

## 投诉指引

### 1. 本指引的目的是什么？

- 1.1 本指引列出会计及财务汇报局（会财局）法定的职权范围，同时阐述提出投诉前需要考虑的因素，并解释会财局将如何利用有关的资料。投诉处理程序旨在确保所有事宜均得到公平、适当和一致的处理。

### 2. 会财局的规管权力是什么？

- 2.1 会财局是香港会计及审计专业的独立监管机构，有权就投诉及转介作出调查及查讯。

你可就谁作出投诉？	你可就什么事宜作出投诉？
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 会财局注册的执业单位（于会财局纪录册所载的执业单位（执业单位），即注册的<a href="#">执业会计师</a>，<a href="#">会计师事务所 / 执业法团</a>及<a href="#">注册公众利益实体核数师</a>）</li> <li>• 会财局认可的公众利益实体项目的境外核数师（即<a href="#">认可公众利益实体核数师纪录册</a>所载的核数师）（认可公众利益实体核数师）</li> <li>• <a href="#">香港会计师公会会员名单</a>内的香港会计师公会注册的会计师（会计师）</li> </ul> <p>（统称「受规管者」）</p>	<p>潜在失当行为</p> <p>例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 审计缺失</li> <li>• 不遵从专业准则，如专业会计师道德守则、会计准则、审计准则等</li> <li>• 捏改文件</li> <li>• 就某文件作出不正确的陈述</li> <li>• 在履行专业工作时疏忽</li> </ul>

你可就谁作出投诉？	你可就什么事宜作出投诉？
<ul style="list-style-type: none"> <li>香港上市实体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上市实体财务报表中不遵从会计准则或其他规定（例如上市规则及公司条例等）</li> </ul>

2.2 如果你就会财局职权范围内的事项管有相关资料及 / 或证据，你可向我们作出投诉。

2.3 我们在完成投诉的初步评估后，根据评估结果决定跟进程序，包括展开调查及 / 或查讯，或不会作进一步跟进。详情请参阅会财局有关[调查](#)及[查讯](#)的网页。

### 3. 提出投诉时需要提供什么数据？

3.1 会财局需要准确和完整的资料以评估对失当行为或不遵从事宜的指控。因此我们鼓励你提供以下资料：

- (i) 会计师、执业单位及其注册负责人、认可公众利益实体核数师及 / 或涉事机构的全称及联络资料；
- (ii) 按时序描述所指控的失当行为或不遵从事宜；
- (iii) 与指控相关的文件或纪录；及
- (iv) 你的姓名及联络方式。

请作出陈述和提供文件以支持你的指控（例如你对事件的观察、所参阅的文件或由第三方获得的资料）。提供清晰具体的资料、涉事人身份及有关日期将有助我们评估你的投诉。如果你未能提供有关资料，会财局或因缺乏足够理据而不能对所指称的事宜作出跟进。

#### **4. 会财局如何处理投诉？**

4.1 对具备充分解释及证据支持以显示有关一方可能涉及重大失当行为或不遵从会计规定事宜的指控，会财局有法定权力作出跟进。因此，在提出投诉时，你需要提供所有相关资料。会财局的资源将用于着重处理具备充分理据及涉及重大公众利益的投诉，因此缺乏充分解释及证据支持的投诉或会被延后处理。

4.2 以下因素有助会财局评估你的投诉：

- 就指控提供清晰和精简的解释
- 就涉及重大影响的失当行为或不遵从事宜作出说明
- 有充分和适当证据支持的指控

4.3 会财局收到投诉后会向投诉人发出确认函并对投诉进行初步评估。我们可就具有证据支持的可跟进指控展开调查及 / 或查讯。若有关事宜不构成重大过错，会财局不会进一步跟进，并会告知投诉人相关决定。

4.4 会财局评估投诉的法理性取决于提供的证据。缺乏足够证据的投诉或会限制会财局对有关事宜的处理。如果你不提供联络方式，则投诉的处理可能因会财局未能向投诉人跟进指控及进一步取得资料而受到阻碍。

