



本單張說明如何能有效地向證券及期貨事務監察委員會（證監會）作出投訴，以及我們處理投訴的方式。

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，《證券及期貨條例》賦予我們執法權力。

我們可以……	我們不可以…
☒ 調查投訴	☒ 擔當法律顧問
☒ 懲處違規者，例如提出檢控，或向違規的證監會持牌人採取紀律處分	☒ 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

我們如何審核投訴

我們特設投訴監控委員會，就公眾對證監會職權範圍內的事宜所作出的投訴進行初步評估。委員會的成員由證監會不同營運部門的高級行政人員擔任。

評估工作的重點在於確定被投訴者有否遵守證監會所執行的法規。然而，假如我們認為投訴所提供的資料不足、並無顯示有嚴重失當行為，或未達到《證券及期貨條例》下的法定門檻，我們便不會作出調查或採取進一步行動。

我們承諾在接獲投訴後兩星期內初步回覆投訴人。然而，根據證監會的政策，我們不會對匿名投訴人作出回應。投訴人向證監會作出投訴時應注意，礙於法例所規限，我們不能對外披露在執行監管工作過程中取得的資料。而只有在調查行動（例如檢控或紀律處分）已經完成的情況下，我們方可對外披露有關資料，而一般的公開方式是發出新聞稿。這些限制旨在保障被無理投訴的公司或人士的聲譽，同時確保投訴機制不被濫用。

請注意，證監會不一定會為每一宗投訴展開正式調查。根據《證券及期貨條例》，我們只能就達到法定門檻的投訴展開調查，我們並無權力純粹因投訴人要求便作出調查。

作出投訴的步驟

步驟 1：確定投訴目的

第一步是確定你的投訴目的。你可能與中介人出現金錢糾紛，要求他賠償損失，又或你想向監管機構舉報失當行為。

假如你是一名個人或獨資經營者，並與中介人發生財務糾紛，而該糾紛涉及的金額為港幣 500,000 元或以下，你可聯絡金融糾紛調解中心，以取得更多有關調解與仲裁服務方面的資料。

電話：3199 5199
電郵：fdrc@fdrc.org.hk

聯絡金融糾紛調解中心之前，你必須向涉案中介人的投訴主任提交一份書面投訴。每家經紀行或註冊金融機構的投訴主任的聯絡資料，均載於證監會網站內的《持牌人及註冊機構的公眾紀錄冊》。另外，你亦可就其他可行的解決辦法，諮詢法律顧問的專業意見。

交易糾紛的例子：遭中介人強行平倉

陳先生於 7 月買入了小型恒指期貨合約。然而，由於市況逆轉，恒指在 8 月的某個交易日下跌了超過 1000 點。經紀行在沒有預先通知的情況下，為陳先生平倉。恒指雖然在下一個交易日回升了 500 點，但由於陳先生的買盤已遭平倉，因而蒙受巨大損失。陳先生指經紀行未有通知他補倉及不合理地強行平倉，以致他蒙受損失。

由於事件屬交易糾紛，證監會建議陳先生先行聯絡經紀行的投訴主任。經紀行回覆指，強行平倉是依據客戶協議的條款執行，並不需要事前通知客戶或取得客戶同意。經紀行又告知陳先生，如欲嘗試透過調解服務解決其投訴，可聯絡金融服務調解中心。

失當行為的例子：挪用客戶資產

李女士收到甲經紀行核數師的年結資料確認程序檢查函件，要求她填寫及交回確認回條，確認該年度內所收到的戶口月結單均準確無誤。令李女士感詫異的是，她的戶口結餘為零，與其客戶主任向她發出的最新結單的紀錄不符。於是，李女士向證監會投訴。

證監會的調查發現，該名客戶主任偽冒李女士的簽名，以提取她戶口內的股票。其後，更沽出李女士的股票並保留所得款項。為了掩飾自己的不誠實行為，他收起甲經紀行發出予李女士的真正成交單據，另向她發出一些偽造文件。證監會因而終身禁止該名客戶主任重投業界。



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

如何作出投訴

步驟 2： 向適當的監管機構舉報

如果決定作出舉報，便要確定應與哪家監管機構聯絡。向不相關的監管機構舉報，只會費時失事。

如發現以下情況，應向證監會舉報：

- 無牌經營業務，例如未持有證監會發出的牌照而進行證券期貨交易或提供投資意見
- 證監會的持牌人行為失當，例如未經授權而擅自進行交易、挪用客戶資產、採用不當的銷售手法
- 操縱市場或進行內幕交易
- 涉嫌違反《收購守則》的規定

如果投訴不屬證監會的監管範疇，請因應事件性質向適當的監管機構提出：

投訴對象 監管機構 聯絡資料	銀行(包括其銀行、證券及期貨買賣業務) 香港金融管理局 電話：2878 1378 電郵：bankcomplaints@hkma.gov.hk
投訴對象 監管機構 聯絡資料	香港上市公司(有關上市的事宜，收購及合併活動除外) 香港交易及結算所有限公司 電話：2840 3895 電郵：info@hkex.com.hk
投訴對象 監管機構 聯絡資料	保險公司、保險代理人及保險經紀 保險業監理處 電話：2867 2565 電郵：enquiry@ia.org.hk

