

# 優化金融糾紛調解計劃的建議

---

## 諮詢總結

2017年8月

# 優化金融糾紛調解計劃的建議

---

## 諮詢總結

2017年8月

金融糾紛調解中心

## 目錄

	頁
主席序言	2
背景	3
諮詢結果	3
總體意見	3
第一部分：調解計劃的主要修訂	4
第二部分：經雙方同意下之調解中心服務擴展	18
第三部分：收費、實施及資料匯報	28
總結	38
下一步工作	40
附件	41

## 主席序言

金融糾紛調解中心(「調解中心」)自 2012 年 6 月開始運作至今已五年，董事局一直謹守調解中心的使命及抱負，不斷審視其運作，並諮詢我們的持份者以優化服務，使調解中心的服務能更有效滿足社會的需要，以及令調解中心的資源更能有效地運用。在考慮各持份者提供的意見，以及全面檢討調解中心的運作及海外做法後，董事局於去年 10 月建議優化調解中心的服務及發表諮詢文件，就有關優化建議諮詢公眾。

服務的優化修訂可分為兩大類。第一類為擴大《職權範圍》內的《個案受理準則》，即：(i) 提高最高申索金額；(ii) 延長提出申索的時效期；(iii) 擴大合資格申索人的範圍至涵蓋小型企業；以及(iv) 接受正進行法院訴訟的申索。

第二類為在當事人雙方同意下，可將超出修訂後的《個案受理準則》所訂明的最高申索金額及／或時效期的申索，交由調解中心處理。此外，如合資格申索人同意，有關金融機構可將金融爭議提交調解中心及提出反申索。超出修訂後的《個案受理準則》的個案，當事人亦可基於雙方同意的情況下，選擇「先調解，後仲裁」、「只調解」或「只仲裁」的模式於調解中心處理爭議。

鑒於以上修訂，調解計劃的收費、程序及實施亦會作出相應的修改。

於諮詢回應中，我們很高興獲悉建議得到許多回應者支持，並收到來自涵蓋各界別回應者具建設性的意見。尤其我們收到來自銀行及證券業界的意見，我們會於以下諮詢總結作出回應。經考慮所有意見及詳細的思量後，我們採用了大部分的建議，並作出一些必要的修訂。

通過落實這些建議，調解中心可以因應使用者的需要，更靈活地向他們提供優化服務，並能更有效運用資源，以實踐調解中心的使命和抱負，造福社會。

鄭若驊教授 GBS, SC, JP  
董事局主席

## 背景

1. 調解中心於 2016 年 10 月 3 日就優化金融糾紛調解計劃(「調解計劃」)展開為期三個月的公眾諮詢，諮詢於 2016 年 12 月 31 日結束。

## 諮詢結果

2. 我們一共收到 32 份意見書，其中 7 份來自代表金融機構及／或從事金融服務業的個別人士的業界組織、2 份來自消費者保障及投資者教育機構、8 份來自相關專業團體及政府部門、4 份來自商會、5 份來自個別人士及 6 份來自其他機構。部分意見書於諮詢期結束後才收到。回應者名單載於附件。
3. 本文件會闡述各回應者的意見，而意見書已上載調解中心網站([http://www.fdrc.org.hk/en/html/publications/publications\\_consultation.php](http://www.fdrc.org.hk/en/html/publications/publications_consultation.php))。
4. 在確定建議時，我們曾與部分回應者討論及釐清其意見書的內容，本諮詢總結已適當納入它們的意見。

## 總體意見

5. 我們接獲的回應，反映了回應者對建議的不同觀點，包括「贊成」或「反對」個別建議、要求作出更詳盡的解釋，以至建議改用其他做法並附加理據。
6. 整體來說，銀行及證券業界希望維持現狀，其他回應者如律政司、消費者委員會、投資者教育中心、各主要商會、相關專業團體等，則普遍支持建議的改進措施。下文會詳細說明它們的意見。

## 第一部分：調解計劃的主要修訂

7. 下文(A)至(D)節所述調解計劃服務範圍的四個主要修訂，是將金融機構及其客戶(現在包括小型企業)可以提交調解中心處理的申索的最高申索金額上調，並延長提出申索的時效期。另外，對於正進行法院訴訟程序的個案，若雙方同意向法庭擱置法律程序，或適當地通知法院，調解中心可受理該等申索。

### **(A) 最高申索金額**

8. 我們建議將最高申索金額從港幣 50 萬元調高至港幣 300 萬元，並徵詢對其他金額是否有其他建議。(諮詢問題 1.1 及 1.2)。

### **回應者的意見**

9. 除來自銀行及證券業界的業界組織外，大多數回應者一般都支持提高最高申索金額的建議，理由如下：**(a)** 該建議令調解中心具成本效益及高效率的調解／仲裁服務可惠及更多金融客戶及金融機構；**(b)** 正如調解中心的數據及經濟指數所反映，該建議更符合公眾的需要；以及**(c)** 該建議與其他海外司法管轄區的現行做法及區域法院的司法管轄額度建議修訂一致。
10. 大多數證券業界組織關注調解中心的服務可能被濫用。提高最高申索金額亦因而可能增加它們的經營風險，特別是已然面對困難及競爭劇烈的經營環境的本地證券商。
11. 大多數銀行希望不作任何修訂。存款公司公會及香港銀行公會認為：
  - a) 大部分個案均不超過現行申索金額上限，而該上限本已高於其他亞洲司法管轄區(如新加坡)的平均申索金額上限。
  - b) 超過港幣 50 萬元的申索一般涉及較複雜的投資產品及／或事實始源，受區域法院及原訟法庭的司法管轄權妥為涵蓋，同時該等申索由區域法院及原訟法庭審理更為合適。
  - c) 在區域法院及原訟法庭審理的民事訴訟種類繁多，其中部分顯然不宜通過調解處理。
  - d) 鑒於申索人只須支付小額費用便可向調解中心提出申索，程序容易被濫用。

- e) 儘管調解中心的營運規模相對較小，但其現行營運成本偏高。修訂建議將無可避免令調解中心的工作量增加，亦需要投入額外資源，進一步推高營運成本，而所需的額外資金最終將由調解中心各方使用者承擔。
12. 至於有關可接受最高申索金額，一間證券業界組織表示港幣 100 萬元較為合適，提高至港幣 300 萬元會變相鼓勵濫用。幾位回應者建議提升至港幣 200 萬元更貼近其他司法管轄區的有關水平。

