

應達到的監管標準以及建議的客戶投訴處理措施和程序

A. 管理層的監察以及投訴處理政策和程序

應達到的監管標準

1. 持牌法團的投訴處理職能應受到管理層的充分監督¹。持牌法團應指派一名核心職能主管監察投訴處理政策和程序的制訂及實施情況，以及持續監察投訴處理流程。擁有龐大零售客戶群的持牌法團亦應分配特定資源來處理客戶投訴。
2. 持牌法團應確保投訴處理職能乃由具備適當資格的職員來執行²。在可能情況下，應由執行合規職能的職員負責就投訴展開調查，而該職員應與投訴個案沒有直接關係³。
3. 持牌法團應以書面形式制訂及列明投訴處理政策和程序，從而確保能夠及時且妥善地處理客戶投訴，以及迅速採取合適的補救措施⁴。
4. 為了確保投訴能夠及時獲得處理，持牌法團應就投訴處理工作設立預定期限，包括以下程序的時限：
 - a) 在收到投訴後發出確認；
 - b) 就投訴回應投訴人的查詢；及
 - c) 向投訴人作出最終回覆。縱然處理投訴所需的時間可能因應投訴的性質而有所不同，但持牌法團應在收到投訴後七日內發出確認，並在兩個月內發出最終回覆⁵。
5. 持牌法團應確保向所有相關職員清楚傳達投訴處理政策和程序的內容⁶，並確保這些政策和程序均獲嚴加執行。
6. 持牌法團應為相關職員充分提供有關投訴處理政策和程序的培訓⁷。

建議的措施和程序

7. 高級管理層需要作出監察，並按公司所提供的產品和服務、客戶群及業務營運規模，為公司釐定適當的投訴處理政策和程序，以及定期更新有關政策和程序。公司委任核心職能主管（例如負責合規職能的核心職能主管）監察其投訴處理職能。
8. 公司如有龐大的零售客戶群，便要分配特定資源來確保對投訴處理工作作出適當管治，例如委派負責人員、核心職能主管和合規部主管組成投訴委員會。該委員會定期召開會議以

¹ 《內部監控指引》第 I 部

² 《操守準則》第 4.1 段

³ 《內部監控指引》第 V (5) 部

⁴ 《內部監控指引》第 V (5) 部

⁵ 根據《操守準則》附表 6 第 48 段，進行槓桿式外匯交易的持牌人須在可行的情況下，盡快通知客戶其作出的任何投訴的結果，並無論如何都須在作出決定後的三個營業日內，將該宗投訴的結果通知客戶。

⁶ 《內部監控指引》第 III (2) 部

⁷ 《內部監控指引》第 III (3) 部

檢視投訴處理狀況及討論個案，以便偵測潛在的系統性問題、失當行為和違反監管規定的情況。

9. 公司確保投訴個案乃由具備適當資格的職員負責調查。在可能情況下，由負責合規職能的職員就投訴展開調查，而該職員應與投訴個案沒有直接關係，以免發生潛在的利益衝突。
10. 公司以書面形式列明其投訴處理政策和程序，當中至少涵蓋本通函所討論的範疇。公司定期就這些政策和程序進行檢討，並在其業務模式或組織架構出現重大轉變時予以更新。
11. 公司定期監察投訴個案的狀況。相關職員定期向高級管理層匯報，使他們能夠持續且及時掌握相關狀況以及在過程中可能出現的任何問題。
12. 公司確保相關業務部門迅速地執行因應每宗投訴的調查結果而制訂的補救措施，以防類似事件再次發生。
13. 公司定期為職員提供有關投訴處理政策和程序的培訓，確保他們了解如何妥善地識別、跟進及匯報投訴個案。

良好作業手法

14. 為了方便監察投訴狀況，某些持牌法團定期就投訴資料（例如，所收到的投訴個案類別、遵守時限的情況、調查結果、在完成調查後制訂的補救措施及相關執行狀況）編製分析報告，供高級管理層作檢討之用。有關分析不僅有助持牌法團識別出其應處理的新興風險、系統性問題和內部監控漏洞，同時亦有利它們提高服務水平。

