



SECURITIES AND FUTURES COMMISSION  
證券及期貨事務監察委員會

有關設立金融糾紛調解中心有限公司及加強監管架構  
而建議修訂《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註  
冊人操守準則》的諮詢文件

2011年11月

# 目錄

序言.....	1
個人資料收集聲明.....	2
<b>第 I 部 引言</b> .....	<b>4</b>
摘要.....	4
建議設立金融糾紛調解中心有限公司.....	4
《操守準則》的建議雜項修訂.....	5
如何閱讀本諮詢文件.....	5
諮詢事項摘要.....	5
建議設立調解中心.....	5
《操守準則》的建議雜項修訂.....	6
徵詢意見.....	6
<b>第 II 部 建議設立調解中心</b> .....	<b>8</b>
引言.....	8
諮詢事項摘要.....	8
過渡期.....	8
《操守準則》的建議修訂.....	8
加入一項規定持牌人須參與調解中心程序的條文.....	8
加強第 12.3 段所訂的投訴處理程序.....	9
商號應尋求在內部解決投訴等.....	9
商號應考慮投訴所涉事項.....	9
加強第 12.5 段所訂的匯報責任.....	10
加入與調解中心交涉時適用的“誠信”條文.....	11
<b>第 III 部 《操守準則》的建議雜項修訂</b> .....	<b>12</b>
諮詢事項摘要.....	12
過渡期.....	12



檢討交易指示記錄規定.....	12
建議延長電話錄音紀錄的保存期.....	13
建議禁止使用流動電話收取客戶交易指示.....	14
建議保存互聯網規約地址（IP 地址）紀錄.....	15
建議規定第三方授權須以書面作出.....	16
延伸第 12.5 段的通知規定.....	17
建議規定商號不得禁止職員執行專家證人服務.....	18

- 附錄 A： 《操守準則》的建議修訂
- 附錄 B： 關於第 II 部的各國常規比較
- 附錄 C： 關於第 III 部的各國常規比較



## 序言

證監會謹請市場參與者及相關人士在 2012 年 1 月 9 日或之前，就本諮詢文件討論的建議提交書面意見，或就可能對建議產生重大影響的相關事宜發表意見。任何人士如欲以機構代表身分對有關建議發表意見，應提供所代表的機構的詳細資料。

請注意，評論者的姓名／機構名稱及意見書的內容，可能會在證監會網站及其他由證監會刊發的文件內公開發表。因此，請參閱本諮詢文件附載的個人資料收集聲明。

如你不希望證監會公開發表你的姓名／機構名稱及／或意見書，請在提交意見書時明確作出此項要求。

書面意見可以下列方式遞交：

郵寄： 香港中環干諾道中 8 號  
遮打大廈 8 樓  
證券及期貨事務監察委員會

關於：有關設立金融糾紛調解中心有限公司及加強監管架構的建議  
的諮詢文件

圖文傳真： (852) 2293 4962

網上呈交： <http://www.sfc.hk>

電子郵件： [enfconsultation@sfc.hk](mailto:enfconsultation@sfc.hk)

公眾可於證監會網站 <http://www.sfc.hk> 取覽本諮詢文件。

證券及期貨事務監察委員會  
香港

2011年11月8日



## 個人資料收集聲明

1. 本個人資料收集聲明（本聲明）是按照個人資料私隱專員發出的指引編寫的。本聲明列出證監會收集你的個人資料<sup>1</sup>的用途、你就證監會使用你的個人資料而同意的事項，以及你根據《個人資料（私隱）條例》（第486章）（《私隱條例》）享有的權利。

### 收集資料的目的

2. 證監會可能會為以下其中一個或以上的目的，使用你就本諮詢文件向證監會提交的意見書中所提供的個人資料：
  - (a) 執行有關條文<sup>2</sup>及依據證監會獲賦予的權力而刊登或發表的守則及指引；
  - (b) 根據有關條文執行證監會的法定職能；
  - (c) 進行研究及統計；或
  - (d) 法例所容許的其他目的。

### 轉移個人資料

3. 證監會就本諮詢文件徵詢公眾意見時，可向香港及其他地區的公眾人士披露其所取得的個人資料。證監會亦可向公眾人士披露就本諮詢文件發表意見的人士的姓名／機構名稱及其意見書的全部或部分內容。證監會可以在諮詢期內或諮詢期完結後，將上述資料刊載於本會網站及由本會發表的文件內。

### 查閱資料

4. 根據《私隱條例》的規定，你有權要求查閱及修正你的個人資料。上述權利包括你有權索取你就本諮詢文件提交的意見書中所提供的個人資料的副本。證監會有權就處理任何查閱資料的要求收取合理的費用。

### 保留資料

5. 證監會會保留就回應本諮詢文件而提供予本會的個人資料，直至本會恰當地完成有關職能為止。

-----  
<sup>1</sup> 個人資料指《個人資料（私隱）條例》所界定的“個人資料”。

<sup>2</sup> 根據《證券及期貨條例》（第571章）附表1所界定，有關條文指《證券及期貨條例》及根據該條例訂立的附屬法例的條文；及《公司條例》（第32章）第II及XII部的條文，但只限於該兩部中直接或間接關乎執行與下述事宜有關的職能的範疇：招股章程；法團購買本身股份；法團為收購本身股份而提供資助等。



## 查詢

6. 有關就本諮詢文件提交的意見書中所提供的個人資料的任何查詢，或查閱或修正個人資料的要求，請以書面形式向以下人士提出：

香港中環干諾道中 8 號  
遮打大廈 8 樓  
證券及期貨事務監察委員會  
個人資料私隱主任

7. 證監會備有本會所採納的保障私隱政策聲明的副本，可供索取。



# 有關設立金融糾紛調解中心有限公司及加強監管架構而建議修訂《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》的諮詢文件

## 第 I 部 引言

### 摘要

#### 建議設立金融糾紛調解中心有限公司

1. 2010年2月9日，政府發表題為“設立投資者教育局及金融糾紛調解中心的建議”的諮詢文件，建議設立投資者教育局，全面審視整體投資者教育的推行情況，以及設立金融糾紛調解中心有限公司（調解中心），以迅速、獨立公正和費用相宜的方式，協助解決客戶與金融機構之間的金錢糾紛。
2. 2010年12月13日，政府發表諮詢總結。總體而言，有關建議都獲得支持。
3. 政府的目標是要求金融機構首先在內部解決客戶的投訴。調解中心會負責管理一個獨立的外設糾紛解決計劃，處理未能內部解決的投訴。
4. 調解中心會處理受證券及期貨事務監察委員會（證監會）或香港金融管理局（金管局）規管的金融機構向個人客戶和獨資經營者提供的服務所引起的金錢糾紛。調解中心首先會尋求以調解的方式解決糾紛，若調解不果，便會把個案提交仲裁。
5. 證監會建議修訂《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》（《操守準則》），訂明證監會在涉及調解中心的事宜方面對持牌人及註冊人的要求。
6. 《證券及期貨條例》第169(1)條賦權證監會發表“操守守則，就在通常情況下期望中介人及其代表在進行該中介人獲發牌或獲註冊進行的受規管活動方面須遵守的常規和標準，作出指引。”
7. 就糾紛解決計劃提高所需的標準是可取的做法，亦符合《證券及期貨條例》第169(1)條的規定。這也是《操守準則》第12.3段所訂有關處理投訴的現有責任的自然延伸。
8. 正如《操守準則》所闡釋，證監會在考慮持牌人或註冊人是否符合適當人選的測試，從而可以繼續獲得發牌或註冊時，會以《操守準則》作為指引。就《操守準則》而言，註冊人包括《銀行業條例》（第155章）第20(10)條所界定的“有關人士”，而“註冊”一詞應據此解釋。
9. 政府已決定利用《操守準則》來規定受證監會及金管局規管的持牌人及註冊人須參與調解中心程序。
10. 因此，我們需要適當地修訂《操守準則》，藉以達到上述目標，確保調解中心能有效運作。



## 《操守準則》的建議雜項修訂

11. 另一方面，證監會建議對《操守準則》作出若干雜項修訂。這些建議旨在加強現行規管持牌人或註冊人操守的監管架構，務求提高對投資者的保障。這些建議也是證監會致力加強監管金融市場及針對市場失當行為更有效地執法的一部分措施。
12. 證監會認為建議的修訂符合本會的規管目標，即依據《證券及期貨條例》第 4(c)及(d)條“向投資於或持有金融產品的公眾提供保障”及“盡量減少在證券期貨業內的犯罪行為及失當行為”。