## 我們的回應

13. 本建議的主要目的是優化調解中心的服務，提供多一個有效的獨立平台，讓爭議雙方排解糾紛，使調解中心的服務能更有效滿足社會的需要。只要當事人有意利用此平台，它們就應該能夠使用有關服務。提高最高申索金額，使調解中心的服務可惠及更多涉及爭議的當事人。
14. 調解中心的查詢數據支持提高最高申索金額，而上調最高申索金額亦更符合香港作為國際金融中心的地位，使其可媲美其他同等監管司法管轄區，如美國、英國、澳洲及新西蘭和部分亞洲司法管轄區。我們獲悉新加坡的 FIDReC(新加坡金融業糾紛調解中心)的保險申索限額新加坡幣 10 萬元(約港幣 60 萬元)，較香港為高，而非保險申索限額則為新加坡幣 5 萬元，較香港為低。然而，這兩個限額都是於 2005 年新加坡的 FIDReC 成立時設定的。FIDReC 於 2015 年滿 10 週年時檢討非保險相關申索限額，並於 2016 年宣布把非保險相關的申索金額上調一倍，由新加坡幣 5 萬元調高至新加坡幣 10 萬元<sup>1</sup>(約港幣 60 萬元)，並於 2017 年 1 月生效，即與保險相關申索限額相同，以便一旦發生爭議時，更多消費者及金融業界能受惠。在 FIDReC 作出有關上調後，其保險及非保險相關申索金額都高於香港目前的最高申索金額。
15. 調解及仲裁都是行之有效的另類爭議解決方法，可處理涉及不同申索金額的金融糾紛。涉及的金額並不會促使某宗個案較為適合或較不適合以訴訟處理。根據 2010 年採納的香港民事司法

---

<sup>1</sup> FIDReC 上調非保險相關申索金額的公佈  
[http://www.fidrec.com.sg/website/press\\_release/Press%20Release%20dated%2021%20Dec%202016.pdf](http://www.fidrec.com.sg/website/press_release/Press%20Release%20dated%2021%20Dec%202016.pdf)

制度改革，即使事件已提呈法院處理，根據《實務指示 31》，就區域法院及原訟法庭的案件而言，應鼓勵當事人先進行調解。律政司編製的調解數據支持調解是法庭訴訟以外的有效及具效率的另類爭議解決程序的結論<sup>2</sup>。調解中心專門處理調解計劃下的金融糾紛，調解成功率約為 80%，使用者滿意度約為 90%。能有如此理想的成績，是因為調解中心的調解員及仲裁員均具備豐富的調解 / 仲裁經驗，以及金融和產品知識，不論金融糾紛如何複雜，涉及的金額是多少，他們都有能力處理。

16. 關於回應者關注調解計劃被濫用，調解中心就此提出以下幾點：
  - a) 調解中心非常關注有關濫用的可能性，因此會按照《職權範圍》的《個案受理準則》，遵照嚴謹的審核程序仔細及客觀地評估收到的每項申請，以識別瑣屑無聊或無理纏繞的個案，防止調解計劃被濫用；及
  - b) 在 2016 年 12 月舉行的使用者回饋論壇(與會者為曾經使用調解中心服務的金融機構)上，與會者確認調解中心的個案受理過程嚴謹，運作方式能剔除不相關的個案。與會者補充指在過去幾年的運作中，並未發現濫用的情況。
17. 有關因受理個案數目增加而引致營運成本上升的關注，調解中心預期受理個案的增幅溫和，現時中心的架構應可應付，營運成本將大致維持不變。日後成本的任何升幅都會相當輕微，且為變動性並非固定性支出，因此較易控制。值得一提，調解中心架構精簡，其現行營運成本已透過控制成本及提升生產力而大為減低。2016 年的總開支進一步減至約港幣 1,500 萬元，而 2015 年的總開支約為港幣 1,800 萬元，2014 年為港幣 2,400 萬元。
18. 來自社會各界的回應者絕大部分都支持上調最高申索金額。雖然由區域法院進行聆訊的個案適用的申索限額上調及實施時間表尚未敲定，但我們留意到香港的保險索償投訴局於 2016 年 1 月將索償金額由港幣 80 萬元提高至港幣 100 萬元<sup>3</sup>，以應付有所增加的索償金額。調解中心的查詢統計數據顯示，在 2012 至

<sup>2</sup> 2016 年兩個法庭處理的調解達成協議的個案比率為 60%-64%，  
[http://mediation.judiciary.hk/tc/figures\\_and\\_statistics.html](http://mediation.judiciary.hk/tc/figures_and_statistics.html)

<sup>3</sup> [http://www.iccb.org.hk/en\\_mediarelease\\_20151217.html](http://www.iccb.org.hk/en_mediarelease_20151217.html)

2015 年間爭議金額超過現行申索上限港幣 50 萬元的 270 宗投訴查詢中，爭議金額為港幣 100 萬元內的查詢約佔 50%。因此，經考慮收到的所有意見及關注後，調解中心建議將最高申索金額由港幣 50 萬元提高至港幣 100 萬元，而非先前建議的港幣 300 萬元。

### 銀行業界及證券業界繼續採用單一最高申索金額

19. 我們諮詢銀行業界及證券業界應否繼續適用單一最高申索金額，以及若否，要求業界提出建議金額。(諮詢問題 2.1 及 2.2)。

### 回應者的意見

20. 一位回應者認為鑒於銀行業及證券業銷售的金融產品愈來愈相似，因此並無具說服力的理據設定兩個不同的最高申索金額。另一位回應者則提議，應再作研究，探討就兩個行業設定不同的最高申索金額的可能性。
21. 整體而言，回應者同意應繼續採用單一最高申索金額，不過其中部分回應者是在最高申索金額維持港幣 50 萬元的基礎上給予同意。回應者普遍認同採用單一最高申索金額可避免令使用者產生混淆。

### 我們的回應

22. 我們同意單一最高申索金額將避免令金融機構和合資格申索人產生混淆。再者，鑒於最高申索金額現已調整為港幣 100 萬元的相對偏低水平，就銀行業及證券業採用兩個不同的最高申索金額的需要已大為減低。因此，我們認為應繼續採用單一最高申索金額。