#### **5. 会财局无法且不会处理哪些事项？**

5.1 会财局没有法定权力处理会财局职权范围以外的事宜，例如：

- (i) 非受会财局规管的个人或组织

除上文第 2.1 段所述之受规管者外，会财局不会处理有关其他个人或组织的投诉。

(ii) 非核数师的职责

会财局不会处理与核数师职责无关的投诉。

以下为一些属于董事（而非核数师）职责的例子：

- 编制公司的财务报表；
- 保存公司的账簿和记录；
- 应股东要求提供经审核的财务报表的文本；及
- 传阅提出的议案及已通过的决议。

(iii) 民事事项

会财局不会处理与民事事项相关的投诉。例如与收费、商业合同或雇佣有关的纠纷。

(iv) 刑事事项

有关涉嫌刑事罪行的投诉，会财局不会处理超出《会计及财务汇报局条例》（第588章）所订的法定权力的事宜。若阁下怀疑任何会计师、执业单位及其注册负责人，或认可公众利益实体核数师涉及任何刑事活动，应向警方作出举报。

5.2 向我们提出投诉时，请注意会财局并不会：

- (i) 担任你的财务或法律顾问；
- (ii) 协助追讨你的金钱或提供任何金钱损失的赔偿；及
- (iii) 在未达到《会计及财务汇报局条例》所订法律门槛的情况下，展开正式调查。

5.3 此外，会财局亦不会跟进有关运算失误、印刷或语法错误及 / 或对财务报表构成极轻微财务影响的表达事项。

5.4 会财局将不会处理缠绕性、出于误解或具恶意成分的投诉。处理不合理的投诉和投诉人不合理的行为，会耗费会财局的资源及妨碍其他投诉的处理。为确保会财局能公平合理地运用资源及保障其员工，会财局或不会回应该投诉人就该投诉提交的信函。会财局会将此安排及理由以书面形式告知投诉人。

以下是一些不合理投诉或投诉人不合理行为的例子：

- (i) 投诉理据不足或缺乏理据，但带有缠绕、骚扰或烦扰他人的目的；
- (ii) 在会财局已经解释了其处理先前投诉的原因的情况下，就相同个案，不断重复提出相同投诉或与之前相若的投诉，但未能提出新的证据及相关资料；
- (iii) 惯常地及持续地提出无实质依据、微不足道或毫无根据的投诉；
- (iv) 在投诉评估期间提供微不足道或不相关的新资料；及
- (v) 使用粗言秽语、攻击性、歧视性或不恰当的语言，企图骚扰、辱骂或以其他方式威胁处理其投诉的工作人员。

## 6. 我的投诉会被保密吗？

6.1 根据《会计及财务汇报局条例》的保密规定，会财局将保密处理你提供的资料。唯在一些情况下，会财局可能需要披露你的投诉予被投诉方或其他官方机构以获取进一步资料以使我们能评估有关事宜，或履行执法或其他监管目的。

6.2 除非得到你的同意或由于法律规定，会财局一般不会披露你的投诉和个人资料。然而，根据《会计及财务汇报局条例》及《个人资料（私隐）条例》（第486章），会财局在某些个别情况下可能会在未经你同意下向第三方披露你的投诉或你的个人资料。请参阅会财局有关[私隐政策](#)的网页，以了解我们将如何使用你在递交投诉时所提供的个人资料。

## 7. 我会否及将于何时收到会财局有关投诉处理进度的回复？

7.1 基于法律上的保密规定，会财局不会把处理投诉期间所收集的具体细节或资料与外界分享，以确保公平性和符合适当程序。这做法能保持会财局程序的完整性，并令涉事人免受无根据的指控。

7.2 若会财局对会计师、执业单位及 / 或认可公众利益实体核数师的失当行为进行的调查导致纪律处分，我们会在采取纪律处分后公开调查结果。会财局对上市实体不遵从事宜的查讯结果将在所有相关事宜作出决定后向公众公布。

7.3 如你来信查询第7.2段所述情况以外的事宜，会财局将无法为你提供任何进一步的资料。

## 8. 如何向会财局作出投诉？

8.1 为使会财局能有效处理你的投诉，请填写我们的[网上投诉表格](#)。你亦可下载[PDF格式的投诉表格](#)，填写后以电邮([complaints@afrc.org.hk](mailto:complaints@afrc.org.hk))或邮寄方式提交给会财局\*：

香港鲗鱼涌英皇道979号  
太古坊二座 10 楼  
会计及财务汇报局  
调查部  
( 投诉处理组 )

\* 会财局不会接收邮资不足的邮件。有关邮件会由香港邮政退回寄件人或予以销毁。请在投寄邮件前支付足额邮资。