

投訴指引

1. 本指引的目的是什麼？

- 1.1 本指引列出會計及財務匯報局（會財局）法定的職權範圍，同時闡述提出投訴前需要考慮的因素，並解釋會財局將如何利用有關的資料。投訴處理程序旨在確保所有事宜均得到公平、適當和一致的處理。

2. 會財局的規管權力是什麼？

- 2.1 會財局是香港會計及審計專業的獨立監管機構，有權就投訴及轉介作出調查及查訊。

你可就誰作出投訴？	你可就甚麼事宜作出投訴？
<ul style="list-style-type: none"> ● 會財局註冊的執業單位（於會財局紀錄冊所載的執業單位（執業單位），即註冊的<u>執業會計師</u>，<u>會計師事務所 / 執業法團</u>及<u>註冊公眾利益實體核數師</u>） ● 會財局認可的公眾利益實體項目的境外核數師（即<u>認可公眾利益實體核數師紀錄冊</u>所載的核數師）（認可公眾利益實體核數師） ● <u>香港會計師公會會員名單</u>內的香港會計師公會註冊的會計師（會計師） <p>（統稱「受規管者」）</p>	<p>潛在失當行為</p> <p>例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 審計缺失 ● 不遵從專業準則，如專業會計師道德守則、會計準則、審計準則等 ● 捏改文件 ● 就某文件作出不正確的陳述 ● 在履行專業工作時疏忽

你可就誰作出投訴？	你可就甚麼事宜作出投訴？
<ul style="list-style-type: none"> 香港上市實體 	<ul style="list-style-type: none"> 上市實體財務報表中不遵從會計準則或其他規定（例如上市規則及公司條例等）

2.2 如果你就會財局職權範圍內的事項管有相關資料及 / 或證據，你可向我們作出投訴。

2.3 我們在完成投訴的初步評估後，根據評估結果決定跟進程序，包括展開調查及 / 或查訊，或不會作進一步跟進。詳情請參閱會財局有關[調查](#)及[查訊](#)的網頁。

3. 提出投訴時需要提供甚麼資料？

3.1 會財局需要準確和完整的資料以評估對失當行為或不遵從事宜的指控。因此我們鼓勵你提供以下資料：

- (i) 會計師、執業單位及其註冊負責人、認可公眾利益實體核數師及 / 或涉事機構的全稱及聯絡資料；
- (ii) 按時序描述所指控的失當行為或不遵從事宜；
- (iii) 與指控相關的文件或紀錄；及
- (iv) 你的姓名及聯絡方式。

請作出陳述和提供文件以支持你的指控（例如你對事件的觀察、所傾閱的文件或由第三方獲得的資料）。提供清晰具體的資料、涉事人身份及有關日期將有助我們評估你的投訴。如果你未能提供有關資料，會財局或因缺乏足夠理據而不能對所指稱的事宜作出跟進。

4. 會財局如何處理投訴？

4.1 對具備充份解釋及證據支持以顯示有關一方可能涉及重大失當行為或不遵從會計規定事宜的指控，會財局有法定權力作出跟進。因此，在提出投訴時，你需要提供所有相關資料。會財局的資源將用於著重處理具備充份理據及涉及重大公眾利益的投訴，因此缺乏充份解釋及證據支持的投訴或會被延後處理。

4.2 以下因素有助會財局評估你的投訴：

- 就指控提供清晰和精簡的解釋
- 就涉及重大影響的失當行為或不遵從事宜作出說明
- 有充分和適當證據支持的指控

4.3 會財局收到投訴後會向投訴人發出確認函並對投訴進行初步評估。我們可就具有證據支持的可跟進指控展開調查及 / 或查訊。若有關事宜不構成重大過錯，會財局不會進一步跟進，並會告知投訴人相關決定。

4.4 會財局評估投訴的法理性取決於提供的證據。缺乏足夠證據的投訴或會限制會財局對有關事宜的處理。如果你不提供聯絡方式，則投訴的處理可能因會財局未能向投訴人跟進指控及進一步取得資料而受到阻礙。