### **(B) 申索的時效期**

23. 我們建議將提出申索的時效期由 12 個月延長至 36 個月，以及若認為 36 個月不適合，要求回應者建議適合的期限。(諮詢問題 3.1 及 3.2)。

## 回應者的意見

24. 律政司、投資者教育中心、主要商會、專業調解組織、個人及若干機構回應者等眾多回應者均同意延長申索的時效期至 36 個月的建議，認為建議合適及合理，並能讓更多申索人可使用調解中心的服務。
25. 消費者委員會、香港大律師公會、香港律師會、若干專業團體等部分回應者則認為時效期應延長至 6 年，指出 6 年的時效期與《時效條例》(第 347 章)下的訂明期限一致，亦與國際標準相符。它們有建議指為使調解中心進一步發展成為法院以外的有效排解爭議機制，比較合理的做法是將申索的時效期延長至與現時香港有關合約或侵權的法律訴訟的時效期一致。
26. 證券業界的回應者則意見分歧。有幾位回應者堅持時效期應維持 12 個月，原因是記憶會隨時間變得模糊，而且超過 12 個月的查詢未必最終成為申索個案，又或有關查詢者可能已向證監會作出投訴。少數回應者提議將時效期延長至 24 個月，即與現時相關證券規例要求保留成交單據及其他文件 24 個月的規定看齊。另外有部分回應者則同意將時效期延長至 36 個月，以避免冗長而昂貴的訴訟程序。
27. 銀行業界認為提出申索的時效期應維持 12 個月，原因如下：
  - a) 現行的時效期與其他亞洲司法管轄區一致，甚或超越其相關要求。
  - b) 甚少會在現行的 12 個月時效期後提出申索，而且即使有此需要，當事人可尋求民事法庭就有關申索作出裁定。
  - c) 如果時效期延長至 36 個月，申索人可能會拖延一段較長的時間後才提出申索。由於相隔時間長，雙方更難記起有關個案的重要事實。
  - d) 儘管調解中心的營運規模相對較小，但其現行營運成本偏高。修訂建議將無可避免增加調解中心的工作量，令其需要加強專門知識，進一步推高其營運成本。銀行業界憂慮額外的資金需求最終會由調解中心的使用者承擔。

## 我們的回應

28. 根據目前的《職權範圍》，調解計劃 12 個月的時效期是由首次知悉損失之日或購買有關金融產品／服務之日開始計算，以較後者為準。如果申索人仍然不滿意金融機構的最後答覆，或在向金融機構提出投訴後 60 天內仍沒有收到金融機構的最後答覆，申索人可以在首次知悉損失之日起計 12 個月內向調解中心提出申索。
29. 新加坡、馬來西亞和台灣的類似計劃的時效期的開始日期均定為金融機構的最後答覆日，而時效期的終結日則定為最後答覆日起計 60 天到 180 天不等。因此，難以將調解中心的時效期限與上述亞洲司法管轄區的時效期作比較。
30. 至於英國和澳洲等國家，有關知悉損失的期限由 3 年(英國)到 6 年(澳洲和新西蘭)不等，比當前香港一年的時效期長。
31. 需要超過 12 個月的時間提出申索的情況不是罕見。時效期是調解中心在現行的《職權範圍》下拒絕受理申索的另一主因。調解中心從 2012 年至 2015 年的查詢數據顯示，平均每年有 140 個個案是超過 1 年時效期的(諮詢文件第 2.17 段)。雖然當事人可將這些個案提呈法庭處理，但調解中心沒有理由不在調解計劃下向該等金融機構及其客戶提供服務，協助他們排解爭議。
32. 有關銀行對調解中心營運費用增加的關注已作出回應。(見上文第 17 段)
33. 我們明白若時效期延長至 36 個月，由於相隔時間較長，回憶案件的重要事實將會更為困難。我們亦知悉在現行的證券規例下，成交單據及其他紀錄與文件須保存 24 個月。
34. 在考慮回應者提出的所有意見和論點後，我們認為 24 個月的時效期更為恰當，調解中心應予採用。

### (C) 小型企業作為合資格申索人

35. 我們建議擴大合資格申索人的定義至涵蓋小型企業，並就小型企業的定義徵詢有否任何其他建議(如適用)。(諮詢問題 4.1 和問題 4.2)

#### 回應者的意見

36. 四家商會，即香港總商會、香港中華總商會、香港中小型企業總商會和香港工業總會，均歡迎這項建議，認為能為香港的小型企業提供更多支援。
37. 律政司、專業團體、個人和其他機構回應者等亦支持這項建議，它們認為小型企業財力較弱，有需要為它們提供收費相宜及有效的爭議解決服務。
38. 部分來自證券業界的回應者同意涵蓋小型企業，而其他回應者則希望調解中心繼續專注處理個人爭議，原因是小型企業的爭議一般性質不同，或會因而佔用調解中心的資源，增加其營運成本。
39. 銀行業界不同意將服務範圍擴大至包括小型企業，認為調解中心應繼續專注服務零售客戶，原因是這類客戶欠缺相關專門知識，財政資源亦較薄弱，因此這類客戶更需要獲得低成本及快捷的爭議解決服務。
40. 各商會普遍贊成對小型企業的建議定義，即年度營業額港幣 5,000 萬元。然而，調解中心亦收到改進定義的建議。香港工業總會希望採用《公司條例》(第 622 章)下有關「小型私人公司」的定義：即年度營業額／資產不超過港幣 1 億元及員工不超過 100 人的公司。部分回應者建議加入以下一項或以上的額外準則：
- a) 員工人數(參照國際慣例)；
  - b) 盈利能力；
  - c) 年度營業額／資產不超過 1,000 萬歐元及員工少於 50 人(歐盟委員會對小型企業的定義)；及

- d) 總資產門檻不超過港幣 5,000 萬元，從而將小型企業的資產規模限制於一旦與金融機構進行訴訟即可能處於劣勢的小型企業。

## 我們的回應

- 41. 大多數回應者都大力支持建議，原因是市場上的小型企業有需要通過調解／仲裁來解決與金融機構的爭議。英國、加拿大、澳洲、新西蘭及馬來西亞等司法管轄區的類似計劃都會處理小型企業的個案。事實上，正如諮詢文件第 2.25 段提及，香港的監管機構注意到公司提出的投訴有上升的趨勢。
- 42. 這些公司很可能是企業銀行客戶而並非零售銀行客戶。我們明白若調解計劃擴展至包括小型企業，銀行為應付有關轉變而可能需要相應調整其運作程序。我們亦知道可能需要處理有關這些公司的合規問題，不過這類合規問題應不會與調解中心目前所處理有關個人申索人的合規問題有很大分別。
- 43. 雖然小型企業的財力可能較個人或獨資經營者為佳，但它們對金融產品的經驗較少，金融知識亦不及金融機構豐富。雖然我們不應向富裕的投資者提供服務，但對小型企業訂立適當而狹窄的定義，可使調解中心能向合適的申索人提供服務，從而使調解中心的資源得到最有效的運用。
- 44. 考慮上述意見及有關小型企業定義的建設性建議後，我們建議無論合資格小型企業是有限公司或合夥企業，均必須符合以下所有條件，並以其最近期的財務報本為準。若小型企業是某集團的附屬公司或控權公司，則以集團的綜合財務數字為準：
  - a) 小型企業或其集團的年度營業額不超過港幣 5,000 萬元；
  - b) 小型企業或其集團的總資產不超過港幣 5,000 萬元；以及
  - c) 小型企業或其集團在香港的員工數目不超過 50 人。

### 符合小型企業資格的金融機構

45. 我們建議符合小型企業資格的金融機構可以合資格申索人的身分向另一方金融機構提出申索。(諮詢問題 4.3)

