

調解中心之特色

- 金融糾紛調解中心（調解中心）是以擔保有限公司形式成立，屬一所非牟利機構。
- 調解中心管理一套金融糾紛調解計劃（調解計劃），協助解決香港的金融機構與其個人、獨資經營者或小型企業客戶（如其符合調解計劃下所要求的定義，將合稱為「合資格申索人」）之間的金錢爭議。
- 標準合資格爭議的最高申索金額為港幣一百萬元（包括任何指稱為損失的款項的利息）或等值外幣；延伸合資格爭議的申索金額則不設上限。

調解中心之抱負

- 本中心致力成為香港提供解決金融業相關爭議服務的領導者，以建設性的方法處理金融機構與其客戶之間的金融爭議，避免其爭議升溫。
- 透過擴大我們服務的範圍及聯繫金融業界，一起鞏固香港的國際金融中心的地位。

調解中心之使命

- 提供獨立及不偏不倚的「先調解，後仲裁」、「只調解」或「只仲裁」的爭議解決程序，協助解決香港的金融機構與其個人、獨資經營者或小型企業客戶之間的金錢爭議。

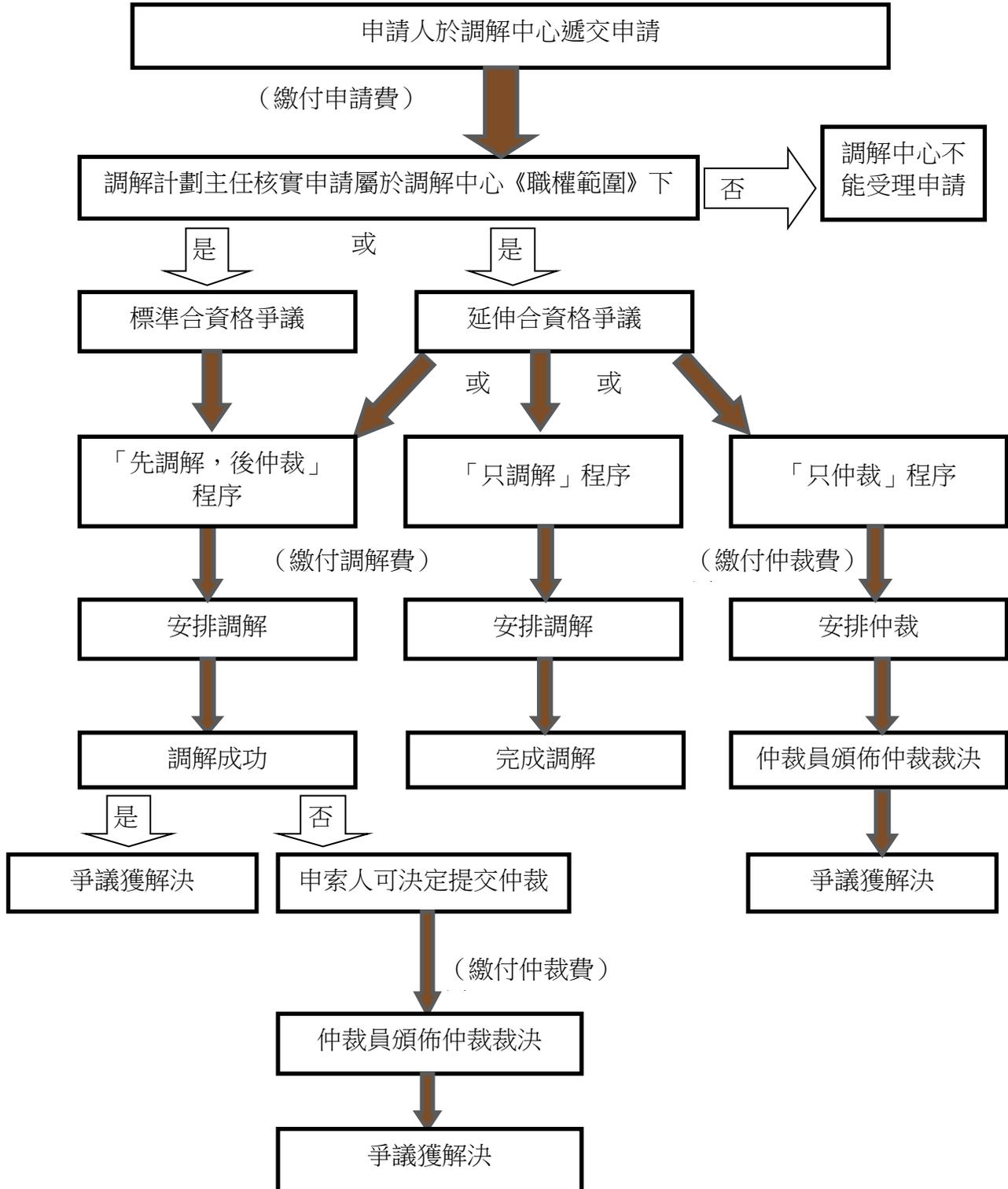
調解計劃之優點

- 提供一站式及費用相宜之途徑，給予沒有足夠資源向法庭進行訴訟的合資格申索人解決爭議。
- 所有本調解計劃內之金融機構成員必須參與本調解計劃下凡是作為**標準合資格爭議**而獲調解中心受理的申索。
- 專用的調解員名單及仲裁員名單以提供優質服務。
- 受訓之調解計劃主任專責管理調解及仲裁之程序。

調解中心之原則

- **獨立**：成立及管理調解計劃，不受任何外界干預。
- **持平**：在維持及貫徹執行調解中心的程序上，不偏不倚對待金融機構及其客戶。
- **便捷**：制訂簡單直接、易於理解的爭議解決程序，為使用者提供便捷的服務。
- **有效**：確保金融爭議可盡快有效地獲得解決。
- **公開**：在處理爭議時盡可能維持公開透明及按照有關保密及保障私隱的責任行事。

金融糾紛調解中心（調解中心）的運作



申請須知

- 《職權範圍》(2018年1月)適用於合資格申索人或金融機構(如適用)首次知悉損失的日期發生於生效日或生效日之後的所有申索。
- “生效日”指本《職權範圍》的生效日(2018年1月1日)當天,但有關小型企業(小企)條款的施行則屬例外,後者的生效日為2018年7月1日。
- 如申請人為個人、獨資經營者或小企*(以下合稱「合資格申索人」*)向金融糾紛調解中心(調解中心)提出申請前,必須已就有關爭議向相關金融機構*作出**書面投訴**。

* 小企指身為有限公司或合夥企業的小型企業,且該小企或其集團根據其最近一個財務年度的年終報表顯示:

- (1) 年度營業額不超過港幣5000萬元;及
- (2) 總資產不超過港幣5000萬元;及
- (3) 在香港的僱員人數不超過50人。

* 合資格申索人指《職權範圍》第13段中被描述為合資格申索人的人士或實體。

* 金融機構指獲金管局認可或領有證監會所發牌照的金融機構或金融服務提供者,但不包括只從事《證券及期貨條例》(第571章)所訂第10類受規管活動(即提供信貸評級服務)的金融機構。

- 向調解中心遞交申請表前,
 - 致電熱綫: **(852) 3199 5199** 查詢
 - 參與由調解中心安排的**簡介會**

- 如申請人為金融機構,可在獲得其客戶同意後,向調解中心提交申請。
- 遞交申請表,須同時提交所有相關**證明文件**及**申請費**。

審核階段

- 調解計劃主任根據金融糾紛調解計劃《個案受理準則指引》決定是否受理申請。
- 申請人如對調解計劃主任的決定有異議,可在收到有關決定通知的日期起計21天內向調解中心作出申述。
- 如有需要,調解中心的高級人員須覆檢調解計劃主任受理或拒絕受理任何申請的決定,而該決定為最終及不可推翻。
- 凡是作為**標準合資格爭議**而獲調解中心受理的申索,一律按照「先調解,後仲裁」的次序處理。
- 凡是作為**延伸合資格爭議**而獲調解中心受理的申索,則可在「先調解,後仲裁」、「只調解」或「只仲裁」中選擇其中一種方式處理,惟合資格申索人及相關金融機構(下稱「當事人」)須提交已簽署的同意書。

A. 標準合資格爭議

- (a) 爭議必須是由合資格申索人提交的客戶申索或金融機構在取得當事人簽署的同意書後提交的客戶申索；
- (b) 合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到有關金融機構發出的最後書面答覆；或合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴超過 60 天(由提出投訴當日起計)，但仍未收到有關金融機構的最後書面答覆；
- (c) 涉及爭議的金融服務提供者必須為金融機構；
- (d) 爭議必須屬金錢性質；
- (e) 每宗申索的申索金額不得超過*最高申索金額；及
- (f) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港簽訂或制訂的合約或當金融機構作為代理人時，向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

