

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



今年4月初，有報道指某證券行的伺服器失靈，導致其網上交易平台不能正常運作，受影響的客戶因此不能進行即時期貨交易。過往也曾有不同銀行的網上銀行系統發生故障，本會亦間有收到有關投訴。現時若網上交易平台發生故障，銀行或證券行會怎樣處理？

網上證券交易系統故障 消費者有何保障？

透過網上證券交易系統買賣股票或進行期貨交易等，早已為不少消費者受落，用者越來越多，大部分銀行近年並且相繼推出以手機進行的流動證券買賣，交易更見方便快捷。除了銀行以外，不少證券行也已推出網上交易服務如流動證券買賣，滿足客戶需要。

根據香港交易所《現貨市場交易研究調查2011/12》，個人網上交易於2011/2012年度佔個人投資者總成交金額的34%，數字涵蓋個人投資者將買賣指令透過如互聯網等電子媒體直接輸入並發送至銀行或證券行執行而產生的交易，可見網上自助買賣證券日趨普遍。

消費者有何保障？

證券交易分秒必爭，交易系統的穩定性和可靠性非常重要。若因銀行或證券行的交易系統出現故障，客戶因不能進行證券買賣以致蒙受損失，銀行或證券行會怎樣處理及會否就此向受影響的客戶賠償？本會在今年7月中向銀行及證券行發出問卷，瞭解消費者若遇到該等事故有何保障。歸納截至7月底回覆本會的14間銀行或證券行的回應，得出以下的一般處理方法：

- 個別機構在客戶開戶及當客戶登入網上交易系統時，會提醒客戶使用互聯網進行交易的潛在風險；

- 如遇上網上交易系統故障，銀行或證券行會盡快跟進及修理故障並恢復服務，個別機構會在網上交易系統掛出警示訊息提醒客戶轉用其他渠道；

- 銀行或證券行會建議客戶選擇其他渠道，例如證券交易櫃檯、電話證券交易專線或音頻電話熱線等，進行證券交易，或致電客戶服務中心尋求協助；

- 就網上交易系統出現故障而令客戶蒙受損失，2間機構沒有回覆是否會向客戶作出賠償；10間稱會按個別情況進行審視及調查去處理賠償事宜；1間指一般而言，不會為非其疏忽或故意不當行為所引

致的任何損失承擔責任；只有1間表示會按受影響的情況酌情減免客戶的佣金。

由於不同機構的處理方法有別，有意進行證券買賣的客戶應瞭解其銀行或證券行在網上交易系統發生故障時，會提供哪些交易途徑，以便把握時間以其他途徑處理其帳戶事宜。

預先掌握系統出現故障時有何對策，固然重要，一般使用時的網絡安全知識亦不容忽視。為了安全使用網上交易系統，客戶應妥善收藏網上交易平台的密碼，更不要向第三者透露。若收到懷疑欺詐電郵，切勿開啟附件或點擊電郵內的超連

開立證券戶口貼士 \$0佣金？

銀行及證券行相繼推出本地證券買賣服務的推廣優惠，包括免存倉費、特惠證券交易佣金甚或\$0佣金等。有意開立證券戶口的消費者需留意什麼？

- 依循個人買賣模式，篩選適合自己的銀行或證券行：消費者應先向銀行或證券行索取收費表詳細瞭解，並根據自己買賣證券的習慣模式，考慮總交易的預計成本，以及不同銀行或證券行所提供服務的適合程度，例如買賣頻密的消費者要多注意經紀佣金；買賣不活躍或長期持股的消費者則需多留意股票

託管費、不動戶收費及代理人服務費等。

- 不要只着眼於開立證券戶口的優惠：銀行或證券行推出的證券買賣服務優惠，雖然某些費用例如經紀佣金或存倉費等會被豁免，但客戶可能需要支付其他與交易相關的費用；留意有關優惠多屬短期性質，優惠過後客戶或需支付標準費用。

- 注意持牌中介機構（包括銀行及證券行）的服務質素、規模及口碑：例如提供超低佣金優惠的持牌中介機構，能否提供合理的服務水平，以及是否有多種交易渠道供客戶選擇等。

結，並應即時向有關銀行、證券行或監管機構查詢核實電郵的真偽。

證券及期貨事務監察委員會的意見

證監會以操守準則、指引和不時發布相關的通函，監管持牌法團在資訊科技方面的風險及協助業內人士遵守有關的監管要求。而針對網上證券交易系統所發布的操守準則修訂，將於2014年1月1日生效。根據經修訂後的「操守準則」，持牌法團應