### 回應者的意見

46. 律政司、專業團體、個人和其他機構回應者等多名回應者均同意若小型金融機構符合小型企業的定義，則應合資格使用調解計劃。一位回應者認為這類申索可能會比較複雜，應由對相關行業運作有深入了解的調解員和仲裁員組成的專家小組作出聆訊。
47. 一個證券業協會認為小型金融機構亦具備專業知識，因此應與其他金融機構在調解計劃下的待遇相同。另一間證券業協會則認為這已超出調解計劃的範疇，金融機構應有能力展開法律程序或向其他調解中心申請解決它們的爭議。
48. 銀行界不同意這項建議，理由載於第 39 段。

### 我們的回應

49. 我們同意所有小型企業應享有同等待遇，因此符合小型企業定義的小型金融機構不應只因為它們是金融機構而被排除在調解計劃之外。根據所提供的理由，平均分攤費用的建議可以接受。我們亦認為調解中心的資深調解員和仲裁員足以勝任處理這種爭議。因此，我們會採納此建議，惟有關的調解／仲裁費用由符合小型企業資格的有關金融機構及作為另一方的金融機構平均分攤。

### **(D) 受理在法院訴訟程序下的個案**

50. 我們建議調解中心可以處理正進行法院訴訟程序的個案，而申索人無須向相關法院撤銷該案件。(諮詢問題 5.1)

## 回應者的意見

51. 大多數回應者都支持調解中心可處理正進行法院訴訟程序的個案，而申索人無須向法院撤銷該案件的建議，因此舉可鼓勵訴訟雙方節省從法院撤回案件所需的時間和費用。
52. 律政司支持這項建議，因此舉符合：**(a)**政府推動透過調解和仲裁解決爭議的倡議；**(b)**民事司法制度改革和《實務指示 31》的目的，即促進爭議的解決和鼓勵當事人通過另類爭議解決程序解決爭議；以及**(c)**節省法院資源，以能更有效處理案件的目的。律政司亦建議，應考慮如何適當處理有關的法院訴訟程序，例如應否經當事人同意擱置法庭訴訟程序，或應否向法院作出適當通知。此外，若「並行程序」(指調解中心的爭議解決程序和法院訴訟程序同時進行)涉及多位當事人，亦應處理可能引起的實際問題。香港律師會指出支持並行程序的理由是，若使用序列處理方式，由於申索人須先用盡其中一個程序，才可以另一個程序處理其個案，結果可能令潛在申索喪失時效，造成不公正的情況。香港大律師公會贊同無論爭議是否正進行法院訴訟程序，或當事人有否撤銷正進行訴訟的個案，當事人均可將爭議提交調解中心處理。
53. 證券業界意見分歧。雖然部分回應者同意有關建議可剔除不必要的程序，並符合民事司法制度改革，但其他回應者並不同意，認為調解中心應處理調解個案，而並非已在進行法律程序的個案。
54. 銀行業界不同意這項建議，理由是：
  - a) 在現行計劃下，申索人已經能夠在開始法律程序前將申索提交調解中心處理。容許申索人在開始法律程序後再將申索提交調解中心而無需先行從法院撤回其申索，會引致重複，更可能造成資源被濫用。
  - b) 如有關法律程序的各方希望嘗試調解，他們可使用既定的調解程序(見《實務指示 31》)。有關程序已實施 7 年多，法律從業人員非常了解並熟悉有關規定和程序。在《實務指示 31》下的調解程序同樣有效，而且調解中心的調解員絕大部分也是香港國際仲裁中心等其他機構的調解員，因此爭議各方沒有理由需要將申索提交給調解中心處理。

## 我們的回應

55. 《實務指示 31》下的個案若要獲調解中心根據調解計劃受理，有關個案必須符合修訂後的《個案受理準則》並接受審核。考慮到《實務指示 31》的規定後，若當事人同意在調解中心進行調解，調解中心認為沒有理由拒絕。此舉不會引致濫用。
56. 我們明白有關「並行程序」的問題。我們接受律政司的建議，將要求當事人同意擱置法院訴訟程序，或至少適當通知法院，以避免重複。
57. 我們明白《實務指示 31》已運作 7 年，而社會上亦不缺調解員。然而，我們要指出調解中心服務具有以下特點：
- a) 調解中心的調解員訓練有素，對金融產品和金融業具備特定知識；
  - b) 調解中心提供的調解服務獨一無二、管理完善，有別於市場上的特設調解。調解中心的個案主任會將資料匯集，並為調解員提供行政支援。個案主任會為當事人提供多名資深調解員以供選擇，又會為當事人提供有關調解程序的簡介會及安排調解前會議及調解會議在調解中心辦事處舉行。
  - c) 約 90%的服務使用者評定調解中心的服務為「令人滿意」或以上，比例相當高；和
  - d) 調解個案的成功率維持在約 80%的水平，表現令人滿意。
58. 正如上文第 51 段所述，這項建議得到許多回應者的廣泛支持，原因是這項建議可省卻從法院將案件撤銷的不必要程序，從而可節省時間和費用。進行中的法院訴訟程序將會擱置，或至少適當地通知法院，以適當處理有關的法院訴訟程序(見第 56 段)。由於建議可促進調解程序，且並不影響有關當事人的權利和義務，因此會採納這項建議。

### 就《實務指示 31》的個案設定最高申索金額為區域法院未來的司法管轄權的金額限制

59. 我們建議就《實務指示 31》的個案之最高申索金額相同於區域法院未來的司法管轄權的金額限制。(諮詢問題 5.2)

### 回應者的意見

60. 許多回應者同意，最高申索金額應與區域法院未來的司法管轄權的金額限制相同，以避免調解中心和區域法院之間存在混亂和差異。
61. 證券業界對有關建議意見分歧。部分回應者表示支持將最高申索金額定為與區域法院未來的司法管轄權的金額限制港幣 300 萬元相同，其他回應者則只能接受較低金額，即目前區域法院的金額限制港幣 100 萬元。一位回應者認為不應該區分《實務指示 31》個案和非《實務指示 31》個案。其中一個協會不同意有關建議，原因是調解中心和法院的性質和地位有所不同。
62. 銀行業界基於上文第 54 段所述理由，不同意將《實務指示 31》的個案提交調解中心處理。無論如何，它們不同意調高現行港幣 50 萬元的最高申索金額。

### 我們的回應

63. 如上文第 18 段所述，最高申索金額將由建議的港幣 300 萬元降低至較低水平的港幣 100 萬元。同時，鑒於區域法院的未來司法管轄權的金額限制的實際款額及實施時間尚未知曉，我們現階段會將《實務指示 31》個案的最高申索金額定為港幣 100 萬元，與目前區域法院的金額限制一致，以免引起混淆。

### 允許代表律師參與《實務指示 31》個案

64. 我們建議調解中心處理有關《實務指示 31》個案的調解的當事人可由代表律師參與調解。(諮詢問題 5.3)