B. 就投訴處理程序作出披露

應達到的監管標準

1. 持牌法團應向客戶披露涉及其投訴處理程序的重要資料⁸，包括在收到投訴後發出確認及發出最終回覆的預定期限。該等資料的用語應清晰易明，讓客戶能夠了解有關流程。

建議的措施和程序

2. 公司至少向客戶披露有關以下事項的重要資料：
 - a) 如何透過不同的途徑（例如，電郵、電話、信件、網站上的投訴表格、親身等）向公司作出投訴；及
 - b) 在正常情況下處理投訴的預定期限。

⁸ 《操守準則》第5項一般原則

3. 公司以有效的方式向客戶提供相關資料，包括但不限於在其網站和流動應用程式的顯眼處刊載有關資料、派發傳單、在開戶及接獲投訴時提供有關資料。

C. 識別及上報投訴

應達到的監管標準

1. 持牌法團應將投訴識別出來，以及適當地將投訴與一般查詢或意見加以區分，並及時且妥善地處理投訴⁹，不論涉事職員是否已離職或公司已不再從事與該投訴有關的活動。
2. 持牌法團的職員應循內部機制向高級管理層上報任何嚴重及具重大影響的個案，以便迅速作出處理及調查。如有個案涉嫌違反《操守準則》或其他監管規定，持牌法團亦應及時向證監會匯報¹⁰。

建議的措施和程序

3. 公司向職員提供指引，以說明在決定應否將客戶提出的事項、問題、不滿或負面意見視為投訴、查詢或意見時，應考慮的主要因素及相應的處理程序。
4. 如不確定是否應將某個案視為投訴，職員將諮詢其主管或高級管理層，或直接向客戶確認。
5. 公司在接獲投訴後，按其嚴重程度及對公司和客戶的潛在影響進行分類，並根據既定程序加以處理。嚴重及具重大影響的投訴要立即上報至高級管理層並作優先處理，以及匯報予證監會。為免生疑問，如投訴是涉及因服務水平和質素、已向客戶披露的費用及收費、因保證金不足而將客戶的持倉平倉而引起的客戶糾紛，以及超出證監會管轄範圍的事宜，則未必須匯報予證監會。
6. 一般被視為嚴重及具重大影響並應及時匯報予證監會的投訴例子包括：
 - a) 涉及欺詐的投訴，例如挪用客戶資產；
 - b) 顯示職員干犯失當行為的投訴，例如進行未經授權的交易及不當銷售投資產品；
 - c) 有關就公司交易系統長時間出現故障所作的投訴；
 - d) 大量並涉及多名客戶就相同或類似事項作出的投訴；
 - e) 涉及客戶蒙受重大財務損失或顯示客戶利益受到嚴重損害的投訴；及
 - f) 可能導致公司須承擔重大的財務、營運及信譽風險的投訴。
7. 公司採取步驟，確保負責調查投訴個案的職員具備相關的知識及專長，以識別任何不遵守監管規定及公司內部政策和程序的情況，並及時向高級管理層匯報。公司亦設立機制，就

⁹ 《操守準則》第 12.3(a)段

¹⁰ 《操守準則》第 12.5(a)段

它們所識別到的任何涉嫌違反或不遵守監管規定的情況，在切實可行範圍內盡快向證監會或相關監管機構匯報，而非在公司已完成調查或採取補救措施後才作出匯報。

良好作業手法

8. 部分持牌法團定期抽查客戶與其客戶服務人員的電話錄音，或定期審查公司的客戶查詢紀錄，以偵測是否有任何未經識別的投訴。
9. 一些持牌法團接獲有關客戶帳戶疑遭黑客入侵而出現交易活動的投訴。這些持牌法團立刻向證監會匯報有關個案，隨後亦向證監會提供它們的詳細調查結果和擬定的補救措施。

