

## 第四節

### 終端機後援中心/ 客戶服務中心

#### 4.1 引言

##### 4.1.1 服務範圍

結算公司設立的終端機後援中心向參與者（非投資者戶口持有人）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 終端機後援中心的服務時間

終端機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

參與者（非投資者戶口持有人）及指定銀行如其中央結算系統終端機發生故障，皆有資格使用終端機後援中心的設施。

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。

如使用終端機後援中心的設施，毋須事前申請，只需按照中央結算系統終端機使用者指引及指定銀行適用的中央結算系統終端機使用者指引的規定，向結算公司提交一份書面申請，證明參與者的中央結算系統終端機發生故障便可。

能否使用終端機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 終端機後援中心的服務範圍

終端機後援中心的服務範圍包括所有中央結算系統的功能，例如輸入戶口轉移指示、股份獨立戶口轉移指示、交收指示、交付指示、投資者交收指示、臨時提取指

示、選擇指示、認購指示、投資者交收指示交收對手名單及公司投票指示，以及查詢功能及編印報告等。

## 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。