## 如何閱讀本諮詢文件

13. 本諮詢文件載述多項建議，其中有些乃直接從設立調解中心的建議發展而來。我們亦藉此機會提出一些適宜一併考慮的額外修訂，從而加強現行的監管架構。
14. 本文件已載列必要的細節，協助業界考慮各項建議對其業務的影響。讀者宜先概覽我們提出的全部建議，以便掌握整體背景，然後再詳細考慮個別建議。
15. 為方便閱覽，是次諮詢的各項建議分為下列部分，讓僅對直接影響他們的課題感興趣的讀者能輕易地查閱及考慮有關事宜。

第 I 部——引言

第 II 部——建議設立調解中心

第 III 部——《操守準則》的建議雜項修訂

16. 本諮詢文件各節均註明該節與上述哪一個課題相關。
17. 本諮詢文件第 II 部及第 III 部所載的建議適用於香港的持牌人或註冊人。第 II 部的建議主要適用於向個人客戶及獨資經營者提供服務的商號，但不包括根據《證券及期貨條例》進行第 10 類受規管活動（即提供信貸評級服務）的商號。

## 諮詢事項摘要

### 建議設立調解中心

18. 如上所述，政府已決定利用《操守準則》來規定受證監會及金管局規管的持牌人及註冊人須參與調解中心程序。
19. 證監會正就有關設立調解中心而對《操守準則》所作的下列修訂進行諮詢（見本諮詢文件第 II 部）：
  - (a) 加入一項規定持牌人須參與調解中心程序的條文，據此，持牌人或註冊人將須全面遵從調解中心計劃（“調解計劃”），並須受調解計劃所訂定的糾紛解決程序所約束；
  - (b) 加強《操守準則》第 12.3 段所訂的投訴處理程序，規定持牌人或註冊人須：
    - 尋求在內部解決投訴，若未能解決，便須告知客戶有權向調解中心作出投訴；





- 考慮投訴所涉事項，倘若所涉事項與其他客戶有關，或引起可能更廣受關注的事宜，持牌人或註冊人應採取步驟對有關事項作出調查及補救；
- (c) 加強《操守準則》第 12.5 段所訂的匯報責任，規定持牌人或註冊人須：
- 在得知調解中心接獲投訴後通知證監會；
  - 向證監會提供與調解中心程序有關的所有文件和資料（如證監會有此要求的話）；
  - 向證監會提供投訴結果的詳情，包括和解的詳細條款；
- (d) 加入一項與調解中心交涉時適用的“誠信”條文，規定持牌人或註冊人須對調解員及／或仲裁員作出全面及坦誠的披露，及對調解中心程序提供一切合理的協助。

### 《操守準則》的建議雜項修訂

20. 為加強現行的監管架構及針對市場失當行為更有效地執法，證監會亦正就以下修訂進行諮詢（見本諮詢文件第III部）：
- (a) 修改《操守準則》第 3.9 段的交易指示記錄規定，建議：
- 將客戶交易指示的電話錄音紀錄的保存期由三個月延長至六個月；
  - 禁止使用流動電話接收客戶交易指示；
  - 客戶所有網上交易的互聯網規約地址紀錄須保存至少六個月；
- (b) 修改《操守準則》第 7.1 段所訂的第三方授權的形式，明文規定若第三方沒有獲得客戶的書面授權，持牌人或註冊人不得在客戶帳戶中為任何第三方進行交易；
- (c) 延伸《操守準則》第 12.5 段所訂的匯報責任，規定持牌人或註冊人須就其客戶任何實際或涉嫌嚴重違反、觸犯或不遵守任何適用法例、規則及規例的情況，向證監會作出匯報；及
- (d) 加入一項有關專家證人服務的新訂條文，規定持牌人或註冊人不得禁止其職員為證監會及金管局執行專家證人服務。

### 徵詢意見

21. 我們在本諮詢文件中提出了10條問題，供相關人士考慮及評論。這些問題可分為以下兩類，以便參閱：

問題	主題	詳情請參閱：
1至4	建議設立調解中心	第II部
5至10	《操守準則》的建議雜項修訂	第III部



22. 本會謹請公眾就本諮詢文件所載的建議發表意見。我們在決定屬於諮詢範圍內的監管方針時，務必顧及將會受落實建議影響的人士（包括市場參與者及投資者）的意見，但前提是其意見不得損害建議的預期目標。相關人士可透過多種方式發表意見，詳情請參閱本諮詢文件“序言”部分。我們期望在**2012年1月9日**前收到你的回應。在諮詢期結束後，我們將仔細研究所有意見，致力以平衡各方利益及務實的方式加強香港現行的監管架構。



## 第II部 建議設立調解中心

### 引言

1. 政府早前發表有關設立調解中心的諮詢總結，並決定利用《操守準則》來規定受證監會及金管局規管的持牌人及註冊人須參與調解中心程序。為此，證監會建議修訂《操守準則》，並在本諮詢文件第II部就有關建議徵詢公眾意見。
2. 第II部所載的建議涉及修訂《操守準則》若干條文。建議修訂已在有關規定的現行版本上加以標示，並載於本諮詢文件附錄A。
3. 證監會亦已參考英國、澳洲及新加坡的類似規例（如有）。證監會確認比較國際常規的重要性，但同樣明白我們只應認許切合香港金融市場的規管條文。本諮詢文件附錄B概述英國、澳洲及新加坡的監管當局所採納的常規，以供參考。

### 諮詢事項摘要

4. 證監會正就有關設立調解中心而對《操守準則》所作的下列修訂進行諮詢：
  - (a) 加入一項規定持牌人須參與調解中心程序的條文；
  - (b) 加強第 12.3 段所訂的投訴處理程序；
  - (c) 加強第 12.5 段所訂的匯報責任；及
  - (d) 加入一項與調解中心交涉時適用的“誠信”條文。

### 過渡期

5. 證監會將會為本諮詢文件第 II 部擬實施的任何建議設立適當的過渡期。

### 《操守準則》的建議修訂

#### 加入一項規定持牌人須參與調解中心程序的條文

6. 如上所述，政府已決定利用《操守準則》來規定持牌人及註冊人須參與調解中心程序。
7. 我們建議在《操守準則》訂明，持牌人及註冊人應全面遵從調解計劃，並應受調解計劃所訂定的糾紛解決程序所約束。
8. 英國、澳洲及新加坡的適用法例、規則及／或指引均有類似的規定。在英國，如投訴未能圓滿解決，合資格的客戶有權把投訴轉交金融申訴專員服務（英國申訴專員）處理。若客戶接納英國申訴專員的裁定，則此裁定為最終裁定，對雙方均具約束力。澳洲規定商號必須為其零售客戶設立糾紛解決系統，該系統由商號的內部糾紛解決程序及一個或多個外設糾紛解決計劃的成員資格構成，這是發牌條件之一。若客戶接納外設糾紛解決的結果，該結果對雙方均具約束力。在新加坡，金融機構必須是認可糾紛解決計劃（即金融業爭議解決中心）的成員，並須遵從該計劃的成員資格條款。若投訴人接納金融業爭議解決中心的裁定及／或裁決，此裁定及／或裁決對金融機構及投訴人均具約束力。



9. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 B 關於第 II 部的各國常規比較。

### 加強第 12.3 段所訂的投訴處理程序

10. 現時，《操守準則》第 12.3 段訂明持牌人或註冊人在處理投訴方面須遵從的規定。

11. 《操守準則》第 12.3 段訂明：

“持牌人或註冊人應確保：

- (a) 客戶就其業務作出的投訴，可及時地及妥善地處理；
- (b) 盡快地採取步驟對有關投訴作出調查及回應；及
- (c) 如有關投訴未有即時予以處理，則應知會該客戶在監管制度下可採取哪些其他步驟。”

### 商號應尋求在內部解決投訴等

12. 設立調解中心後的首要規管目標將維持不變，即持牌人和註冊人應尋求在內部解決投訴。若投訴未能透過內部解決程序圓滿解決，合資格客戶可選擇把投訴轉交調解中心處理。
13. 我們因此建議修訂《操守準則》，規定持牌人或註冊人須尋求在內部解決投訴，若未能解決，便須告知客戶有權向調解中心作出投訴。
14. 英國、澳洲及新加坡均有類似的規定。在英國，商號必須稱職地、勤勉盡責地及公正無私地調查投訴，並須公布處理投訴的內部程序的詳情摘要，包括說明商號如何尋求解決有關投訴，及如未能解決投訴，投訴人或有權將投訴轉交英國申訴專員處理。澳洲規定商號須以具效率、適時及有效的方式在內部處理投訴，而且在給予最終回覆時，必須告知客戶有權將投訴提交外設糾紛解決計劃處理。在新加坡，投訴人只有在證明金融機構的內部糾紛解決單位曾試圖解決有關事宜但不果後，才可將個案提交金融業爭議解決中心處理。金融機構向投訴人作出最終回覆時，將會明確告知投訴人有權聯絡金融業爭議解決中心尋求協助。
15. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 B 關於第 II 部的各國常規比較。