## 回應者的意見

65. 大多數回應者，包括律政司、法律和調解／仲裁專業組織，大多數證券業協會等，都同意這項建議。它們認為，代表律師通常都參與在《實務指示 31》下的法院訴訟程序，因此由調解中心處理的《實務指示 31》個案中的當事人也應有權選擇由代表律師參與調解。
66. 然而，消費者委員會指出，調解計劃並不容許當事人由代表律師參與調解，以確保為公眾提供一個費用低廉的爭議解決程序。鑒於合資格申索人與金融機構之間存在資源不平等的情況，若金融機構指示律師參與調解中心的調解，而合資格申索人沒有資源聘請律師參與調解，則可能會損害合資格申索人的權益。因此，有關原則應同樣適用於《實務指示 31》個案。
67. 基於上文第 54 段所述理由，銀行業界不同意將《實務指示 31》個案轉介調解中心處理。

## 我們的回應

68. 根據《實務指示 31》C 部第 19 和 20 條(如諮詢文件第 2.43 段附註 19 中所引述)，若適合進行調解，調解可按當事人選擇及法庭的決定，在雙方或其中一方有或沒有代表律師的情況下進行。《實務指示 31》C 部適用於其中一方或以上當事人沒有代表律師的法律程序。第 19 及 20 條內容如下：

*「19) 法庭可應一方的申請或主動行使其權力，視乎所有的情況而定，在適當的時候考慮案件是否適宜進行調解。法庭可因此而要求各方提供資料，但一定會尊重資料的保密權。*

*20) 當法庭認為案件適宜進行調解時，法庭可指示各方依循上文 B 部所列的程序行事，並可對有關程序作出必要的改動。」*

69. 如果合資格申索人決定將個案提呈法院，他應已適當考慮有關代表律師的事宜。調解中心就代表律師的問題在《實務指示 31》規定之上引入附加條件，不會產生額外作用。畢竟，這項建議的目的是促進雙方在《實務指示 31》程序下使用調解中心的服務。

70. 考慮到支持建議的意見，以及《實務指示 31》允許代表律師參與的做法，我們會採納這項建議，以促進當事人使用調解中心的服務。

## 第一部分結論

- A. 調解計劃下的最高申索金額將由港幣 50 萬元增加至港幣 100 萬元。(諮詢問題 1)
- B. 單一最高申索金額將繼續適用於銀行及證券業界。(諮詢問題 2)
- C. 提出申索的時效期將從購買金融產品之日或首次知悉損失之日起計 12 個月延長至 24 個月，以較後者為準。(諮詢問題 3)
- D. 小型企業的定義將修訂如下：(諮詢問題 4.1 及 4.2)
- 小型企業可以是有限公司或合夥企業，惟必須符合以下所有條件，並以其最近期的財務報本為準。若小型企業是某集團的附屬公司或控權公司，則以集團的綜合財務數字為準。
- a) 小型企業或其集團的年度營業額不超過港幣 5,000 萬元；
  - b) 小型企業或其集團的總資產不超過港幣 5,000 萬元；以及
  - c) 小型企業或其集團在香港的員工數目不超過 50 人。
- E. 符合小型企業資格的小型金融機構可以合資格申索人的身分提出申索，但調解／仲裁費用將由該小型企業與另一方金融機構平均分攤。(諮詢問題 4.3)
- F. 調解中心將可以處理正進行法院訴訟程序的個案，申索人無需向法院撤銷個案。(諮詢問題 5.1)
- G. 《實務指示 31》個案的最高申索金額將為港幣 100 萬元。(諮詢問題 5.2)
- H. 調解中心處理的《實務指示 31》個案的當事人可由代表律師參與調解。(諮詢問題 5.3)

## 第二部分：經雙方同意下之調解中心服務擴展

71. 以下建議是為了處理在第一部分的修訂生效後超出修訂後的《個案受理準則》的個案。此外，金融機構可將爭議及其反申索(如有)提交調解中心。有關超出修訂後的《個案受理準則》的個案，如果當事人雙方同意將有關爭議提交調解中心解決，調解中心可配合其需要，讓當事人自行選擇爭議解決程序，即「先調解，後仲裁」、「只調解」或「只仲裁」。上述建議旨在更好地利用調解中心的資源，使廣泛社會受惠。

### **(E) 經雙方同意下超出修訂後的《個案受理準則》的個案**

#### 經雙方同意下受理超出修訂後的某些《個案受理準則》的金融爭議

72. 我們建議，如果雙方同意，調解中心可以考慮處理超出修訂後的某些《個案受理準則》，即最高申索金額和時效期的爭議。  
(諮詢問題 6)

### **回應者的意見**

73. 回應者普遍表示支持，因為該建議提供了靈活性，以處理超出修訂後的《個案受理準則》的個案，而且當事人的協議應獲尊重。
74. 律政司和法律／調解相關的專業團體，例如香港大律師公會、聯合調解專線辦事處及香港和解中心都認為，調解中心的資源應留給財力相對有限的申索人。為處理此關注，有建議指應就超出修訂後的《個案受理準則》的個案另訂收費表，或就超過港幣 300 萬元的個案設立試驗期，以避免財政上較有能力的人士可能濫用資源。
75. 有律師行回應者關注，金融機構可能會基於憂慮監管機構可能作出不利的推斷，而感到被迫接受合資格申索人提出有關雙方同意的要求。
76. 大多數證券業協會皆支持該建議，因為它建基於雙方同意，並讓調解中心可以作為解決爭議的途徑。

77. 銀行界不同意修訂第 3.1(a)段和(b)段所述(分別為[最高申索金額]及[時效期])的《個案受理準則》。因此，他們不同意調解中心應如建議所述考慮超出其服務範圍的申索。

## 我們的回應

78. 如第一部分第 57 段所述，調解中心的調解是有用的增值服務及能有效地解決爭議。因此，我們建議更充分利用這些資源，使到即使金融機構與客戶之間的爭議在兩種情況下可能超出修訂後的《個案受理準則》，即超出修訂後的最高申索金額 及／或已延長的時效期，調解中心仍可以幫助解決爭議。應注意的是，現時最高申索金額由港幣 300 萬元減至港幣 100 萬元，時效期亦由 36 個月縮短為 24 個月。
79. 在釐定符合或超出修訂後的《個案受理準則》的個案的收費時，已參考市場收費及區域法院及原訟法庭公佈的調解費用。收費競爭力和資源使用等因素都已一併考慮。收費一般是取決於申索金額，而不是時效期。
80. 對於有些意見揣測金融機構如何考慮合資格申索人就給予同意的要求，我們無法評論。
81. 經考慮回應者的意見，並顧及修訂後的最高申索金額降至港幣 100 萬元及由調解中心管理的服務／資源的使用情況(見第 57(b)段)後，我們建議採納有關建議，但應輕微調整費用及對超出港幣 100 萬元的個案收取調解中心行政費用。為了清楚起見，第 136 段列出兩個收費表，即「符合修訂後的《個案受理準則》的個案收費」和「超出修訂後的《個案受理準則》及／或經雙方同意下的個案收費」。第 131 至 135 段作出詳細說明。