* 最高申索金額為港幣 100 百萬元。

B. 延伸合資格爭議

- (a) 爭議必須是在取得當事人簽署的同意書後，並於以下情形中提出的：
 - (i) 在符合 A(b)段的規定下，由合資格申索人或金融機構提交的每宗客戶申索，而該申索超過最高申索金額及/或超出**時效期限；或
 - (ii) 屬於金融機構提出的每宗金融機構申索或每宗金融機構反申索。
- (b) 涉及爭議的金融服務提供者必須為金融機構；
- (c) 爭議必須屬金錢性質；及
- (d) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港簽訂或制訂的合約或當金融機構作為代理人時，向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

** 時效期限為自合資格申索人購買金融服務日期、或自其首次知悉其因金融服務而蒙受金錢損失日期(兩者以日期較後者為準)起計的 24 個月。

調解階段

- 如涉及的申索金額：
 - 低於港幣 20 萬元水平，調解中心一般會委派內部調解員或調解員名單中的一名調解員(名單上的調解員)處理該個案；或
 - 超過港幣 20 萬元水平，合資格申索人及相關金融機構(當事人)須根據調解中心規則從調解員名單中選擇一名調解員。
- 調解員須在獲委任之日起計 **21** 天內召開調解會議，但如調解中心另有書面指示，則作別論。
- 在實質調解會議之前，調解員須確保當事人已簽署 **《調解協議》**。
- 除非是一項延伸合資格爭議或一項在法院程序下的申索，調解個案的任何一方當事人均不得委派法律代表代為參與調解。
- 調解員必須在調解工作結束後，向調解中心提交 **《調解證明書》**。

費用 (金融機構的客戶適用) (港幣)

查詢	不收費用
遞交調解計劃《申請表格》	200 元
調解	每宗個案
指定的調解時間 (4 小時)	
申索金額	
-少於 200,000 元	1,000 元
-介乎 200,000 元至 1,000,000 元	2,000 元
經延長的調解時間	每小時
申索金額	(不足一小時也作一小時計算)
-少於 200,000 元	750 元
-介乎 200,000 元至 1,000,000 元	1,500 元

*所有費用一經繳付，不獲退回

*申索金額超過港幣 100 萬元的個案，請參考收費表

*凡對日子的提述，均指曆日

仲裁階段

- 如果申索被調解中心受理，根據調解計劃的「先調解，後仲裁」或「只仲裁」的程序解決，申索人可以書面形式向調解中心發出《**仲裁通知書**》要求進行仲裁。
- 如為「先調解，後仲裁」的程序，若有關爭議未能經調解解決，申索人須於《調解證明書》發出日期起計 **60** 天內，以書面形式向調解中心發出《**仲裁通知書**》，要求進行仲裁。
- 被申請人須在仲裁通知書送達後 **21** 天內，提交《**對仲裁通知書的回應**》。
- 申索人須在收到金融機構的回應、陳述書和文件後的 **21** 天內，提交《**最終陳述書**》（如有的話）。
- 當調解中心接獲申索人及申被申請人（下稱「當事人」）的《**仲裁通知書**》、《**對仲裁通知書的回應**》、陳述書和文件後，當事人須根據調解中心選擇仲裁員的程序，從仲裁員名單中委任**一名仲裁員**。調解中心發出書面確認後，仲裁員的委任便即時生效。
- 在仲裁員作出《**仲裁裁決**》前，仲裁員如有利益衝突或存有偏見，調解中心可應當事人的要求或主動撤換仲裁員。
- 仲裁即可以「**只審理文件**」的方式進行。在特別情況下，仲裁員可決定進行當事人須親身出席的聆訊。

費用（金融機構的客戶適用）(港幣)

仲裁	每宗個案
(申索金額不超過港幣 100 萬元的個案)	
- 只審理文件	5,000 元
- 親身出席聆訊(在「只審理文件」的仲裁費用外須另付的費用)	12,500 元