#### 問題(1)

你是否同意應規定商號告知客戶，如投訴未能在內部解決，他們有權向調解中心作出投訴？

### 商號應考慮投訴所涉事項

16. 持牌人或註冊人應仔細考慮客戶投訴所涉及的事項。如投訴所涉事項與其他客戶有關，或引起可能更廣受關注而不只是影響投訴人的事宜，持牌人或註冊人應採取步驟對這些事宜作出調查及補救，即使其他客戶可能沒有向該持牌人或註冊人及／或調解中心作出投訴也不例外。



17. 英國、澳洲及新加坡均有類似的規定。在英國，商號須識別投訴的根本原因，並考慮該等根本原因是否亦有可能影響到其他程序或產品（包括非投訴直指的程序或產品）。當識別出問題、根本原因或不合規事項後，商號應考慮是否須就未有作出投訴的客戶的情況採取行動。在澳洲，外設糾紛解決計劃須識別在考慮投訴時所顯露的系統性事宜及嚴重失當行為的情況。在新加坡，金融業爭議解決中心須向新加坡金融管理局具報有關系統性事宜及市場失當行為的資料。
18. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 B 關於第 II 部的各國常規比較。

#### 問題(2)

你是否認為商號應考慮客戶投訴所涉及的事項，及如投訴所涉事項與其他客戶有關，或引起更廣受關注的事宜，商號應採取步驟對這些事宜作出調查及補救，即使其他客戶可能沒有向該持牌人或註冊人及／或調解中心作出投訴也不例外？

#### 加強第 12.5 段所訂的匯報責任

19. 《操守準則》第 12.5 段訂明現時的匯報責任。
20. 調解中心與監管機構的聯繫是調解計劃的一個重要元素。調解中心會向監管機構送交若干資料，協助後者履行監管職能。部分資料會以不記名方式由調解中心送交監管機構。在《操守準則》加入明確條文規定商號的匯報責任，將可讓證監會適當地獲悉調解中心處理的事宜，更可用於核實證監會可能從調解中心收取的資料。直接從商號收取資料應有助調解中心及證監會履行各自的職能。
21. 我們建議修訂《操守準則》，就調解中心施加新的責任，規定持牌人或註冊人須：
- (a) 在得知調解中心接獲投訴後通知證監會；
  - (b) 向證監會提供與調解中心程序有關的所有文件和資料（如證監會有此要求的話）；及
  - (c) 向證監會提供投訴結果的詳情，包括和解（如有）的詳細條款。
22. 英國、澳洲及新加坡均有類似的規定。在英國，商號必須每年兩次就所接獲的合資格投訴人的投訴向金融服務管理局提交完整報告。在澳洲，外設糾紛解決計劃須每季向澳洲證監會提供最新的投訴資料。在新加坡，金融業爭議解決中心須就接獲的所有糾紛個案，每季向新加坡金融管理局呈交報告。這些司法管轄區均已就須予匯報的資料訂立規定。
23. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 B 關於第 II 部的各國常規比較。

#### 問題(3)

你是否同意：

- (a) 商號應在得知調解中心接獲投訴後通知證監會；及
- (b) 商號應提供上文第 21(b)及(c)段所提述的文件和資料？



## 加入與調解中心交涉時適用的“誠信”條文

24. 為使糾紛處理過程公平一致，持牌人或註冊人應對調解員及／或仲裁員（視屬何情況而定）作出全面及坦誠的披露，並對調解中心程序提供一切合理的協助，以確保調解員及／或仲裁員在考慮裁定或裁決時能獲得所有必要的資料。
25. 英國、澳洲及新加坡均有類似的規定。在英國，商號及持牌人必須與英國申訴專員合作。英國申訴專員可要求投訴的當事人提供指明的資料或提交指明的文件。在澳洲，金融申訴專員服務計劃（澳洲證監會認可的其中一個外設糾紛解決計劃）可要求牽涉糾紛的當事人向該計劃提供資料，及採取可協助該計劃審理糾紛的任何其他行動。在新加坡，金融機構須與金融業爭議解決中心充分合作並向該中心提供全面協助。金融業爭議解決中心可要求金融機構提供資料及出席會見。
26. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 B 關於第 II 部的各國常規比較。

### 問題(4)

你是否同意持牌人或註冊人應對調解員及／或仲裁員作出全面及坦誠的披露，並對調解中心程序提供一切合理的協助？



## 第III部 《操守準則》的建議雜項修訂

### 引言

1. 在本諮詢文件第III部，證監會就《操守準則》的若干雜項修訂徵詢公眾意見。這些建議是證監會致力加強監管金融市場及針對市場失當行為更有效地執法的一部分措施，旨在加強對投資者的保障。
2. 建議修訂已在有關規定的現行版本上加以標示，並載於本諮詢文件附錄A。
3. 證監會亦已參考英國、澳洲及新加坡的類似規例（如有）。證監會確認比較國際常規的重要性，但同樣明白我們只應認許切合香港金融市場的規管條文。本諮詢文件附錄C概述英國、澳洲及新加坡的監管當局所採納的常規，以供參考。

### 諮詢事項摘要

4. 證監會正就《操守準則》的下列雜項修訂進行諮詢：
  - 修改第 3.9 段的交易指示記錄規定；
  - 修改第 7.1 段所訂的第三方授權的形式；
  - 延伸第 12.5 段所訂的匯報責任；及
  - 加入一項有關專家證人服務的新訂條文。

### 過渡期

5. 證監會將會為本諮詢文件第 III 部擬實施的任何建議設立適當的過渡期。

### 檢討交易指示記錄規定

#### 背景

6. 證監會多年來一直致力確保持牌人或註冊人遵守電話錄音規定。證監會已分別在 2002 年 11 月 13 日及 2004 年 11 月 25 日致中介人的兩份通函內述明有關規定的重要性<sup>1</sup>。
7. 總括而言，電話錄音規定能發揮以下功能：
  - (a) 客戶交易指示的電話錄音紀錄是重要的審計線索，有助解決任何交易糾紛，而且在評核中介人與客戶之間對於交易指示詳情的爭議時，能作為可靠的證據；及
  - (b) 電話錄音是可讓中介人有效監察合規情況的工具，有助防止及／或偵察違規或欺詐的交易活動。

---

<sup>1</sup> 詳情請參閱證監會網站上日期分別為 2002 年 11 月 13 日及 2004 年 11 月 25 日題為“記錄買賣指示的規定”和“電話錄音規定”的通函。



8. 現行的交易指示記錄規定訂明，凡透過電話收取客戶交易指示，持牌人或註冊人應利用電話錄音系統記錄有關指示，並保存該等錄音紀錄至少三個月。證監會現時並不鼓勵持牌人或註冊人透過流動電話接受客戶交易指示，但如採用這種方法，則必須遵從特定的記錄程序。這些規定目前載於《操守準則》第 3.9 段。
9. 證監會認為，規定將有關紀錄保存至少三個月並不足夠，而電話錄音規定的豁免有可能削弱記錄制度背後的理據。因此，我們擬強化現行制度，以提高其運作效能。
10. 證監會也注意到，愈來愈多持牌人或註冊人透過互聯網向客戶提供落盤服務。互聯網交易發展迅速，對識別網上交易指示發出者的身分造成困難。我們應制定措施協助進行這方面的工作。

### 建議延長電話錄音紀錄的保存期

11. 我們擬修改《操守準則》第 3.9 段，將電話錄音紀錄的最短保存期延長至六個月，並就此徵詢公眾意見。

#### 解說及理據

12. 我們希望首先指出，早於 2000 年 9 月引入電話錄音規定時，證監會最初建議訂立六個月的最短保存期<sup>2</sup>。
13. 經考慮市場意見後，證監會在 2001 年 2 月發表了諮詢總結<sup>3</sup>。當時部分市場參與者認為，將電話錄音紀錄保存六個月的規定過於嚴苛，會令商號的合規成本大增。證監會於是決定將建議的保存期由六個月縮短至三個月。
14. 有關規定已實施十年，證監會認為有需要檢討最短保存期，以確保有關規定能配合目前的市場發展，與時並進。
15. 我們的關注在於確保紀錄保存期的長短不會削弱電話錄音制度背後的理據。訂立較短的保存期或會令保存記錄責任變得名存實亡，因為在需要查閱通訊紀錄前，有關的錄音紀錄可能已被刪除。
16. 從監管角度來看，中介人應盡可能長期保存客戶交易指示的紀錄。就很多投訴個案而言，三個月的保存期在時間上並不切實際。舉例而言，如電話談話的日期與投訴或查訊的日期相隔一段時間，或有關糾紛在較後階段才出現，短短三個月的保存期有可能對解決糾紛及進行執法查訊的工作造成障礙。
17. 基於上述原因及考慮到保存記錄責任背後的理據，我們認為應合理地延長最短保存期。訂立較長的保存期將可減少在解決糾紛及採取監管執法行動方面失去重要證據的情況。
18. 證監會在研究新措施時，明白到有關措施可能對中介人構成合規負擔。因此，我們必須就保存期設定適當的期限，務求在較長的保存期所帶來的潛在益處與這項建議的潛在成本之間，取得適當平衡。