5. 會財局無法且不會處理哪些事項？

5.1 會財局沒有法定權力處理會財局職權範圍以外的事宜，例如：

- (i) 非受會財局規管的個人或組織

除上文第 2.1 段所述之受規管者外，會財局不會處理有關其他個人或組織的投訴。

(ii) 非核數師的職責

會財局不會處理與核數師職責無關的投訴。

以下為一些屬於董事（而非核數師）職責的例子：

- 編製公司的財務報表；
- 保存公司的賬簿和記錄；
- 應股東要求提供經審核的財務報表的文本；及
- 傳閱提出的議案及已通過的決議。

(iii) 民事事項

會財局不會處理與民事事項相關的投訴。例如與收費、商業合同或僱傭有關的糾紛。

(iv) 刑事事項

有關涉嫌刑事罪行的投訴，會財局不會處理超出《會計及財務匯報局條例》（第588章）所訂的法定權力的事宜。若閣下懷疑任何會計師、執業單位及其註冊負責人，或認可公眾利益實體核數師涉及任何刑事活動，應向警方作出舉報。

5.2 向我們提出投訴時，請注意會財局並不會：

- (i) 擔任你的財務或法律顧問；
- (ii) 協助追討你的金錢或提供任何金錢損失的賠償；及
- (iii) 在未達到《會計及財務匯報局條例》所訂法律門檻的情況下，展開正式調查。

5.3 此外，會財局亦不會跟進有關運算失誤、印刷或語法錯誤及 / 或對財務報表構成極輕微財務影響的表達事項。

5.4 會財局將不會處理纏繞性、出於誤解或具惡意成分的投訴。處理不合理的投訴和投訴人不合理的行為，會耗費會財局的資源及妨礙其他投訴的處理。為確保會財局能公平合理地運用資源及保障其員工，會財局或不會回應該投訴人就該投訴提交的信函。會財局會將此安排及理由以書面形式告知投訴人。

以下是一些不合理投訴或投訴人不合理行為的例子：

- (i) 投訴理據不足或缺乏理據，但帶有纏繞、騷擾或煩擾他人的目的；
- (ii) 在會財局已經解釋了其處理先前投訴的原因的情況下，就相同個案，不斷重複提出相同投訴或與之前相若的投訴，但未能提出新的證據及相關資料；
- (iii) 慣常地及持續地提出無實質依據、微不足道或毫無根據的投訴；
- (iv) 在投訴評估期間提供微不足道或不相關的新資料；及
- (v) 使用粗言穢語、攻擊性、歧視性或不恰當的語言，企圖騷擾、辱罵或以其他方式威脅處理其投訴的工作人員。

6. 我的投訴會被保密嗎？

6.1 根據《會計及財務匯報局條例》的保密規定，會財局將保密處理你提供的資料。唯在一些情況下，會財局可能需要披露你的投訴予被投訴方或其他官方機構以獲取進一步資料以使我們能評估有關事宜，或履行執法或其他監管目的。

6.2 除非得到你的同意或由於法律規定，會財局一般不會披露你的投訴和個人資料。然而，根據《會計及財務匯報局條例》及《個人資料（私隱）條例》（第486章），會財局在某些個別情況下可能會在未經你同意下向第三方披露你的投訴或你的個人資料。請參閱會財局有關[私隱政策](#)的網頁，以了解我們將如何使用你在遞交投訴時所提供的個人資料。

7. 我會否及將於何時收到會財局有關投訴處理進度的回覆？

7.1 基於法律上的保密規定，會財局不會把處理投訴期間所收集的具體細節或資料與外界分享，以確保公平性和符合適當程序。這做法能保持會財局程序的完整性，並令涉事人免受無根據的指控。

7.2 若會財局對會計師、執業單位及 / 或認可公眾利益實體核數師的失當行為進行的調查導致紀律處分，我們會在採取紀律處分後公開調查結果。會財局對上市實體不遵從事宜的查訊結果將在所有相關事宜作出決定後向公眾公布。

7.3 如你來信查詢第7.2段所述情況以外的事宜，會財局將無法為你提供任何進一步的資料。

8. 如何向會財局作出投訴？

8.1 為使會財局能有效處理你的投訴，請填寫我們的[網上投訴表格](#)。你亦可下載[PDF格式的投訴表格](#)，填寫後以電郵 (complaints@afrc.org.hk) 或郵寄方式提交給會財局*：

香港鰂魚涌英皇道 979 號
太古坊二座 10 樓
會計及財務匯報局
調查部
(投訴處理組)

* 會財局不會接收郵資不足的郵件。有關郵件會由香港郵政退回寄件人或予以銷毀。請在投寄郵件前支付足額郵資。