## **(F) 在合資格申索人的同意下，金融機構可將爭議提交至調解中心**

### 受理金融機構提交的金融爭議

82. 我們建議，如果合資格申索人和金融機構之間存在金融爭議，金融機構可以將有關金融爭議提交調解中心處理，但需經合資格申索人同意。(諮詢問題 7.1)

## 回應者的意見

83. 大多數回應者(包括一些證券業協會和專業團體)都普遍支持這項建議，因為這項建議使當事人能夠使用有效和成本較低的調解，並容許金融機構啟動調解。一般看法都同意這項建議提供靈活性，並公平對待金融機構，讓它們啟動調解以解決金融爭議。
84. 消費者委員會建議，為免損害合資格申索人的權益，應制定相關的措施，以確保在公平和公正的方式下獲得合資格申索人的事先知情同意。同樣地，香港大律師公會建議檢討就這方面獲取合資格申索人的同意的安排和運作管理。
85. 銀行界不同意這項建議，理由是：
  - a) 金融機構有良好的既定投訴處理程序，且受到高度監管，並須符合證監會和金管局的要求，以及時和適當的方式處理投訴；如果不能解決有關爭議，金融機構有責任告知申索人其有權將爭議提交予調解中心處理。
  - b) 撤銷要獲得合資格申索人的同意這項要求，將有助於更有效和迅速地結束爭議。

## 我們的回應

86. 為回應一些金融機構的意見，調解中心建議讓金融機構可以選擇：當它們認為採取主動促使合資格申索人在調解中心進行調解是適當的話，調解中心會樂意協助當事人。
87. 我們知悉有意見認為應豁免合資格申索人的同意。然而，由於有關建議的基本原則是雙方同意，此舉將嚴重損害這原則，不會有助當事人共同解決爭議。
88. 此外，正如消費者委員會和香港大律師公會指出，取得合資格申索人的知情同意和依循妥善的運作程序，對達到有關目的而言是有必要的。調解中心將制定關於取得合資格申索人的同意的所需程序，而合資格申索人也可視乎需要尋求法律意見。

89. 鑒於有關建議旨在為金融機構提供便利及彈性，讓它們能將其客戶(經客戶同意)帶到調解中心以解決他們之間的金融爭議，我們認為有關建議對雙方都有利，應予以採納。

在合資格申索人的同意下，調解中心可受理金融機構提出的反申索

90. 我們建議，若合資格申索人向金融機構提出申索，而金融機構有反申索，則在合資格申索人的同意下，金融機構可提交該反申索予調解中心處理。(諮詢問題 7.2)

### 回應者的意見

91. 這項建議獲得絕大部分回應者支持。由於能夠一併處理申索和反申索，這項建議可提高效率和靈活性，並節省時間和成本。
92. 律政司建議制定和公佈明確的預設準則，以界定何謂「反申索」。香港大律師公會建議應設立一套反申索的受理準則，以避免調解中心處理金融爭議以外的個案，並建議調整這些個案的收費，以避免公共資助的資源被濫用作協助金融機構的反申索或合資格申索人的申辯。聯合調解專線辦事處認為，如果使用標準收費表，申索和反申索的總額不應超過最高申索金額(即港幣 300 萬元)。
93. 與第 84 段相同，消費者委員會建議應採取措施確保在合資格申索人知情的情況下，並且以公平和公正的方式獲得其同意。
94. 一律師行回應者建議修訂《職權範圍》，以使無須獲得合資格申索人的同意(因為合資格申索人可能會拒絕)就可以在調解中心一併解決有關申索及反申索，令其更具成本效益，並符合雙方的利益。
95. 大多數證券業協會都同意，一併處理申索和反申索，可令效率更高和成本更低，金融機構和合資格申索人都應該得到調解中心的公平對待。
96. 銀行界同意應容許金融機構向調解中心提出反申索，但這項權利不應需要得到合資格申索人的同意，因為：
- a) 這將節省雙方的時間和成本。

- b) 這可省卻金融機構另行向法院提出對合資格申索人展開法律訴訟，避免重疊工作和資源。

## 我們的回應

97. 我們將如律政司和香港大律師公會所建議，訂明反申索的定義和受理準則。
98. 根據市場慣例，申索和反申索的金額將會合計，以按照遞增式收費表定出收費。聯合調解專線辦事處建議，如果使用標準收費表，申索金額和反申索金額合計不得超過最高申索金額港幣 300 萬元。首先，我們認為，最高申索金額港幣 300 萬元是個別申索額度。聯合調解專線辦事處的建議實際等同降低個別申索的最高申索金額，這會削弱擴大服務範圍以切合使用者需要的效用。第二，收費已屬遞增形式，但仍可略為上調，以更能處理資源運用的情況。見下段。
99. 正如第 79 和 81 段所述，考慮到調解中心的資源和行政服務的使用情況越漸增加，我們建議上調超過港幣 100 萬元(即超出修訂後的《個案受理準則》)的個案的費用。更多詳情載於第 131 至 136 段。
100. 關於合資格申索人的同意，如上文第 87 及 88 段所總結，金融機構必須獲得合資格申索人的同意。正如上文第 88 段所述，我們將制定獲取合資格申索人同意的程序。
101. 鑒於有關建議得到大部份回應者支持，並且對雙方當事人均有裨益，因此將獲得採納。

### 訂明金融機構可以代合資格申索人支付費用

102. 我們建議，如果金融機構願意，便可以代客戶支付調解及／或仲裁費用。(諮詢問題 7.3)

## 回應者的意見

103. 有許多回應者對這項建議持正面的看法，因為這讓金融機構可以選擇邀請合資格申索人於調解中心進行調解／仲裁。聯合調解專線辦事處同意，金融機構可以在其本身和合資格申索人的

同意下，選擇為客戶支付調解及／或仲裁費用。香港和解中心的經驗是，有關雙方可以就費用的分攤比例進行協商。香港律師會認為，如果調解員及／或仲裁員簽署聲明以示持平，並且是調解中心名單上的成員的話，那麼誰支付調解及／或仲裁費用並不重要。如果金融機構的客戶同意這一安排，金融機構應可自行決定是否支付有關費用。無論由誰支付費用，有關程序應該保持不變。香港大律師公會也認為，應該得到另一方的知情同意，並考慮到整個進程保持獨立和中立的重要。消費者委員會也同意這項建議，前提是金融機構不應對客戶施加任何不公平／不利的條件，以換取同意為客戶支付調解及／或仲裁費用。國際商會表達關注，認為即使金融機構願意支付有關費用，這也可能被視為對合資格申索人的判斷構成衝突及／或損害。