<sup>2</sup> 詳情請參閱證監會網站上的《建議修訂的證券及期貨事務監察委員會註冊人操守準則諮詢文件》（2000 年 9 月）。

<sup>3</sup> 詳情請參閱證監會網站上的《建議修訂的證券及期貨事務監察委員會註冊人操守準則諮詢文件——諮詢總結報告》（2001 年 2 月）。





19. 儘管如此，我們亦應顧及一個事實，就是電話錄音系統的運作成本在過去十年已大幅下降。證監會尤其注意到，一些商號已實施數碼錄音系統數年以確保錄音紀錄能保存超過六個月作內部用途，故此，新建議對這些商號的影響應該不大，但很可能對那些仍然使用模擬電話錄音設備的商號構成影響。
20. 有鑑於此，我們預期業界須承擔的額外合規成本，不會像 2000 年首次提出訂立六個月的最短保存期時那麼高。
21. 我們現時的想法是，將最短保存期由三個月延長至六個月，並不會過分增加大部分商號的營運成本，而無論如何，這項建議所帶來的監管效益也大於有關成本。

#### 問題(5)

你是否同意客戶交易指示的電話錄音紀錄應保存至少六個月？

#### 其他相關修訂

22. 為確保貫徹一致，我們亦建議修訂《操守準則》附表 4 第 1A 段及附表 6 第 37 段，以反映訂立六個月最短保存期的政策。前者與確認已完成在香港期貨交易所有限公司買賣的期貨合約及／或期權合約的交易的電話錄音有關，而後者則適用於就槓桿式外匯交易所作的電話錄音。
23. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 C 關於第 III 部的各國常規比較。

#### 建議禁止使用流動電話收取客戶交易指示

24. 我們也希望就修訂《操守準則》第 3.9 段以禁止使用流動電話接收客戶交易指示的建議徵詢公眾意見。

#### 政策考慮因素

25. 根據《操守準則》第 3.9 段，凡以流動電話接收客戶交易指示，可獲豁免而無須遵從電話錄音規定，但條件是其後須妥善記錄交易指示的詳情及收到該指示的時間，例如以書面方式記錄下來或致電辦事處的電話錄音系統（流動電話豁免條文）。
26. 訂立流動電話豁免條文的原意是為客戶主任提供便利，讓他們在身處辦公室以外的地方時，可透過自己的流動電話接收客戶交易指示。然而，這項豁免卻同時為個別人士提供方便的途徑，使他們可以將有關客戶交易指示的電話談話，從商號的錄音電話線轉駁至他們個人的流動電話，以致他們能有意或無意地繞過錄音規定。這促使我們重新考慮有關豁免的利弊。
27. 證監會察悉流動電話豁免條文的存在可能會助長規避法規的風險和削弱電話錄音責任，因此證監會打算禁止透過流動電話接受客戶交易指示。



### 對持牌人或註冊人的影響

28. 這項建議落實後，若以流動電話接聽任何有關交易指示的談話，應立即將來電轉駁至商號的電話錄音系統。如已收市，客戶便應在商號的錄音留言信箱留下交易指示，以便於下一個交易日執行。
29. 證監會明白，有關禁止使用流動電話接收客戶交易指示的建議會為部分商號的現行作業方式帶來重大轉變，尤以較小型的商號為甚，但我們認為此舉不會向任何個別中介人給予任何不公平的優待，因為所有中介人均會同時受到這項全面禁制所規限。
30. 證監會相信，建議的修訂將可斷絕個別人士規避電話錄音規定的一大途徑。電話錄音規定的完整性，對解決中介人與客戶之間的糾紛以及證監會遏止和打擊市場失當行為的工作均極其重要。
31. 建議的禁制將可堵塞現行交易指示記錄規定的固有漏洞。

#### 問題(6)

你是否贊同禁止使用流動電話接收客戶交易指示的建議？如不贊同，你可有任何能達致相同目標的其他建議（例如准許使用屬於公司並能記錄所有來電及撥出通話的流動電話）？

### 其他相關修訂

32. 為確保貫徹一致，我們亦建議修訂《操守準則》附表 4，以反映這項建議對於在香港期貨交易所有限公司買賣的期貨合約及／或期權合約的交易的適用性。
33. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 C 關於第 III 部的各國常規比較。

### 建議保存互聯網規約地址（IP 地址）紀錄

#### 背景

34. 互聯網科技一日千里，網上交易已成為中介人普遍提供的一項服務，並深受市場歡迎。
35. IP 地址是電腦接達互聯網時獲編配的數字代號。任何人登入一個網站，均會留下一個 IP 地址作為到訪該網站的紀錄。
36. 現時凡透過互聯網收取交易指示，持牌人及註冊人均須保存交易結單等資料作為網上交易的證據。
37. 證監會雖然可憑藉現行的備存紀錄規定取得交易詳情的資料及客戶的背景資料，但卻缺乏實質證據來確定發出互聯網交易指示的人士的真正身分。
38. 為此，我們建議規定持牌人及註冊人將客戶所有網上交易的 IP 地址紀錄保存至少六個月，並就此徵詢公眾意見。



### 理據

39. 我們制訂這項建議的目的，是讓我們可採用更有效的方法調查以互聯網進行交易的市場失當行爲。
40. 若能獲得 IP 地址紀錄及互聯網服務供應商的協助，便有可能查出有關的互聯網帳戶資料和用來發出網上交易指示的電腦的確實位置。
41. 取得 IP 地址紀錄將有助於我們在調查互聯網交易活動方面的執法工作。IP 地址本身雖然未必是證明交易指示發出者身分的確鑿證據，但或可作為環境證據以顯示某人須為有關交易負責。
42. 此外，保存 IP 地址紀錄應視為商號審計線索的其中一環。IP 地址紀錄將有助保護客戶帳戶免受黑客入侵或被他人未經授權下使用。舉例而言，如就客戶交易指示的有效性發生爭議，IP 地址紀錄或有助判斷客戶帳戶曾否被他人未經授權下取用。因此，有關規定也同時保障客戶及商號的利益。
43. 為配合建議的電話錄音規定，我們建議持牌人及註冊人須保存 IP 地址紀錄至少六個月。

### 對商號的影響

44. 據我們了解，任何互聯網交易系統均備有識別及記錄客戶 IP 地址的科技。每當任何人登入或登出其交易帳戶，該人的 IP 地址便會自動儲存於有關系統的紀錄檔內。就此而言，我們預期商號在記錄這項數據方面不會遇到重大困難。
45. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 C 關於第 III 部的各國常規比較。

#### 問題(7)

你是否贊同有關保存 IP 地址紀錄的建議規定？

### 建議規定第三方授權須以書面作出

46. 證監會建議修訂《操守準則》第 7.1 段，規定持牌人及註冊人不得接受未獲客戶書面授權的第三方為客戶帳戶發出的交易指示。我們亦建議對第 7.1(b)段作出輕微修訂，使條文更清晰明確。

### 理據

47. 《操守準則》第 7.1(a)段現時訂明持牌人或註冊人可於哪些情況下為客戶訂立交易。該等情況為：
  - (a) 已獲得該客戶或其所指定的人士特定授權進行交易；或
  - (b) 該客戶已經以書面授權持牌人或註冊人或其僱員，即使在未有該客戶特定授權的情況下，仍可進行交易。



48. 現行條文並沒有規定作出第三方授權的形式。不過，證監會注意到，大部分（如非所有）商號已要求第三方授權須以書面作出。故此，建議的修訂只是將大部分（如非所有）商號的現行作業方式編纂為守則條文。
49. 對第 7.1 段的另一項建議修訂，是要使該段(b)款的草擬方式更清晰明確。我們建議刪除“如向並非為持牌人或註冊人的僱員或代理人的人給予授權，便應在授權書上註明該人並非為持牌人或註冊人的僱員或代理人。”一句，以消除任何可能含糊不清之處。
50. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 C 關於第 III 部的各國常規比較。

#### 問題(8)

你是否贊同《操守準則》第 7.1 段的建議修訂？

### 延伸第 12.5 段的通知規定

51. 《操守準則》現行第 12.5 段規定，持牌人及註冊人須就其本身或其僱員任何實際或涉嫌嚴重違反、觸犯或不遵守適用法例、規則、規例及守則的情況，向證監會作出匯報。我們建議將這項匯報責任的適用範圍擴大至持牌人及註冊人的客戶的任何實際或涉嫌嚴重違反、觸犯或不遵守（如適用）有關規定的情況。