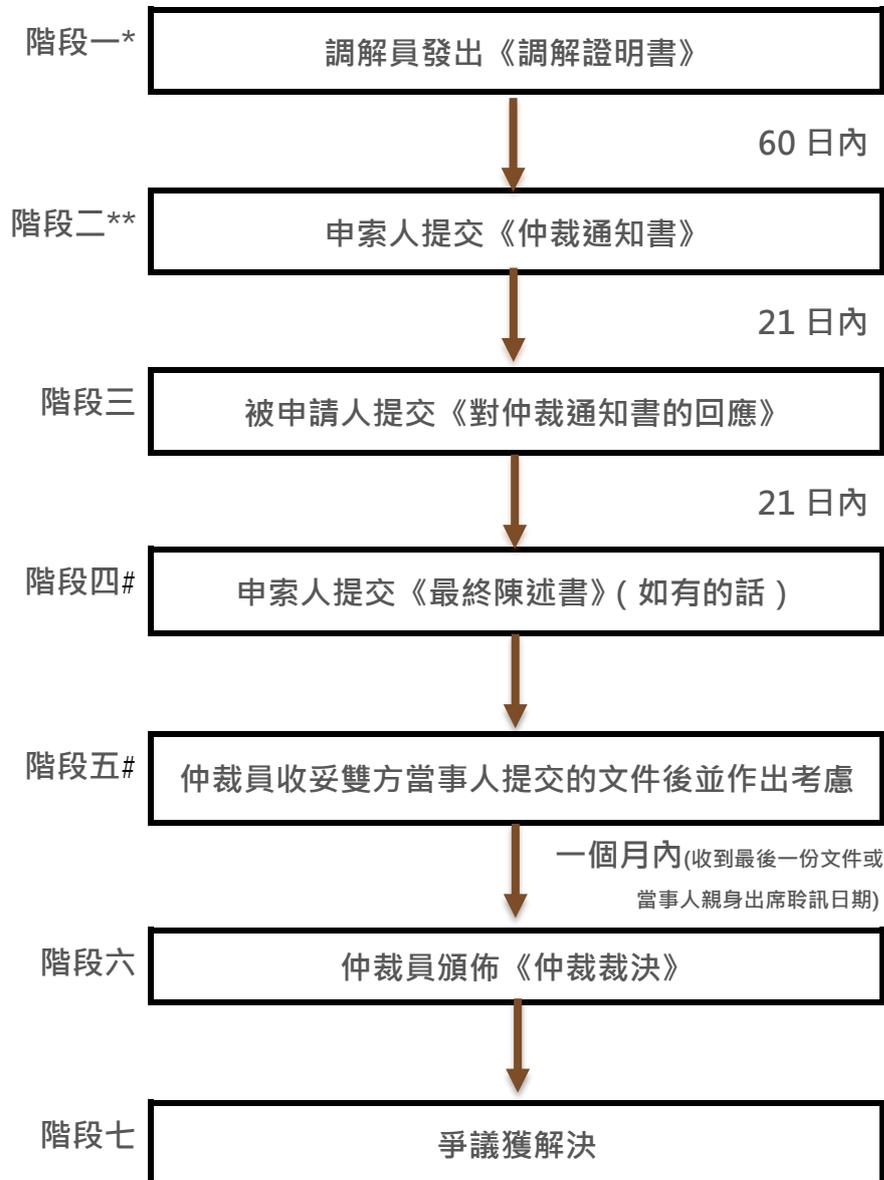
*所有費用一經繳付，不獲退回

*申索金額超過港幣 100 萬元的個案，請參考收費表

*凡對日子的提述，均指曆日

- 仲裁員須在收到**最後一份文件** (或當事人親身出席聆訊)日期起計 **1 個月**內作出《**仲裁裁決**》。
- 當事人提交《**仲裁通知書**》或《**對仲裁通知書的回應**》及其他證明文件時，須備有足夠副本，使仲裁員、另一方當事人及調解中心都各有一份。
- 當事人與仲裁員之間的所有通訊，都必須以仲裁中採用的語言，並以書面方式經由調解中心進行，傳遞予另一方當事人及仲裁員。

仲裁程序範例



* 如果「先調解，後仲裁」的程序，申索人須於《調解證明書》發出日期起計 60 天內，以書面形式向調解中心發出《仲裁通知書》，要求進行仲裁。

** 如果「只仲裁」的程序，申索人於調解中心受理其申請後，可直接提交《仲裁通知書》，要求進行仲裁。

#委任仲裁員在階段四進行。要求撤換仲裁員只可在階段四、五，按《調解計劃下的仲裁撤換仲裁員（要求仲裁員迴避和替換）程序》進行。