D. 調查投訴

應達到的監管標準

1. 持牌法團應適當地審核每宗投訴所涉及的事項。如投訴所涉事項與其他客戶有關，或引起更廣受關注的事宜，持牌法團應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法團作出投訴也不例外¹¹。
2. 持牌法團應制訂指引，說明投訴個案可於何時及在甚麼情況下結案¹²，並應確保向投訴人提供的調解方案是適當、一致及公平的。
3. 當證監會就其所收到針對某家持牌法團的投訴作出查詢時，該持牌法團應透過出示相關文件及紀錄等方式，向證監會證明它已及時且妥善地處理該宗投訴。

建議的措施和程序

4. 公司採取步驟確保能徹底、公平及客觀地對投訴進行調查及評估，並在過程中考慮到與客戶、涉及的產品或服務、投訴所涉事項有關的所有資料，以及該投訴是否與其他投訴有相似之處。如公司識別到任何持續出現的問題或系統性問題，便應進行調查以識別問題的根本原因，及作出相應的糾正措施。
5. 公司制訂指引，以說明投訴個案在哪些情況下可結案及相關的審批程序。有關指引亦列明各類調解方案的審批程序，當中可能包括財務補償、解釋或道歉或服務改進。公司以一致的方式採用這些指引，確保投訴人及受影響的客戶得到公平對待。

¹¹ 《操守準則》第 12.3(d)段

¹² 《操守準則》第 12.3(a)段

E. 就調查結果通知客戶

應達到的監管標準

1. 持牌法團應盡快且明確地將其調查結果通知投訴人¹³。
2. 如有關投訴未有即時予以處理，持牌法團應知會該客戶在監管制度下可採取哪些其他步驟，包括將糾紛轉介到金融糾紛調解中心（**調解中心**）的權利¹⁴。

建議的措施和程序

3. 公司就投訴個案完成調查後，盡快回覆客戶並述明調查結果（例如接受或拒絕受理有關投訴，向客戶提出的任何補償或賠償）和解釋公司為何作出該決定。
4. 公司設立程序，確保客戶獲告知他們在不滿公司的調查結果時，有權將投訴轉介予調解中心。公司可在其向投訴人發出的回覆內提供有關資料。另外，當公司在其網站及流動應用程式上向客戶披露它的投訴處理程序時，亦可將這些資料一同加以披露。

良好作業手法

5. 部分持牌法團在告知客戶投訴調查結果後，給予他們作出回應的機會。有關持牌法團會考慮客戶其後提出的其他陳述或資料，然後才在其紀錄中正式將投訴結案。

F. 備存紀錄

應達到的監管標準

1. 持牌法團應妥善地備存所有投訴的紀錄，並應就涉及客戶資產的投訴備存跟進行動的詳細資料。一般來說，完整的投訴紀錄須包含每項投訴的內容和調解方案的詳情。
2. 持牌法團應建立並維持有效的紀錄保存政策，確保投訴紀錄可供證監會作定期及就個別個案進行檢討或調查之用¹⁵。持牌法團應在證監會提出要求時向其提供投訴紀錄冊。

建議的措施和程序

3. 公司備存紀錄冊，當中記錄與所有接獲的投訴相關的重要資料，以便公司如第 A.11 段所述進行監察。該紀錄冊由高級管理層定期審查，而公司在證監會提出要求時將之提供予該會。

¹³ 《操守準則》第 12.3(b)段

¹⁴ 《操守準則》第 12.3(c)段

¹⁵ 《內部監控指引》第 IV(6)部



4. 公司在釐定就每宗投訴需備存甚麼詳細資料時，採取務實的態度，並在過程中顧及使用客戶投訴紀錄作為監督工具的成本及效益，同時確保所備存的紀錄足以證明它已遵守監管規定並可作日後參考之用。