#### 理據

52. 證監會認為，要維持市場的廉潔穩健，持牌人及註冊人的合作必不可少。由於中介人及其前線職員與客戶有日常接觸，在很多情況下他們最能偵察客戶的不當行為。
53. 實際上，部分商號一直有就客戶的涉嫌失當行為向證監會作出匯報。我們認為，由商號主動及自願地匯報客戶的違規／不合規情況，是良好的做法。假如商號明知或懷疑某客戶進行有關活動，但仍與該客戶保持業務關係，可能會令商號本身受到牽連，面臨不必要的信譽及營運風險。
54. 證監會預期，建議的規定將可保護商號免受客戶的任何潛在不當活動影響，並有助證監會對可疑的市場活動作出回應，從而促進我們有效監督、監察及監管市場參與者操守的目標。

#### 對商號的影響

55. 我們在制訂這項建議時，已考慮到商號現時有責任履行《販毒（追討得益）條例》（第 405 章）<sup>4</sup> 及《有組織及嚴重罪行條例》（第 455 章）<sup>5</sup> 所訂的責任，向聯合財富情報組匯報可疑交易。我們認為並無充分理由可以解釋為何商號不應在適當情況下同時向聯合財富情報組及證監會作出匯報。

<sup>4</sup> 根據《販毒（追討得益）條例》第 25A(1)條，凡任何人知道或懷疑任何財產是代表任何人的販毒得益、曾在與販毒有關的情況下使用，或擬在與販毒有關的情況下使用，該人須在合理範圍內盡快把該知悉或懷疑向獲授權人披露。

<sup>5</sup> 根據《有組織及嚴重罪行條例》第 25A(1)條，凡任何人知道或懷疑任何財產是代表任何人從可公訴罪行的得益、曾在與可公訴罪行有關的情況下使用，或擬在與可公訴罪行有關的情況下使用，該人須在合理範圍內盡快將該知悉或懷疑向獲授權人披露。



56. 再者，依據《操守準則》第 12.5 段，商號須就其本身或其僱員任何涉嫌或實際嚴重違規或不合規的情況向證監會作出匯報。因此，這項建議乃現有匯報責任的延伸。
57. 在這背景下，商號應已設有內部政策及程序以識別可能出現的可疑活動，並確保向有關當局匯報該等活動。因此，我們認為商號在遵從建議的額外匯報規定時應不會遇到重大困難。
58. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 C 關於第 III 部的各國常規比較。

#### 問題(9)

你是否贊同有關延伸匯報規定的建議？

### 建議規定商號不得禁止職員執行專家證人服務

59. 我們建議在《操守準則》內加入一項新訂條文，規定持牌人及註冊人不得禁止其職員為證監會或金管局執行專家證人服務。

#### 理據

60. 審裁複雜的市場失當行為，可能涉及金融概念和行業常規等技術事宜。因此，專家證供在執法訴訟中往往有舉足輕重的作用。專家證人會運用其市場專業知識詮釋某項交易或市場失當行為的含義，並向法庭或審裁處供述其對所涉事項的認識，以協助法庭或審裁處審理有關事項。
61. 證監會雖然有內部專家，但該等專家也無法處理所有需要借助市場專業知識的執法個案。因此，證監會經常諮詢外界專家，聽取他們對市場失當行為相關事宜的市場意見。
62. 在以往一些個案中，曾有持牌人及註冊人因為不希望其僱員擔任證監會的專家而拒絕我們提出的協助請求，令我們難以進行執法行動，妨礙我們履行遏止不當行為的目標。
63. 因此，我們建議引入一項規定，不准僱主阻止其僱員為證監會或金管局執行專家證人服務。
64. 我們並非建議規定持牌人及註冊人作為僱主負有積極性責任，必須促使其僱員擔任專家證人以協助證監會。不過，持牌人或註冊人如無合理辯解而禁止其僱員擔任專家證人，將對其適當人選資格構成不利影響。
65. 證監會認為，這項規定不會增加持牌人及註冊人的合規成本。
66. 請參閱本諮詢文件附錄 A 的《操守準則》草擬修訂及附錄 C 關於第 III 部的各國常規比較。

#### 問題(10)

你是否贊同這項建議，即規定商號不得禁止其僱員執行專家證人服務？



## 附錄 A

### 《操守準則》的建議修訂



## 《操守準則》的草擬修訂

### 3.9 記錄交易指示

- (a) 除非本守則附表 3 及附表 6 另有規定，持牌人或註冊人應記錄其以代理人身分接收的交易指示及來自商號內部的交易指示（例如商號本身的帳戶及職員帳戶）的細節，並立即在有關記紀錄之上蓋上時間印章。
- (b) 凡透過電話收取的客戶交易指示，持牌人或註冊人應利用電話錄音系統記錄有關的指示，並保存有關的電話錄音作為其記紀錄的一部分，為期至少 3 六個月。
- (c) 凡透過互聯網收取客戶交易指示，持牌人或註冊人應收集有關網上交易的互聯網規約地址紀錄，並保存有關紀錄至少六個月。
- (d) 持牌人或註冊人應禁止其職員透過流動電話收取客戶交易指示，並應制定書面政策解釋和執行這項禁制。

#### 備註

*證監會注意到，流動電話在香港的使用非常普遍。為此，證監會要求持牌人或註冊人安排在其辦事處內使用電話錄音系統。雖然證監會不鼓勵持牌人或註冊人利用流動電話接收客戶的交易指示，但若以流動電話接收交易指示的話，便應立即記錄其收到交易指示的時間及有關指示的詳情（例如致電辦事處的電話錄音系統或用人手以書面方式記錄下來）。*

### 7.1 有關委託帳戶的授權及操作

- (a) 持牌人或註冊人不應為客戶進行交易，除非在進行交易之前：(i)已獲得該客戶或其所以書面指定的人士特定授權進行交易；或(ii)該客戶已經以書面授權持牌人或註冊人或任何受僱於該持牌人或註冊人的人士（本身亦應必須為持牌人或註冊人），即使在未有該客戶特定授權的情況下，仍可為其進行交易。
- (b) 客戶如希望授予第7.1(a)(ii)段所述的授權，持牌人或註冊人或受僱於持牌人或註冊人的人士，應該向客戶解釋該授權的條款。如向持牌人或註冊人的僱員或代理人給予授權，便應在授權書上註明該人是持牌人或註冊人的僱員或代理人。如向並非為持牌人或註冊人的僱員或代理人的人給予授權，便應在授權書上註明該人並非為持牌人或註冊人的僱員或代理人。持牌人或註冊人亦應該至少每年與客戶確認其是否希望取消該項授權。為了清楚說明起見，持牌人或註冊人只需要在委託授權屆滿的日期之前通知客戶，指明除非客戶在委託授權屆滿的日期前以書面通知取消有關授權，否則該項授權將會自動續期。
- (c) 持牌人或註冊人如已獲得第 7.1(a)(ii)段所述的授權，便應在客戶協議及持牌人或註冊人的記紀錄內，指明該等帳戶為“委託帳戶”。
- (d) 委託帳戶的開立應由高級管理層審批。
- (e) 持牌人或註冊人應執行內部監控程序，確保委託帳戶的操作得到適當的監督。



## 12A 調解計劃之下的責任

持牌人或註冊人應全面遵從金融糾紛調解中心有限公司（“調解中心”）執行的旨在管理及解決糾紛的金融糾紛調解計劃（“調解計劃”），並應受調解計劃所訂定的糾紛解決程序所約束。調解計劃將適用於持牌人或註冊人，而根據《證券及期貨條例》進行第 10 類受規管活動（即提供信貸評級服務）的商號則除外。

## 12.3 投訴

持牌人或註冊人應確保：

- (a) 客戶就其業務作出的投訴，可及時地及妥善地處理；
- (b) 盡快地採取步驟對有關投訴作出調查及回應；~~及~~
- (c) 如有關投訴未有即時予以處理，則應知會該客戶在監管制度下可採取哪些其他步驟，包括向調解中心作出投訴的權利；及~~一~~
- (d) 在接獲投訴後適當地審核投訴所涉事項。如投訴所涉事項與其他客戶有關，或引起更廣受關注的事宜，持牌人或註冊人應採取步驟對該等事宜作出調查及補救，即使其他客戶可能沒有向該持牌人或註冊人及／或調解中心作出投訴也不例外。

## 12.5 向證監會發出通知

持牌人或註冊人應在發生以下任何一種或多種的情況時，立即向證監會作出匯報：

- (a) (i) 其本身；~~或~~
  - (ii) 其僱用或委任以替客戶或其他持牌人或註冊人進行業務的人士~~一~~；或
  - (iii) 其客戶（如適用），

