

第四節

後援中心/ 客戶服務中心

4.1 引言

4.1.1 服務範圍

結算公司設立的後援中心向非投資者戶口持有人的參與者及指定銀行提供後備支援設施。

只可透過貸出人的中央結算系統終端機或結算公司可不時指定的其他方法，使用有關強制借入證券交易的設施。

4.1.2 已刪除

4.1.3 後援中心的服務時間

後援中心的服務時間為星期一至星期五（公眾假期除外）上午九時至下午六時（或結算公司可不時決定的時間）。

4.1.4 有資格使用是項設施的人士

非投資者戶口持有人的參與者或指定銀行如因技術問題或其他原因而未能成功連接中央結算系統，皆有資格按一般規則使用後援中心的設施。

如參與者的指定銀行的中央結算系統終端機發生故障，該指定銀行可使用終端機後援中心的設施向結算公司確認參與者已繳付有關款項。

如非投資者戶口持有人的參與者或指定銀行須使用後援中心的設施，應事前按結算公司不時指定的形式向結算公司提出申請。有關後援中心的開放時間及其他詳情，請參閱香港交易所網站所載的相關使用者指引。

能否使用後援中心的設施須視乎供應情況而定。結算公司保留拒絕使用上述設施的申請的權利。

4.1.5 後援中心的服務範圍

後援中心的服務範圍包括透過中央結算系統終端機提供的所有中央結算系統的修訂功能、查詢及編印報告功能，以及透過RMS提供的風險監察及管理功能。

4.2 客戶服務中心

4.2.1 客戶服務中心的服務範圍

結算公司設立的客戶服務中心向投資者戶口持有人提供下列服務及設施：

- (i) 輸入指示；
- (ii) 編印報告；及
- (iii) 一般查詢服務。

4.2.2 客戶服務中心的服務時間

客戶服務中心的服務時間為星期一至星期五（公眾假期除外）上午九時至下午六時（或結算公司可不時決定的時間）。

4.2.3 步驟

如使用客戶服務中心的指示輸入服務，投資者戶口持有人或其獲授權簽署人士須填妥和簽署（如屬適用，蓋上公司印鑑）投資者戶口操作簡介所載的適當表格，並將表格交回結算公司客戶服務中心的服務櫃檯供處理。

結算公司客戶服務中心的職員會在交來的申請表格上以機印方式證明已輸入資料，並會將表格副本（結算公司不時指定的表格除外）交回投資者戶口持有人。

結算公司保留拒絕接納投資者戶口持有人的申請表格的權利。