定會就每宗投訴展開正式調查。根據《證券及期貨條例》，我們需要達到法定門檻才可展開調查。
- 本會受《證券及期貨條例》的保密條文所規限，不能向你披露我們在監管工作中取得的資料，但在一些情況下例外，舉例說，當我們已就事宜採取公開行動，例如檢控。

### 終止電話談話的政策

若投訴人對本會職員使用粗言穢語或出言侮辱，該職員將會向其提出一次警告，表明如繼續惡言相向，便會立即終止對話。若投訴人仍不約束其言詞，證監會職員會建議對方就有關事宜以書面方式聯絡本會。