嚴重地違反、觸犯或不遵守任何法例、證監會執行或發出的規則、規例及守則，以及其所屬或其參與的任何交易所或結算所的規則及適用於該持牌人或註冊人的任何監管當局的規定；或懷疑有任何該等違反、觸犯或不遵守事宜發生，則持牌人或註冊人應向證監會提交該等違反、觸犯或不遵守事宜或涉嫌違反、觸犯或不遵守事宜的詳情，以及有關資料及文件；

- (b) 通過任何決議、提起任何法律程序、或作出任何命令，以致可能需要委任財產接管人、臨時清盤人、清盤人或破產管理人，或將持牌人或註冊人或其任何大股東清盤、重組、重整、合併、解散或破產，或與其債權人制訂任何接管令或安排或債務重整協議；
- (c) 任何董事破產；





- (d) 任何監管組織或其他專業或行業組織對其行使紀律處分或拒絕向其發出任何與其業務有關的監管牌照、同意或其他認可，或暫時吊銷或撤銷有關的監管牌照、同意或其他認可；~~及~~
- (e) 交易、會計、結算或交收系統或工具在運作或施行上出現任何重大缺失、錯誤或缺陷~~。~~；
- (f) 調解中心接獲客戶投訴；
- (g) 為回應投訴而啟動調解計劃（如證監會有所要求，包括提供任何文件）；及
- (h) 有關方面就調解計劃所關乎的投訴作出裁定或達成和解（如證監會有所要求，包括提供有關裁定或和解的詳情）。

## **12.6 在調解計劃之下合作**

持牌人或註冊人應：

- (a) 就調解計劃對調解員及／或仲裁員作出全面及坦誠的披露；及
- (b) 對調解計劃提供一切合理的協助。

## **12.7 專家證人**

持牌人或註冊人作為商號不應禁止其僱用的人士為證監會及香港金融管理局執行專家證人服務。



#### 附表 4 對就在香港期貨交易所有限公司買賣的期貨合約及／或期權合約進行交易的持牌人或註冊人的額外規定

除本附表內若干段落另有訂明，指該等段落不適用於非香港期貨交易所有限公司（“期交所”）的交易所參與者的持牌人或註冊人之外，本附表的條文適用於就在期交所買賣的“期貨合約”及／或“期權合約”進行交易過程中的所有持牌人或註冊人。

就本附表而言，以下各詞及用語的涵義與該詞及用語在期交所的規則（只有英文版）中的涵義相同。凡該詞及用語應用在期交所的交易所參與者時，只要其文意許可，在應用於本身並非交易所參與者的持牌人或註冊人時，將會視該詞及用語為具備同樣的涵義。

#### 簿冊及帳目

.....

- 1A. 凡透過電話向客戶就已完成的交易作出確認，持牌人或註冊人應利用電話錄音系統，記錄有關確認，並保存該電話錄音作為其記錄的一部分，為期至少 ~~3~~ 六個月。
- 1B. 持牌人或註冊人應禁止其職員透過流動電話就已完成的交易作出確認，並應制定書面政策解釋和執行這項禁制。

#### 備註

~~證監會注意到流動電話在香港的使用非常普遍。為此，證監會要求持牌人或註冊人安排在其辦事處內使用電話錄音系統。雖然證監會不鼓勵持牌人或註冊人使用流動電話就已完成的交易作出確認，但若以流動電話就已完成的交易作出確認，便應立即記錄確認的時間及有關的詳細資料（例如用人手以書面方式記錄下來）。~~



## 附表 6 對進行槓桿式外匯交易的持牌人的額外規定

本附表的條文適用於由獲得發牌經營該等活動的人士所進行的第 3 類受規管活動（即槓桿式外匯交易）。

### 第 I 部

#### 一般業務操守規定

.....

#### 錄音

35. 在不損害本守則第 3.9 段的原則下，持牌人須在其營業地點安裝一部中央錄音系統以錄下所有由該交易商或其代表與可能成為客戶的人、客戶及認可對手方的電話談話。
36. 所有持牌人的職員或代表用作造訪、確認交易指示、執行合約、轉撥款項或其他附帶引起的指示的電話線路，均須經中央錄音系統轉駁。
37. 中央錄音系統的錄音帶須保存至少 ~~3~~ 六個月。

.....

關於第 II 部的各國常規比較

## 關於第 II 部的各國常規比較

下文載列根據本會對有關司法管轄區截至 2011 年 8 月的有關規則和規例的詮釋作出的比較。

### 規定持牌人須加入調解中心

	英國	澳洲	新加坡
持牌人應遵從調解計劃	<p>《金融服務管理局糾紛解決手冊：投訴》（<i>FSA Handbook on Dispute Resolution: Complaints</i>）（“《糾紛解決手冊》”）載有關於商號及持牌人應如何盡快及公平地處理投訴（包括可能轉介予金融申訴專員服務（“英國申訴專員”）處理的投訴）的規則及指引。</p> <p>詳情可參閱《糾紛解決手冊》的序章以及第 1 章〈公平對待投訴人〉第 1.1.1、1.1.3 及 1.1.14 段。</p>	<p>金融服務提供者須為其零售客戶設立糾紛解決系統。糾紛解決系統必須由內部糾紛解決程序及一個或多個外設糾紛解決計劃的成員資格構成。持牌人必須證明本身是經澳洲證監會認可的外設糾紛解決計劃的成員。在申領牌照時，申請人必須出示成員資格證明文件。</p> <p>詳情請參閱《2001 年法團法》（<i>Corporations Act 2001</i>）第 912A 及 1017G 條，以及澳洲證監會於 2011 年 4 月發出的《監管指引 165——發牌：內部及外部糾紛解決》（<i>Regulatory Guide 165 on Licensing: Internal and external dispute resolution</i>）（“《監管指引 165》”）第 165.1-2、165.54、165.148 及 165.157 條。</p>	<p>新加坡金融管理局規定金融機構必須是認可糾紛解決計劃的成員，並須遵從該計劃的成員資格條款。金融業爭議解決中心是獲認可的糾紛解決計劃。</p> <p>詳情請參閱《新加坡金融管理局法令》（<i>Monetary Authority of Singapore Act</i>）第 28A(2)及(6)條，以及《2007 年新加坡金融管理局（糾紛解決計劃）規例》（<i>Monetary Authority of Singapore (Dispute Resolution Schemes) Regulations 2007</i>）（“《規例》”）第 4 條及附表一。</p>

	英國	澳洲	新加坡
持牌人應受調解中心制度所訂定的糾紛解決程序所約束	<p>《2000年金融服務及市場法》( <i>Financial Services and Markets Act 2000</i> ) ( “《金融服務及市場法》” ) 第266(1)條訂明，凡投訴涉及回應者的作為或不作為，便須根據申訴專員計劃(如適用)處理。</p> <p>投訴人如接納英國申訴專員的裁定，則此裁定為最終裁定，對投訴人及回應者均具約束力。詳情請參閱《糾紛解決手冊》第3章〈英國申訴專員的投訴處理程序〉第3.6.6(3)段。</p>	<p>如客戶拒絕接納外設糾紛解決計劃的處理結果，此結果便不應對該客戶具有約束力。然而，如客戶接納外設糾紛解決的結果，該計劃的成員便可要求該客戶接納該結果作為申索的完全及最終償付，而該結果對雙方均具約束力。</p> <p>詳情請參閱澳洲證監會於2011年4月發出的《監管指引139——批准及監察外設糾紛解決計劃》( <i>Regulatory Guide 139 on Approval and oversight of external dispute resolution schemes</i> ) ( “《監管指引139》” ) 第139.191條。</p>	<p>金融機構須遵從並確保其所有人員、代表或代理人遵從金融業爭議解決中心作出的所有指示及裁定。若投訴人接納金融業爭議解決中心的裁定及／或裁決，此裁定及／或裁決將對金融機構及投訴人具約束力。</p> <p>詳情請參閱金融業爭議解決中心於2008年5月2日刊發的《職權範圍》( <i>Terms of Reference</i> ) ( “《金融業爭議解決中心的職權範圍》” ) 第13(2)、18(3)及26(4)段。</p>

