

就中介人的操守、證券公開發售、市場失當行為、上市公司的不當行為或收購作出投訴

證券及期貨事務監察委員會（證監會）是監管香港證券和期貨市場的獨立法定機構。本會的權力載於《證券及期貨條例》。向證監會提出投訴時，請留意本會處理投訴的重點。

我們的重點	我們不會.....
✔ 投訴對象有否違反由證監會執行的規則及規例。	✗ 擔任你的法律顧問。
✔ 投訴是否涉及任何監管問題，足以令證監會採取跟進行動。	✗ 介入私人民事糾紛。
	✗ 要求涉事的人士或公司向你支付金錢賠償。
	✗ 介入個別機構的服務質素問題及商業決定。

尋找合適的監管機構

如你遇到屬於證監會職權範圍內的問題（例子如下），你可考慮向證監會作出投訴：

- 在香港進行的無牌活動；
- 證監會持牌人士及機構的失當行為或監控缺失；
- 在香港向公眾發售未經認可的投資產品；
- 操縱市場或內幕交易；
- 《證券及期貨條例》或相關法規下的上市公司不當行為；或
- 違反《公司收購、合併及股份回購守則》。

如你的投訴並不涉及證監會規管的事宜，你可聯絡以下最適合的監管機構：

機構	銀行（包括其銀行、證券及期貨業務）
監管機構	香港金融管理局
網站	www.hkma.gov.hk

機構	保險公司、保險代理或經紀
監管機構	保險業監管局
網站	www.ia.org.hk

機構	僱主、強積金受託人、中介人、職業退休計劃僱主或管理人、或 eMPF 平台
監管機構	強制性公積金計劃管理局
網站	www.mpfa.org.hk

如你的投訴涉及與證監會持牌機構之間的金錢糾紛，你亦為該持牌機構客戶，而你只希望尋求金錢賠償，你可聯絡金融糾紛調解中心（調解中心），了解其調解及仲裁服務的資訊。

金融糾紛調解中心
電話：(852) 3199 5199
電郵：fdrc@fdrc.org.hk
網站：www.fdrc.org.hk
[調解中心查詢表格](#)

向證監會遞交投訴

為使本會能有效地處理你的投訴，請填妥本會的[網上投訴表格](#)。

你亦可[下載](#)及填妥 PDF 格式的投訴表格，再以電郵或郵遞的方式提交予本會。

常見問題

1. 如果我是證監會持牌機構的客戶，我只想向該持牌機構尋求金錢賠償，我可怎麼做？

你可考慮聯絡[金融糾紛調解中心](#)（調解中心）。

調解中心負責管理金融糾紛調解計劃，透過該計劃，調解員及仲裁員會為香港的金融機構及其客戶提供調解和仲裁服務。

調解中心是一家獨立且非牟利的機構，獲證監會、金管局及香港特區政府支持，主要以『先調解，後仲裁』的方式，為客戶與持牌法團／註冊機構之間的糾紛提供爭議解決服務。收到轉介後，調解中心將進行審查程序，以確定該個案是否符合資格使用其爭議解決服務，且申請人須向調解中心支付申請費。金融糾紛調解中心可能需要額外補充資料以完成審查。

如糾紛須繼續處理，並由調解中心安排調解及仲裁，亦會收取費用。

你可透過電話（+852 3199 5199）或電郵（fdrc@fdrc.org.hk）聯絡調解中心。請瀏覽調解中心網站（<https://www.fdrc.org.hk>），了解更多詳情。

2. 證監會在處理投訴時扮演甚麼角色？

證監會的著眼點在於：

- 投訴對象有否違反由證監會執行的規則及規例。
- 投訴是否涉及任何監管問題，足以令證監會採取跟進行動。

證監會並不會：

- 擔任你的法律顧問。
- 介入私人民事糾紛。
- 要求涉事的人士或公司向你支付金錢賠償。
- 介入個別機構的服務質素問題及商業決定。

3. 我應如何向證監會作出投訴？

你需填寫本會的[網上投訴表格](#)，或[下載](#)及填妥 PDF 格式的投訴表格，再以電郵或郵遞的方式提交予本會。

4. 我可否致電證監會作出投訴？

為免任何誤會，證監會要求你填寫[投訴表格](#)，以確保資料準確。

5. 證監會是否接受匿名投訴？

如投訴人未有在[投訴表格](#)第1部分提供必須填寫的資料，證監會將視有關投訴為匿名投訴。

本會根據既定的投訴處理程序來處理匿名投訴。如匿名投訴人向本會提供有效的聯絡資料，本會將通知投訴人本會已收妥有關投訴，及後將不會提供進一步的資料。

6. 在提交投訴表格後，我應有何期望？

你將會在下述時間收到本會的投訴收妥確認通知：

- 成功透過證監會網站或電郵（complaint@sfc.hk）提交[投訴表格](#)後；或
- 如以郵遞方式提交投訴表格並已提供有效的聯絡資料，則在投訴收妥日起計兩星期內。

如有需要，證監會可能會與你聯絡，以釐清相關事宜及/或索取進一步的資料。然而，請注意：

- 與證監會的電話對話會被錄音。
- 本會並不會就每一宗投訴展開正式的調查。根據《證券及期貨條例》，本會需要達到法定的門檻才可展開調查。
- 一般來說，本會受法例所限，不能向你披露本會在執行監管工作所得的資料。詳情請參閱本會的[資料披露政策](#)。

7. 證監會將如何使用我在遞交投訴時所提供的個人資料？

除非你同意，否則證監會一般不會向任何第三方披露你的投訴或你的個人資料。然而，不論你是否同意，如你所提供的資料乃用於與執法及監管有關的若干目的，證監會則獲豁免而不受《個人資料（私隱）條例》所訂明的若干原則限制。詳情請參閱本會的[私隱政策](#)。

8. 證監會對使用在投訴中收集的個人資料有甚麼政策？

證監會有關使用在投訴中收集的個人資料的個人資料收集聲明

收集及使用個人資料

- 向證監會作出投訴時，無論是在證監會訂明的投訴表格、任何已經或將予提供的文件，或與證監會的任何後續電話談話中所提供的所有資料及個人資料，只會在用途與投訴有關、為履行證監會的法定職能或法例容許或有所規定的情況下，加以使用、披露或轉移。提供個人資料屬自願性質。如果投訴人所提供的資料不正確或不齊全，有關投訴的處理可能會受到影響。
- 經收集的所有資料及個人資料可能會披露予相關法庭、小組、審裁處和委員會，及 / 或（在法例容許或有所規定的情況下）依據我們與其他監管機構（本地 / 海外）之間的任何監管 / 監督 / 調查協助安排，披露予其他本地及 / 或海外監管 / 政府 / 司法機構，或由我們委聘協助本會履行法定職能的人士。

查閱及更正個人資料

- 任何投訴人如欲查閱及 / 或更正存於本會的個人資料，可致函香港鰂魚涌華蘭路18號港島東中心54樓證券及期貨事務監察委員會個人資料私隱主任提出有關要求。所有查閱個人資料的要求應透過本會的查閱個人資料要求表格提出。有關表格可從證監會的網頁www.sfc.hk下載。