如果你所投訴的公司或人士是在香港以外地方經營業務，應與他們所屬司法管轄區的適當監管機構聯絡。

步驟 3： 提供充分資料

投訴時請盡量提供以下資料：

- 你的全名及聯絡資料(例如：你的地址及電話號碼)；
- 涉嫌行為失當的公司的全名或有關人士的全名(如投訴對象屬個人，應同時提供該人任職的公司的全名)；
- 按發生的先後次序，詳述事件經過，並列明日期；
- 任何對投訴可能有幫助的文件，例如客戶合約、成交單據、戶口結單、往來書信及宣傳資料；及
- 就同一投訴曾經接觸過的其他機構，例如警方；

如果你不提供聯絡資料，我們便無法向你進一步查詢或了解事件，因而可能難以跟進你的投訴。

步驟 4： 遞交投訴

要向證監會作出舉報，你可以：

- 將投訴信郵寄至本會，或傳真至 2524 3718；
- 填妥設於證監會網站內的投訴表格；
- 透過電郵將資料傳送到 complaint@sfc.hk；或
- 致電 2231 1222 事前與證監會安排親身會見。我們通常會將會見過程錄音，確保能準確記錄你所提供的資料。

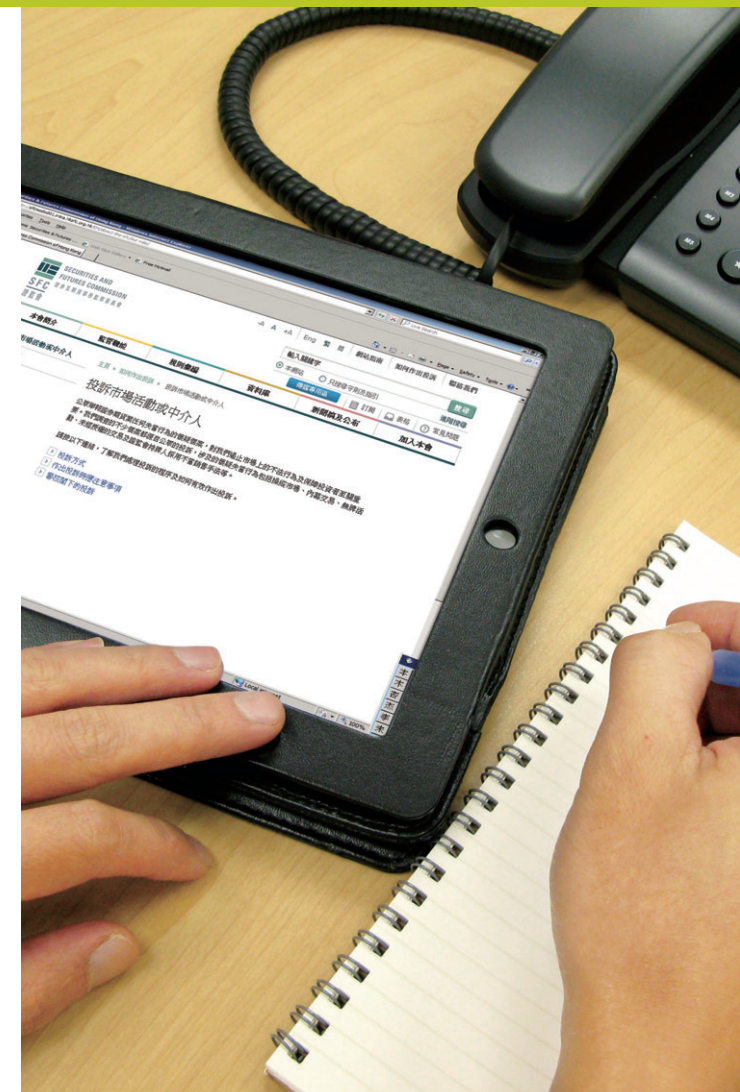
請盡量以書面方式作出投訴，這樣可確保一併提交所有相關資料，方便我們盡快處理。

資料披露

證監會在審理投訴時，可能需要與被投訴的公司或人士，又或其他監管機構聯絡，收集更多資料。我們亦可能需要向有關公司、人士或機構披露投訴內容。不過，即使有需要向第三方作出披露，我們亦會事先詢問你是否同意證監會這樣做。請注意，如果你不同意，我們或不能夠繼續處理你的投訴。無論如何，假如證監會為了執法及規管的目的而必須使用你所提供的資料，則不論你是否同意，法例仍允許我們將資料披露。

證券及期貨事務監察委員會

香港皇后大道中二號長江集團中心三十五樓
網址：www.sfc.hk



如有查詢，請致電證監會：2231 1222