## 加強第 12.3 段所訂的投訴處理程序

	英國	澳洲	新加坡
持牌人應尋求在內部解決投訴，若未能解決，應告知客戶有權向調解中心作出投訴	<p>當回應者接獲投訴，便須稱職地、勤勉盡責地及公正無私地調查該投訴，並應致力盡早解決投訴。</p> <p>為協助消費者認識《糾紛解決手冊》提供的保障，回應者必須刊發有關其以合理方式盡快處理投訴的內部程序的適當資料。</p> <p>該等資料應包括：</p> <p>(1) 回應者如何履行其責任處理及尋求解決有關投訴；及</p> <p>(2) 如未能解決投訴，投訴人或有權將投訴轉交英國申訴專員處理。</p> <p>詳情請參閱《糾紛解決手冊》第1章第1.2.1、1.2.3、1.4.1及1.4.3段。</p>	<p>金融服務提供者須以具效率、適時及有效的方式在內部處理投訴。此外，金融服務提供者應尋求透過內部糾紛解決程序直接與客戶解決投訴。詳情請參閱《監管指引165》第165.46及165.83條。</p> <p>當計劃成員於45日內藉內部糾紛解決程序給予最終回覆時，須同時告知客戶有權將投訴提交外設糾紛解決計劃處理。計劃成員亦必須遵從若干監管規定，推廣外設糾紛解決計劃的使用。舉例而言，持牌人向零售客戶提供《金融服務指引》（<i>Financial Services Guide</i>）時，必須在該文件內載列其計劃成員資格的詳情。詳情請參閱《監管指引139》第139.61及139.63條，以及《法團法》第942B(2)(h)條。</p>	<p>投訴人只有在證明金融機構的內部糾紛解決單位曾試圖解決有關事宜但不果後，才可將個案提交金融業爭議解決中心處理。金融機構向投訴人作出最終回覆時，將會明確告知投訴人有權聯絡金融業爭議解決中心尋求協助。</p> <p>詳情請參閱《金融業爭議解決中心的職權範圍》第13(1)及(2)段。</p>

	英國	澳洲	新加坡
持牌人應考慮投訴所涉事項是否可能與其他客戶有關，即使其他客戶可能沒有向該持牌人及／或調解中心作出投訴也不例外	<p>回應者在審核投訴時須考慮所有相關因素，包括該投訴與回應者所接獲的其他投訴的相似之處。</p> <p>回應者亦須識別投訴的根本原因，並考慮該等根本原因是否亦有可能影響到其他程序或產品（包括非投訴直指的程序或產品）。當識別出問題、根本原因或不合規事項後，回應者應考慮是否須就未有作出投訴的客戶的情況採取行動。</p> <p>詳情請參閱《糾紛解決手冊》第1章第1.3.3、1.3.5、1.4.1及1.4.2段。</p>	<p>外設糾紛解決計劃須識別在考慮投訴時所顯露的系統性事宜及嚴重失當行為的情況，並向澳洲證監會舉報任何系統性、持續或蓄意的行為。</p> <p>可能須舉報的行為或事宜分為兩大類：</p> <p>(a) 系統性事宜：此類事宜的影響範圍超逾與投訴有關的人可採取的即時行動及權力；及</p> <p>(b) 嚴重失當行為：包括欺詐行為、嚴重疏忽或效率欠佳的行為，以及故意或公然違反有關法例。</p> <p>詳情請參閱《監管指引139》第139.119、121、126及129條。</p>	<p>金融業爭議解決中心須向新加坡金融管理局具報有關系統性事宜及市場失當行為的資料。</p> <p>金融機構應將投訴視為潛在問題的指標。若金融機構接獲關於某特定事項或投資產品的大量投訴，應即時進行調查以確認問題的原因及將問題糾正。</p> <p>詳情請參閱《金融業爭議解決中心的職權範圍》第11(1)段，以及《公平交易指引——董事會及高級管理層須給予客戶公平交易結果的責任》（<i>Guidelines on Fair Dealing – Board and Senior Management Responsibilities for Delivering Fair Dealing Outcomes to Customers</i>）（FAA-G11）第2及5.2.4段。</p>



## 加強第 12.5 段所訂的匯報責任

	英國	澳洲	新加坡
持牌人應在得知調解中心接獲投訴後通知證監會	<p>商號必須每年兩次就所接獲的合資格投訴人的投訴向金融服務管理局提交完整報告。該報告必須包含下列資料：</p> <p>(a) 商號所接獲的投訴總數；</p> <p>(b) 商號已結案的投訴總數；</p> <p>(c) 商號在匯報期內認為成立的投訴總數及於匯報期初尚未解決的投訴總數；及</p> <p>(d) 匯報期內就投訴所支付的賠償總額。</p> <p>詳情請參閱《糾紛解決手冊》第1章第1.10.1及1.10.2段。</p>	<p>外設糾紛解決計劃須收集及記錄已接獲的投訴及查詢的數目、已結案投訴的數目及結果等資料。</p> <p>計劃亦須每季向澳洲證監會提供最新的投訴資料（包括上述資料）。計劃發表的每份年報亦必須載有該等資料的綜合摘要及分析。</p> <p>詳情請參閱《監管指引139》第139.149及152至153條。</p>	<p>金融業爭議解決中心須就接獲的所有糾紛個案，每季向新加坡金融管理局呈交分類的摘要報告。詳情請參閱《規例》第11(a)條及《金融業爭議解決中心的職權範圍》第11(2)段及附件2。</p>

	英國	澳洲	新加坡
持牌人應向證監會提供與調解中心程序有關的所有文件和資料（如證監會有此要求的話）	請參閱上文有關《糾紛解決手冊》第 1 章第 1.10.1 及 1.10.2 段所載規定的說明。	請參閱上文有關《監管指引139》第 139.149及152至153條所述規定的說明。	金融業爭議解決中心擁有全面的權力及絕對酌情權，可在有需要時向新加坡金融管理局及法庭披露與投訴、糾紛或裁決有關的資料。  詳情請參閱《金融業爭議解決中心的職權範圍》第 11A 段。
持牌人應向證監會提供投訴結果的詳情，包括和解（如有）的詳細條款	請參閱上文有關《糾紛解決手冊》第 1 章第 1.10.1 及 1.10.2 段所載規定的說明。	外設糾紛解決計劃須在年報內公布有關各計劃成員接獲及結案的投訴的資料，並註明投訴的結果。詳情請參閱《監管指引 139》第139.154條。	請參閱上文有關《金融業爭議解決中心的職權範圍》第 11A 段所載規定的說明。

## 加入與調解中心交涉時適用的“誠信”條文

	英國	澳洲	新加坡
持牌人應對調解員／仲裁員作出全面及坦誠的披露	<p>英國申訴專員可藉向投訴的當事人發出書面通知，要求當事人提供指明的資料或提交指明的文件。如當事人未能遵從該規定，英國申訴專員便可以書面方式向法庭證明有關事實，以要求對個案進行查訊。</p> <p>詳情請參閱《金融服務及市場法》第231(1)及232(1)條。</p>	<p>金融申訴專員服務計劃是澳洲證監會認可的其中一個外設糾紛解決計劃。</p> <p>根據金融申訴專員服務計劃的章程，金融申訴專員服務計劃的《職權範圍》在各金融服務提供者與金融申訴專員服務計劃之間構成一份具約束力的合約。因此，各金融服務提供者必須根據《職權範圍》履行其責任。</p> <p>假如金融服務提供者沒有根據《職權範圍》履行其責任，金融申訴專員服務計劃便可採取其認為適當的任何行動，包括根據其章程開除該金融服務提供者的計劃成員資格。</p> <p>金融申訴專員服務計劃可要求牽涉糾紛的當事人向該計劃提供或為該計劃取得任何該計劃認為必要的資料，除非當事人令該計劃信納，若提供資料便會違反向第三方承擔的保密責任，及即使竭盡所能，仍未能獲第三方同意披露有關資料等。</p> <p>詳情請參閱金融申訴專員服務計劃於2010年1月1日發出（並於2010年7月1日修訂）的《職權範圍》第13.7段，以及金融申訴專員服務計劃於2010年1月1日發出的《職權範圍的執行指引》（<i>Operational Guidelines to the Terms of Reference</i>）（“《執行指</p>	<p>金融業爭議解決中心可要求金融機構及其任何代表提供其掌握與糾紛有關的資料，而這些資料已存在於公眾領域或經當事人以書面同意披露，或屬當事人被強制披露的資料。</p> <p>詳情請參閱《金融業爭議解決中心的職權範圍》第18(1)段。</p>

	英國	澳洲	新加坡
		引》” ) 第7.2及13.4至13.7段。	
持牌人應對調解中心程序提供一切合理的協助	若針對回應者的投訴已轉介英國申訴專員處理，該回應者必須與英國申訴專員充分合作，並即時遵從英國申訴專員作出的任何和解方案或裁決。詳情請參閱《糾紛解決手冊》第1章第1.4.4段。	金融申訴專員服務計劃可要求牽涉糾紛的當事人採取該計劃認為可協助其審理糾紛的任何其他行動，包括要求牽涉糾紛的當事人出席會見。詳情請參閱《執行指引》第7.3段。	金融機構及其任何代表須與金融業爭議解決中心充分合作並向該中心提供全面協助。金融業爭議解決中心可要求金融機構及其任何代表出席會見。  詳情請參閱《金融業爭議解決中心的職權範圍》第18(1)段。