104. 兩個證券業協會同意這項建議，但認為應屬金融機構自願形式，而不是基於監管機構的壓力而進行。然而，有一證券業協會認為，金融機構可能因為各種理由而被迫支付費用，因此每方都應該自行支付本身的費用。
105. 銀行業不同意這一建議，理由是：
  - a) 申索人就於調解中心解決申索所需承擔的支出，已經遠比金融機構的為小，而有關建議或會造成被申索人濫用的情況。
  - b) 要求申索人參與承擔支出，可以確保他們會先仔細考慮申索才提出。

## 我們的回應

106. 這項建議旨在讓金融機構可以選擇(而不是對它們施加責任)，就是如果它們認為合適便可為客戶支付調解及／或仲裁費用。有些金融機構表示，在某些情況下它們或會主動提出代付合資格申索人的費用，藉此鼓勵合資格申索人參與調解中心的排解爭議過程。
107. 根據我們的建議，金融機構支付合資格申索人的費用完全出於自願；金融機構代為付款屬無條件性質，不會對合資格申索人附帶任何不公平或不利的條件。此外，由於費用是由調解中心直接收取並支付給調解員及／或仲裁員，金融機構不會參與費

用協商或付款過程，調解員及／或仲裁員亦不會知道誰支付有關費用，因此當中並不牽涉持平與否的問題。

108. 然而，考慮到上述的關注和部份回應者提出的技術複雜性，我們認為暫時無必要更改現行合資格申索人須自行支付本身費用的做法。金融機構固然可以選擇償付申索人其所付費用，但此乃雙方協商的事。因此，這項建議不會被採納。

### **(G) 經雙方同意下，調解／仲裁模式組合的靈活性**

#### 經雙方同意下可選擇「只調解」或「只仲裁」模式

109. 我們建議，除原有的「先調解，後仲裁」外，經當事人雙方同意下還可選擇「只調解」或「只仲裁」的模式來處理爭議。(諮詢問題 8.1)

#### **回應者的意見**

110. 多位回應者包括香港中資證券業協會、香港證券業協會、香港證券學會、香港證券及期貨從業員工會、證券商協會、香港財經分析師學會、香港總商會、香港中華總商會、律政司、香港大律師公會、國際商會、聯合調解專線辦事處等均歡迎這項建議，認為它能靈活切合個別個案及不同情況。律政司支持這項建議，認為它或有助處理金融機構與客戶之間載有在出現爭議時須遵守仲裁條文的合約。在當事人雙方同意下，可選擇「只調解」模式來處理《實務指示 31》的個案。調解中心讓合資格申索人可以選擇將爭議提交調解中心，以快捷、有效率、不經法院的方式解決。如調解失敗，當事人仍可復用訴訟方式。畢竟，仲裁及調解都是須經雙方同意而採取的程序。
111. 香港財務策劃師學會同意增加可採用程序的靈活性，但亦補充指這項建議偏離了調解中心的宗旨。因此，調解中心或應就依循經修訂的調解計劃規則和程序設定一些先決條件，例如列明須先使用某種調解方式，然後才可進行經修訂的調解計劃程序(「只仲裁」)模式。基於同樣理由，香港大律師公會認為，為避免公眾資源遭人濫用，這類個案的收費應作調整。
112. 香港和解中心不同意這項建議，認為調解中心原來成立的目的是在當事人未能透過調解方式處理糾紛時，為他們提供仲

裁這一項選擇。合資格申索人或因未備足夠關於另類排解爭議程序的專業知識，無法準確判斷哪一種方法最適合他們，以致作出信息不足的決定，最終可能令事情變得更複雜。

113. 消費者委員會關注「只調解」或「只仲裁」會削弱「先調解，後仲裁」模式的優點；後者不僅能快捷有效地解決爭議，亦能與國際做法接軌，讓合資格申索人經過調解程序仍未能解決爭議時自行決定是否採用仲裁模式。有了「只仲裁」模式，當事人或會降低了採用調解這個費用較低的另類排解爭議方法的意欲。消費者委員會認為現時的「先調解，後仲裁」而非「只調解」或「只仲裁」，應適用於超出《個案受理準則》，並且在當事人雙方同意下提交調解中心的個案。基於同一理由，「只調解」或「只仲裁」模式不應適用於調解計劃下的「通常」個案。
114. 銀行界不同意這項建議，認為仲裁是一種較正式且費用較高昂的模式。為達致有效解決爭議的目的，當事人應先盡量調解。

## 我們的回應

115. 這項建議只適用於超出修訂後的《個案受理準則》，並經當事人雙方同意參與調解中心的另類排解爭議程序的個案。因應實際情況，這類個案或需依循「只調解」或「只仲裁」，而這種做法在市場上頗為常見。如當事人都同意以仲裁解決爭議，理應可以自由選擇這樣做。調解中心會根據市場做法，提供適當的支援及行政協助，配合當事人的選擇。若非這類個案，符合修訂後的《個案受理準則》下的個案（「通常個案」）仍會採用「先調解，後仲裁」模式。
116. 收費事項已載於第 79 及 81 段，並會在第 131 至 136 段詳細闡述。
117. 有關合資格申索人的知情同意，如第 88 及 100 段所述，調解中心將因應處理這些關注而制定程序。
118. 總而言之，我們認為調解中心應促進此類糾紛解決程序，因此這建議應被接納。

## 「先調解，後仲裁」僅適用於「通常」個案

119. 我們建議「只調解」及「只仲裁」模式不適用於調解計劃下的「通常」個案。(諮詢問題 8.2)

### 回應者的意見

120. 多個回應者包括消費者委員會、聯合調解專線辦事處、個別人士及其他團體都同意，「只調解」及「只仲裁」模式不應適用於調解計劃下的「通常」個案，這樣才能鼓勵透過調解達致和解，促進這個模式在香港的發展。

121. 有不少來自證券業的回應者及專業團體，認為為了靈活性的原因，「只調解」及「只仲裁」亦應適用於「通常」個案類別；同時基於「當事人自決」的原則，當事人應可自由互相同意選擇哪種爭議解決程序。律政司亦認為，原則上似乎沒有太大理據把「只調解」或「只仲裁」模式只局限用於某類個案。

122. 銀行界認為當事人應先盡量採取調解方式。

### 我們的回應

123. 如第 115 段所載，「只調解」及「只仲裁」的靈活性只適用於超出修訂後的《個案受理準則》的個案。「通常」個案應沿用「先調解，後仲裁」模式，原因是這個安排一直行之有效。「先調解，後仲裁」的理據是，若先盡量採用較便宜及較非正式的方式排解爭議，效率會更高。此外，這亦符合國際類似機制的做法。因此，這項建議將被採納。

