

(翻譯本)

ENGLISH

本局檔號：B1/15C

致：所有註冊機構
行政總裁

敬啟者：

就有關銷售投資產品的投訴作出公平合理的和解安排

據了解有多間註冊機構與其客戶就一些投訴已達成和解或正就和解進行商討，其中包括涉及銷售雷曼兄弟相關投資產品的投訴。金管局支持這個做法，並鼓勵註冊機構在遵循正確程序的情況下，盡快解決任何與客戶的爭議。

就此而言，本人希望指出註冊機構應留意它們有責任以誠實公平的方法處理所有投訴。尤其貴機構在處理客戶投訴及與客戶商討和解安排時，應確保：

- 整個過程公平、合理；
- 給予客戶充足時間考慮註冊機構提出的和解條款；
- 讓客戶有合理機會徵詢第三方（如親屬、朋友、法律或其他專業顧問）的意見；及
- 和解協議不應載有條文禁止為任何調查目的而向證監會、金管局或其他執法機關披露資料。

銀行監理部
助理總裁
萬少焜

2009年3月5日

