

加強投訴處理程序的主要規定

分銷銀行必須委聘經證監會及金管局批准的具資格第三方，檢討及改善現行處理投訴的程序，並落實由該第三方提出的所有建議。加強投訴處理程序須符合以下規定：

1. 須設有足夠的渠道予客戶提出投訴。
2. 須及時向客戶發出書面回應，確認收到投訴，並通知客戶展開調查。
3. 須及時恰當地處理客戶投訴。
4. 根據所有相關事項，包括有關客戶、投資產品／服務和投訴內容的資料，全面、公正和客觀地調查和評估客戶的投訴。
5. 每宗客戶投訴的調查，須包括與投訴客戶和其他有關證人的面談。
6. 每宗客戶投訴的調查，須包括對辦理客戶交易的有關員工的行為進行評估，以評定有關員工及分銷銀行的行為是否符合《操守準則》、《內部監控指引》，以及其他適用的法定和監管要求。
7. 如調查發現有不合適用法例和監管要求的情況，處理投訴的人員須及時向管理層匯報。
8. 分銷銀行及時通知客戶初步調查結果，並在發布最終結果前，給予客戶一個合理的機會提出意見。
9. 分銷銀行須徹底檢查客戶在接到初步調查結果後所提出的任何陳述及補充資料。

10. 妥當通知客戶最終調查結果，並在調查完結後迅速採取任何適當的補救行動。
11. 經分銷銀行確定成立的投訴，或調查中發現有不符合法例及／或監管要求的情況，分銷銀行應有一個公正合理的程序(已考慮《操守準則》第1項一般原則所述的分銷銀行的責任)，以審定是否須要就其違反適用法規要求所招致的客戶損失，向客戶作出財務賠償，以及以何條款賠償。
12. 如客戶不滿意投訴的解決安排：(i)若有關的投訴處理人員在有關情況下合理地認為需要的話，其須向管理層報告尋求適當的跟進行動；及(ii)分銷銀行須向客戶建議在現有監管機制下可採取的進一步行動。
13. 每一宗客戶投訴都須有書面報告，解釋調查結果；報告須於調查完結後提交予管理層及相關業務單位。
14. 管理層及相關業務單位在每宗調查結束後，須採取適當的跟進行動，防止類似的錯誤或缺漏(如有)再次發生。

資料來源：其中一家分銷銀行提交的書面證據。