

B 部：调解中心的权力及职能

4. 调解中心的成立目的及权力

4.1 成立调解中心的目的，是为金融机构及其客户提供一个在诉讼以外、独立而费用相宜的途径，以解决两者之间的金钱争议。

4.2 调解中心在任何时候均须保持独立持平，不得代表合资格争议中的任何一方当事人。

4.3 调解中心有权：

(a) 根据载于附件 II 的《受理准则》，决定是否受理申请；

(b) 要求提供处理申索及 / 或合资格争议所需及与之有关的资料；

(c) 为调解员及仲裁员提供操守指引，包括（但不仅限于）不时制定规则、操守守则及指南；

(d) 为研究、评估或教育目的而发布有关合资格争议的资料。

发布的性质及形式可包括按个案所涉界别或性质分类的统计数字摘要，惟不得直接或间接公开，或可能直接或间接公开当事人的身分；

- (e) 就其所知把系统性问题(即会或可能会影响有关金融机构的其他客户或公众的问题)及 / 或怀疑严重失当行为的资料, 通知及 / 或提交监管机构;
- (f) 向申请人、合资格申索人及金融机构征收根据附件 I 《收费表》订明的相关费用;
- (g) 在金融机构未能根据本《职权范围》履行其任何义务时, 向金融机构发出信件或通知书, 以及 / 或知会监管机构;
及
- (h) 采取任何其他适当的行动及措施, 以达成调解中心的成立目的。

4.4 调解中心是全权主管以下事宜的唯一机构:

- (a) 备存调解员名单和仲裁员名单;
- (b) 增删上述名单的调解员和仲裁员; 及
- (c) 委任调解员和仲裁员(如当事人未能就此事达成协议)。

5. 调解中心的原则和职能

5.1 调解中心是根据以下原则成立的：

- (a) **独立**—调解程序务须独立；
- (b) **持平**—调解中心的程序应对双方当事人都公正持平；
- (c) **便捷**—争议解决程序应简单直接、清楚易明，为使用者提供便捷的服务；
- (d) **有效**—应以迅速及有效的方式解决合资格争议；及
- (e) **公开**—在处理合资格争议时，除了应尽可能维持公开透明外，还应按照香港法例就有关保密及保障私隐的责任行事。

5.2 调解中心是为管理调解计划而成立的。该项计划主要是先以调解方式处理争议；如调解失败，则会按合资格申索人的意愿提交仲裁。

6. 调解中心的成立

6.1 调解中心是根据公司条例(第 622 章)以非牟利担保有限公司的形式成立，其组织章程细则界定其宗旨、权限及管治方式。

7. 调解中心的管治方式

7.1 调解中心是由一个董事局(连主席在内，有 7 至 15 名成员)管治的。董事局负责制订调解中心的整体政策及监察其运作，并确保争议解决程序独立公正。董事局不得干预调解和仲裁的过程及结果。

7.2 董事局成员有广泛代表性，包括从事金融服务业的人士，以及备受推崇兼熟识金融服务和保障消费者权益等相关事宜的社会贤达。董事局成员包括调解中心的行政总裁，以及由政府 and 监管机构所委任的人士。

7.3 董事局可按其认为合适的条款和条件，把所拥有的任何权力授予一个或多个委员会 / 小组委员会，而委员会 / 小组委员会的成员不一定要是董事。获授权的委员会 / 小组委员会必须按照董事局的指示行使有关权力。

8. 调解中心的拨款安排

8.1 政府、金管局和证监会自二零一二年一月一日开始，为调解中心提供成立费用及营运经费。

8.2 由新的拨款日期起（该日待定），调解中心的营运经费须由金融机构提供，以落实金融业界对公众的承诺，循公平有效的方式解决争议。

8.3 由新的拨款日期起，调解中心的营运经费须因应调解中心的资源使用情况，由金融机构按公平及公正的方式分担。拨款安排的基本原则如下：

(a) 对各金融机构力求公平；

(b) 以具效率及简化行政程序的方式运作并征收费用；

(c) 为调解中心及金融机构提供适度明确的准则和弹性，使能适时拟订财务预算和管理财政；及

(d) 鼓励金融机构尽可能在较早阶段解决申索。

8.4 调解中心须在新的拨款日期前的合理时间内，以其营运经验着手制订拨款方案，使该方案可在新的拨款日期生效。调解中心会咨询政府、监管机构和相关各方，包括相关业界团体。金融机构须向调解中心提供所需资料，以便调解中心制订拨款方案。

8.5 待调解中心拨款的方案获政府、金管局及证监会通过后，金融机构须同意遵守有关条款，以确保调解中心由新的拨款日期起继续运作。

9. 调解计划的成员

9.1 根据金管局认可金融机构的发牌条件或《证券及期货事务监察委员会持牌人或注册人操守准则》，金融机构须成为调解中心所推行的调解计划的成员。

9.2 金融机构同意遵守本《职权范围》的规定，以及遵循调解中心为调解计划订明的程序及方法。如果在下列情况下，金融机构须就解决合资格争议，参与调解及 / 或仲裁：

(a) 合资格申索人愿意，及

(b) 在申请人提出申请之前，该标准合资格争议未能在当事人之间直接解决。

9.3 金融机构须遵循调解中心为调解计划订明的程序，包括但不限于以下各项：

- (a) 就书面投诉发出的最后书面答复中，告知有关客户如该书面投诉未能解决，可选择把投诉转交调解中心处理，并载列调解中心的联络资料，如热线电话、地址及网站；
- (b) 在调解中心指定的时限内回应其索取资料的要求；
- (c) 派出参与调解会议的代表，必须拥有所需的授权，以决定个别申索；
- (d) 根据第 9.2 段所示进行调解及 / 或仲裁；
- (e) 真诚地参与调解及 / 或仲裁；
- (f) 落实附件 VIII 订明的《经调解的和解协议》及 / 或仲裁裁决的条款；及
- (g) 尽快向调解中心缴付根据附件 I《收费表》订明的调解费及 / 或仲裁费，以及任何其他费用和收费。

10. 金融机构须遵守的承诺及违规后果

- 10.1 金融机构同意在任何时间均遵守本《职权范围》的规定，并受本《职权范围》约束，包括调解中心经咨询政府而可能不时作

出的任何修订、修改及 / 或更新。调解中心会视乎情况咨询相关各方，包括相关业界团体。

10.2 金融机构如没有按照本《职权范围》的规定履行其责任，调解中心须在有需要时向其发出违规信函 / 通知，并把副本送交监管机构，以便监管机构采取跟进行动。

11. 收费结构

11.1 调解中心会按照附件 I 所载的《收费表》，就所提供的服务向合资格申索人及金融机构收取费用。所有缴付予调解中心的费用及收费，概不退还。

11.2 申请人提交调解计划《申请表格》时，须向调解中心缴付申请费。申请费不设退款，即使调解中心其后拒绝受理申请，也不会把费用退还给申请人。

11.3 当事人须在调解及仲裁程序展开之前，向调解中心缴付调解费及仲裁费。调解费及仲裁费不设退款，即使调解员或仲裁员其后终止处理有关调解或仲裁，也不会把费用退还给当事人。

11.4 调解中心须不时检讨收费结构。如要修改载于附件 I 的《收费表》所列的收费结构，调解中心须先咨询政府及视乎情况咨询相关各方，包括相关业界团体，然后提交董事局审批。