- 確保其使用或提供予客戶使用的網上證券交易系統的穩健性，並設有適當的應變措施；

- 採取充足及適當的保安監控措施，以保護其使用或提供予客戶使用的網上證券交易系統免被濫用；

- 若提供網上證券交易系統予其客戶使用，持牌法團應制訂一份書面應變計劃，以處理與網上證券交易系統有關的緊急情況及中斷事故。

- 確保定期測試用以處理潛在緊急情況及中斷事故的應變計劃，以及有關計劃是可行及足夠的。如系統出現重大延誤或故障，持牌法團應及時確保有關的重大系統延誤或故障得以糾正；及通知客戶該重大系統延誤或故障的原因或可能原因，及將會如何處理客戶的交易指示。

香港金融管理局的意見

根據金管局所發出的監管政策手冊「電子銀行的監管」，銀行應備有正式的事故應變及管理程序，以便及時舉報及處理電子銀行服務中斷的事故，並在適當情況下迅速知會受影響的客戶。金管局並已在2010年6月22日就事故應變及管理程序向銀行發出通告，提醒銀行須就重大事故制訂有效應變及管理程序。金管局會不時檢視銀行履行有關的監管要求的實際表現，並在有需要時要求銀行作出改善。

投訴實錄

由2010年至2013年6月，本會共接到28宗涉及證券戶口的投訴，投訴內容主要涉及證券戶口費用及開戶優惠等。

個案1：交易系統故障致重複賣出股票 被多收費用

陳小姐透過某證券行的網上證券交易系統賣出若干股票，佣金連手續費為\$89；期間，該證券交易系統突然停止運作，故陳小姐重新用交易系統賣出股票，前後兩次交易股票的賣價不同，而該證券行向陳小姐收取合共\$169的佣金和手續費。陳小姐要求該行退回多收的\$80佣金連手續費，但該行的職員稱因人手問題，不能更新電腦紀錄，故不能退回多收的款項。

跟進：本會收到投訴後致函該證券行。及後，獲該行回覆指陳小姐已接受其退款安排。

個案2：最低戶口結餘由 \$3 萬增至 \$20 萬

林先生在某銀行開立了一個戶口，主要用作投資股票。今年6月初，林先生到該銀行的分行，意外發現戶口的最低結餘要求已由原來的\$3萬增至

\$20萬，若戶口的最低結餘低於\$20萬，該行每月會徵收手續費\$100。林先生對此變更感到不滿，該行表示林先生可取消該戶口，又或購入其他投資產品達至最低戶口結餘金額。林先生認為該行更改最低戶口結餘的要求，減低客戶調配資金的靈活性，並指該行應先通知客戶，例如在其網站內顯眼處列明有關最低戶口結餘的更改。

跟進：本會收到投訴後，致函該銀行，該行回覆指已於6月尾以書面通知林先生酌情豁免有關手續費至2014年6月30日。

提醒你：在開立證券投資戶口時，消費者應留意收費和開戶條款，例如最低資產總值的要求或相關費用等。客戶終止有關的證券買賣服務時，除了將戶口的證券賣出，亦可選擇將證券轉移到客戶於其他中介人開設的戶口，但銀行可能會收取相關的手續費。客戶亦應保留所有開戶文件及證券買賣的成交單據，供日後參考之用。



此外，金管局一直按照由證監會制訂的標準和規定，監管銀行進行的受規管活動例如證券交易服務。

香港投資者學會的意見

香港投資者學會主席譚紹興先生指出，有意買賣證券的市民除了留意經紀佣金的收費水平外，還需留意其他費用，例如存倉費或股票託管費等。譚先生提醒市民在開立證券戶口時，應瞭解開戶的合約條款，尤其是當證券交易系統出現故障時，證券商所提供的安排及保障。

專家意見

恒生管理學院商學院院長蘇偉文教授表示，有意開立證券戶口的市民應留意開戶合約的條文中會否容許或授權中介人使用戶口內的證券作其他用途，例如借貸給其他人士，又或是在合約中自動開立孖展戶口，形成匯集風險。蘇教授提醒利用流動網上平台進行交易的客戶，需留意網絡安全，尤其是電腦病毒。另電子買賣的指令有機會沒有執行，故客戶需多加覆核交易單據。