

# 目 录

1	深港通的跨境监管制度安排是怎样的？ .....	72
2	未来在加强两地监管合作方面会有哪些安排？ .....	72
3	内地港股通投资者诉求处理安排是怎样的？ .....	72
4	投资者的境内主要投诉渠道都有哪些？ .....	73
5	境内相关投诉处理流程是怎样的？ .....	73
6	香港证券监管机构的监管范畴以及诉求处理规则是怎样的？ ..	74
7	如何向香港证券监管机构提出投诉？ .....	75

## 七

### 港跨境监管与投资者保护

## 七、跨境监管与投资者保护

### 1 深港通的跨境监管制度安排是怎样的？

深港通的跨境监管制度安排有以下几个方面：

一是在监管机构层面，两地证监会签署加强监管执法合作备忘录（下称“备忘录”），以加强双方执法合作，采取有效行动，打击各类跨境违法违规行，维护深港通正常运行秩序，保护投资者的合法权益；

二是在交易所层面，两地交易所在备忘录的基础上，通过签订监管合作安排的方式，明确深港通的具体监管合作机制；

三是民事及刑事的跨境执法依靠个案处理。跨境司法协助问题将根据深港通的实践情况积极推动、逐步解决。

### 2 未来在加强两地监管合作方面会有哪些安排？

对市场主体的监管，遵循不改变两地现行法律、规则及投资者交易习惯的总体原则。从监管对象来看，深港通业务的监管权限包括上市公司、证券公司和证券交易服务公司三个方面。具体安排如下：

一是对于上市公司，按照上市所在地原则进行监管；

二是对于证券公司，原则上由持牌所在地监管机构监管。同时，证券公司通过深港通代理投资者从事跨境证券交易行为时，境外监管机构有权对其跨境交易行为进行监管；

三是交易所在对方市场设立承担订单转发职能的公司（证券交易服务公司）由对方监管机构颁发牌照并进行监管。

### 3 内地港股通投资者诉求处理安排是怎样的？

根据中国证监会、香港证监会相关合作安排，内地、香港投诉处理渠道均向双方投资者开放。港股通投资者就香港上市公司的相关投诉可以向香港证监会、联交所以及香港上市公司直接提出。对内地投资者提出的涉及香港证监会监管事宜的诉求，由香港证监会依据香港法规统一处理，中国证监会可提供转送服务。

### 4 投资者的境内主要投诉渠道都有哪些？

中国证监会实行投资者诉求处理“对外一站式、对内分工协作”的机制，投资者可以直接致电中国证监会“12386”热线电话（每周一至周五上午9:00-11:30，下午13:00-16:30）表达诉求。投资者在购买产品、接受服务或投资活动中，与证券期货市场经营主体及其从业人员发生争议的，可以提起投诉。此外，投资者还可通过中国证监会官方网站互动留言平台、通过中国证监会网站向“主席信箱”留言或者发送电子邮件（gzly@csrc.gov.cn）等方式直接提出诉求。

投资者也可拨打中国证监会派出机构投诉电话、深交所服务热线（400-808-9999）、中国证券登记结算有限公司相关投诉电话等提出诉求，还可拨打上市公司投诉电话（如有）直接提出诉求。投资者也可以向香港证监会提出投诉，香港证监会收到诉求后会转交中国证监会投资者保护局。

### 5 境内相关投诉处理流程是怎样的？

（1）“12386”热线受理投资者投诉后，将按照热线处理规程要求办理：涉及投资者与深市标的上市公司的争议，由中国证监会投资者保护局按程序建档并转所在派出机构、深交所以及有关监管和自律机构办理，督促涉及的市场主体主动与投资者沟通解释，积极促成协商和解，投资者保护局进行过程督促。

（2）派出机构受理投资者投诉后，应当参照热线处理规程要求办理并将办理情况报送投资者保护局。

（3）内地上市公司自行接收投资者投诉的，按照相关规定办理，并将办理情况报送沪深交易所。深交所服务热线、中国证券登记结算有限公司相关投

诉电话等收到投资者投诉的将按照相关规定办理。

(4) 涉及违法违规行为举报的事项交由中国证监会举报中心处理。

(5) 涉及反映中国证监会、派出机构及其工作人员，以及深交所及其工作人员问题的，交由中国证监会办公厅信访办处理。

(6) 投资者可致电“12386”或者通过中国证监会网站“主席信箱”留言或者发送电子邮件（gzly@csrc.gov.cn）等方式对诉求事项的进展情况进行查询。

## 6 香港证券监管机构的监管范畴以及诉求处理规则是怎样的？

### (1) 香港证监会

香港证监会是香港证券及期货市场的法定监管机构，负责监督及监察香港交易所，及监管所有香港上市公司遵守《证券及期货条例》的情况，并对违法的上市公司行使法定调查及执法权力，以保障投资者利益及维护市场持正运作。证监会也负责监管涉及金融中介人士，包括交易所参与者的操守和财务资源等事宜，以及交易所参与者与客户之间纠纷的调查工作及有关纪律事宜。

香港证监会负责处理涉及上市公司的收购及合并、内幕交易、市场操控及其他由相关法例所规管的事项。香港证监会不受理以下事宜：担当法律顾问、调解私人民事纠纷、替投资者追讨金钱损失、评论服务素质及商业决定。

### (2) 香港交易所

香港交易所是香港联合交易所有限公司(联交所)、香港期货交易所有限公司(期交所)、香港中央结算有限公司及香港场外结算有限公司的上市控股公司。

香港交易所提供广泛的交易前及交易后投资服务和市场资讯服务。

### (3) 联交所

联交所是香港主板及创业板上市公司的前线监管机构，负责监管上市公司有否遵守《上市规则》的规定，并执行有关《上市规则》。此外，联交所亦是联交所参与者是否执行交易规则的监管者。

联交所根据职责，受理投资者有关上市公司违反《上市规则》等的投诉举报。联交所不能受理以下事宜：干预或评论上市公司的商业决策；赔偿投资者

的投资损失；提供投资、法律或财务方面的建议；裁决商业纠纷；向外披露交易所履行监管责任时而获取的保密资料等。

## 7 如何向香港证券监管机构提出投诉？

### (1) 香港证监会

投诉方式：可填妥网上投诉表格（www.sfc.hk），说明有何理据认为有人行为失当；可致函香港证监会位于中环长江集团中心35楼的办事处；可电邮至complaint@sfc.hk；传真至（852）2524 3718；也可致电（852）2231 1222联络或约见香港证监会职员。

### (2) 香港交易所

投诉方式：邮寄地址为香港中环德辅道中19号环球大厦17楼企业传讯。电邮地址为info@hkex.com.hk。传真号码为（852）28684084。

查询者及投诉人也可于星期一至星期五，上午9时至中午12时及下午1时至5时(公众假期除外)致电公众投资者查询电话：(852)28403895。由于可能出现大量查询，港交所或未能即时接听所有电话查询，查询者及投诉人可于留言信箱中提供联络资料(包括姓名及电话)，港交所将会跟进。

### (3) 联交所

投诉方式：邮寄地址为香港中环港景街一号国际金融中心一期十一楼香港交易及结算所有限公司上市处理投诉事宜组。资料传真号码为(852) 22953981。联交所一般不会处理口头或匿名的投诉。若投诉人因个别困难而不能作出书面投诉，请致电(852) 2840 3950与联交所联络，有关通话可能会被录音。