## 關於第 III 部的各國常規比較

## 關於第 III 部的各國常規比較

下文載列根據本會對有關司法管轄區截至 2011 年 8 月的有關規則和規例的詮釋作出的比較。

### 交易指示記錄制度

	英國	澳洲	新加坡
電話錄音紀錄的保存期	<p>金融服務管理局規定商號須採取合理步驟記錄客戶交易指示的相關電話談話，並保存有關紀錄至少六個月。</p> <p>詳情請參閱《業務操守資料冊》（<i>Conduct of Business Sourcebook</i>）第 11 章〈交易及管理〉第 11.8.1、11.8.5 及 11.8.10 段。</p>	<p>澳洲現時沒有具體的規則或規例規定須記錄就客戶股票交易指示所作的電話通話。然而，澳大利亞證券交易所市場（<i>ASX market</i>）的市場參與者須在進行期貨市場交易時，記錄與客戶就交易所作的所有電話談話。有關紀錄必須保存至少三個月。</p> <p>詳情請參閱《2010 年澳洲證監會市場廉潔穩健規則（澳大利亞證券交易所市場）》（<i>ASIC Market Integrity Rules (ASX Market) 2010</i>）第 4.1.10 段。</p>	<p>金融機構須在切實可行的情況下，就所有提及交易相關指示的電話談話進行錄音。金融機構亦須因應有關法例、規則及規例，就已錄音的電話談話設定最短保存期。至於財資活動的錄音紀錄，應保存至少兩個月；如涉及期限更長的工具，便應將錄音紀錄的保存期延長。</p> <p>詳情請參閱新加坡金融管理局發出的《風險管理作業指引——內部監控》（<i>Guidelines on Risk Management Practices – Internal Controls</i>）第 3.1.6、3.4.2 及 3.10.2 段，以及新加坡外匯市場委員會刊發的《新加坡財資活動操守及市場作業指引》（<i>The Singapore Guide to Conduct &amp; Market Practices for Treasury Activities</i>）第 8.1 段。</p> <p>新加坡金融管理局亦發出了《關於銷售投資產品的通知》（<i>Notice on the Sale of Investment Products</i>）（第 SFA 04-N12 號通知）。該通知第 29 段規定持牌人須保存與證券、期貨合</p>

			約及槓桿式外匯交易有關的所有客戶通訊紀錄，包括以電話談話的檔案紀要或錄音方式所保存的紀錄。該通知將於 2012 年 1 月 1 日生效。
--	--	--	--

	英國	澳洲	新加坡
使用流動電話接收客戶交易指示	<p>由 2011 年 11 月 14 日起，商號將須確保不會以商號無法用作記錄的私人通訊設備（包括私人流動電話）與客戶談話。</p> <p>詳情請參閱金融服務管理局發出的《政策聲明 10/17：流動電話錄音》（<i>Policy Statement 10/17: Taping of mobile phones</i>）（2010 年 11 月）第 1.7、1.9 及 2.43 段，以及《業務操守資料冊》第 11 章〈交易及管理〉第 11.8.8 段。</p>	<p>澳洲現時沒有具體的規則或規例禁止使用流動電話接收客戶交易指示。</p> <p>然而，澳洲證監會在一份公開發表的意見書中，認為強制規定對電話談話進行錄音將有助阻止謠言散播及其他市場違規行為，並認為此強制規定須輔以改革措施，包括禁止在交易場地使用流動電話或任何其他不具記錄或錄音功能的器材。</p> <p>詳情請參閱澳洲證監會就澳洲公司及市場諮詢委員會於 2009 年 3 月 13 日發出的專題文件《有關市場廉潔穩健的事宜》（<i>Aspects of Market Integrity</i>）所提交的意見書第 62 段。</p>	<p>新加坡禁止在交易場所外使用流動電話進行交易，除非已制定減輕影響的監控措施並僅在此情況下，方屬例外。金融機構應在其政策及程序內述明是否准許進行場外及收市後交易。如獲准進行上述交易，當有關交易進行時，必須即時將交易紀錄輸入金融機構的記錄系統內。當進行財資活動時，金融機構應採納適當的政策，以限制在盤房內使用流動電話。</p> <p>詳情請參閱新加坡金融管理局發出的《風險管理作業指引——內部監控》第 3.1.6 及 3.7.1 段，以及新加坡外匯市場委員會刊發的《新加坡財資活動操守及市場作業指引》第 8.2 段。</p>
保存 IP 地址紀錄	<p>英國現時沒有具體的規則或規例規定須保存客戶 IP 地址紀錄。</p>	<p>澳洲現時沒有具體的規則或規例規定須保存客戶 IP 地址紀錄。</p>	<p>新加坡現時沒有具體的規則或規例規定須保存客戶 IP 地址紀錄。</p>



## 以書面作出第三方授權

	英國	澳洲	新加坡
第三方授權必須以書面作出	英國現時沒有具體的規則或規例規定第三方授權須以書面作出。	<p>市場參與者不得在客戶帳戶內為第三方訂立交易，但如客戶以書面授權該第三方發出有關指示則除外。</p> <p>詳情請參閱《2010年澳洲證監會市場廉潔穩健規則（澳大利亞證券交易所市場）》第3章〈客戶關係〉第3.3.1段。</p>	<p>未經客戶事先書面同意，交易代表不得利用客戶帳戶為第三方進行交易。詳情請參閱《規則手冊》（<i>Rulebook</i>）內的《新加坡證券交易所規則》（<i>SGX-ST Rules</i>）第13.6.1段。</p> <p>此外，《致資本市場中介人有關防止洗黑錢及打擊恐怖分子籌資活動的通知——資本市場中介人》（<i>Notice to Capital Markets Intermediaries on the Prevention of Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism - Capital Markets Intermediaries</i>）（第SFA 04-N02號通知）第4.12段規定，資本市場中介人須取得可證明客戶已委任他人代其行事的適當文件證據及獲委任人士的簽名式樣，以核實該等人士是否具有適當的權限。</p>

## 匯報規定

	英國	澳洲	新加坡
匯報客戶實際或涉嫌違規的行為	<p>商號如有合理理由懷疑交易可能構成市場違規操作，必須向金融服務管理局作出具報，不得延誤。</p> <p>詳情請參閱《監察手冊》( <i>Supervision Handbook</i> ) 第 15 章〈向金融服務管理局作出具報〉第 15.10.2 段。</p>	<p>澳洲證監會擬規定市場參與者在有合理理由懷疑有人利用內幕消息進行買賣或從事操縱交易的情況下須向澳洲證監會作出具報，並已就此進行諮詢。澳洲證監會決定於 2011 年 10 月 31 日後實施有關匯報規定。</p> <p>詳情請參閱《報告 237：就有關〈諮詢文件 145——澳洲股票市場架構：建議〉的意見書作出回應》( <i>Report 237: Response to submissions on CP 145 Australian equity market structure: Proposals</i> ) (2011 年 4 月) 第 101 至 103 段，以及《監管指引 223：就有關外匯市場競爭的〈澳洲證監會市場廉潔穩健規則〉提供指引》( <i>Regulatory Guide 223: Guidance on ASIC market integrity rules for competition in exchange markets</i> ) (2011 年 4 月) 第 223.8 及 223.11 條。</p>	<p>《貪污、販毒及其他嚴重罪行（充公利益）法》( <i>Corruption, Drug Trafficking and Other Serious Crimes (Confiscation of Benefits) Act</i> ) 第 39 條規定，任何人如知悉或有合理理由懷疑任何財產的使用與任何刑事行為有關，而他在進行交易時獲悉有關資料等，便須向可疑交易舉報主任（Suspicious Transaction Reporting Officer）作出披露。商號須向新加坡金融管理局提交有關報告，以供備知。</p> <p>詳情請參閱《致資本市場中介人有關防止洗黑錢及打擊恐怖分子籌資活動的通知——資本市場中介人》（第 SFA 04-N02 號通知）第 9.2 段，以及《致金融公司有關防止洗黑錢及打擊恐怖分子籌資活動的通知——金融公司》( <i>Notice to Finance Companies on the Prevention of Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism - Finance Companies</i> ) (MAS 824) 第 10.2 段。</p>

## 專家證人服務

	英國	澳洲	新加坡
商號不得禁止職員執行專家證人服務	<p>《金融服務及市場法》第 166 條訂明，金融服務管理局可要求商號等向金融服務管理局提交由有能力的人士擬備的報告，以作判斷、監察、防範及補救用途。此外，商號必須向任何獲委任的有能力的人士提供一切合理協助。</p> <p>詳情請參閱《監察手冊》第 5 章〈有能力的人士擬備的報告〉第 5.2.1、5.3.1 及 5.5.9 段。</p> <p>英國現時沒有具體的規則或規例規定僱主不得禁止其職員執行專家證人服務。</p>	<p>澳洲現時沒有具體的規則或規例規定僱主不得禁止其職員執行專家證人服務。</p>	<p>新加坡現時沒有任何具體的規則或規例規定僱主不得禁止其職員執行專家證人服務。</p>