### 第二部分結論

- I. 如經當事人事先雙方同意，調解中心可處理相關申索金額超出修訂後的最高申索金額及／或超出修訂後的提出申索時效期的金融爭議。(諮詢問題 6)
- J. 如合資格申索人和金融機構之間存在金融爭議，金融機構可在合資格申索人的同意下，將有關爭議提交調解中心處理。(諮詢問題 7.1)

- K. 若合資格申索人向金融機構提出申索，在合資格申索人的同意下，金融機構可將向合資格申索人的反申索提交調解中心處理。(諮詢問題 7.2)
- L. 金融機構可代其客戶支付調解及／或仲裁費用的建議將不被採用。(諮詢問題 7.3)
- M. 除了標準的調解計劃的規則和程序(「先調解，後仲裁」)，在雙方同意下，調解中心將會就超出修訂後的《個案受理準則》的個案額外提供以下兩個選擇：(諮詢問題 8.1)
  - a) 經修訂的調解計劃規則和程序(「只調解」)；及
  - b) 經修訂的調解計劃規則和程序(「只仲裁」)。
- N. 符合修訂後的《個案受理準則》的個案，將採用「先調解，後仲裁」的模式。(諮詢問題 8.2)

### 第三部分：收費、實施及資料匯報

124. 相關收費將會因應修訂作出調整，以配合資源運用及修訂的實施。有關向監管機構資料匯報的關注亦會予以處理。

#### (H) 建議修訂調解／仲裁收費

125. 我們建議修訂調解中心解決爭議服務的收費標準，以對應建議上調的最高申索金額。(諮詢問題 9)

#### 回應者的意見

126. 不少回應者均支持修訂收費標準，認為收費具競爭力、合理及可負擔。

127. 投資者教育中心建議，調解中心應考慮費用是否可以負擔，確保收費水平公平合理，並能顧及社會的不同組別，尤其較弱勢的金融客戶。消費者委員會提出類似意見，並建議設立豁免收費機制或某種形式的財政支援，以顧及合資格申索人無法負擔收費的情況。

128. 香港中華總商會建議，為吸引更多小型企業使用調解服務，調解中心應提供更多優惠，包括減低收費，甚或免費為合資格申索人提供服務。為增加使用調解服務的靈活性，商界亦應有權從調解中心或其他的名單中選擇調解員。

129. 香港證券學會認為，收費表中最高港幣 1,000 萬元的申索金額太高，不應超過港幣 500 萬元。證券商協會認為，最高申索金額應維持在港幣 50 萬元水平以及收費維持不變。

130. 銀行界認為，調解中心應調低對金融機構所收取的費用，以鼓勵更多金融機構使用調解中心的服務。

#### 我們的回應

131. 調解中心按用者自付原則管理解決爭議程序，讓金融機構及其客戶能夠解決金融爭議。調解中心的使命、抱負或授權並無提及調解中心可提供無償服務。因此，儘管合資格申索人只是付出相對較少的費用，豁免收費並不可行。值得注意的是，調解

中心並非財政上自給自足，目前是依賴政府及監管機構的資金運作。總而言之，調解中心不能透過費用豁免來資助任何一方。

132. 關於減低金融機構或合資格申索人所付費用，必須解釋的是，目前申索金額港幣 10 萬元以下的個案是由我們的內部調解員以港幣 6,000 元一節的低廉收費處理。我們認為該費用應屬爭議雙方的負擔能力範圍。介乎港幣 10 萬元至港幣 50 萬元間的個案，將會由調解中心名單上的調解員負責，他們均為經驗豐富的調解員，每小時收費幅度為港幣 2,000 至 3,000 元或以上。大部分個案均可以在 4 小時的指定時間內完成，收費為港幣 12,000 元。諮詢文件建議，同樣港幣 12,000 元的收費適用於港幣 100 萬元或以下的個案，實際上已等同於減低雙方的費用。在這個收費下，即使金融機構須支付較合資格申索人為高的費用，但鑒於調解中心提供的增值服務，金融機構須支付的金額仍具競爭性及物有所值。因此，對雙方均沒有減低費用的空間。
133. 至於超過港幣 100 萬元的個案，調解或仲裁亦由調解中心名單上的調解員／仲裁員處理。由於我們建議將最高申索金額由港幣 300 萬元降至港幣 100 萬元(見第 18 段)，以及鑒於資源使用等問題，我們已檢討調解收費，並建議將收費稍為提高，同時將收費表細分為更多區間。
134. 此外，基於調解中心提供的行政服務(見第 57(b)段)，我們建議就超過港幣 100 萬元的個案而言，從支付調解員／仲裁員的費用中扣減港幣 1,000 至 5,000 元的行政費用，以反映使用調解中心的資源(另見第 81 段)。
135. 另一方面，諮詢文件建議，內部調解的處理金額由港幣 10 萬元提高至港幣 20 萬元。但這可能令調解中心需要更多人力資源，增加營運成本。鑒於業界對於調解中心成本的關注，內部調解的處理上限會暫時維持在港幣 10 萬元。經修訂收費表亦會作出相應調整。
136. 總結而言，我們已於以下兩個收費表載入建議修訂，表 A 適用於修訂後的《個案受理準則》的個案，表 B 適用於超出修訂後

的《個案受理準則》及／或經雙方同意下的個案。與諮詢文件比較，修改內容為：

- a) 將港幣 100 萬元至 1,000 萬元的區間再細分，並稍為增加收費；
- b) 就超過港幣 100 萬元的個案而言，從支付調解員／仲裁員的調解及仲裁費用中扣減港幣 1,000 至 5,000 元行政費用；
- c) 內部調解的處理上限維持於港幣 10 萬元以下；
- d) 就綜合個案而言，按照申索及反申索的合併金額釐定費用；及
- e) 符合小型企業資格的小型金融機構可以合資格申索人身份提出申索，但調解／仲裁費用將由該小型企業和另一方金融機構平均分攤。

表 A：修訂收費表 (符合修訂後的《個案受理準則》的個案)		
港幣	合資格申索人	金融機構
查詢	不收費用	不收費用
遞交申請表格	200 元	不適用
<b>調解</b> 指定的調解時間(4 小時) 申索金額： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 少於 100,000 元</li> <li>• 介乎 100,000 元至 1,000,000 元</li> </ul>	每宗個案  1,000 元 2,000 元	每宗個案  5,000 元 10,000 元
<b>經延長的調解時間</b> 申索金額： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 少於 100,000 元</li> <li>• 介乎 100,000 元至 1,000,000 元</li> </ul>	每小時或不足一小時  750 元 1,500 元	每小時或不足一小時  750 元 1,500 元
<p>註：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 總調解費(包括合資格申索人及金融機構平均分攤的經延長的調解時間的收費)上限為 2 萬元。</li> <li>2. 符合小型企業資格的小型金融機構可以合資格申索人身分提出申索，但調解／仲裁費用將由該小型企業和另一方金融機構平均分攤。</li> </ol>		
<b>仲裁</b> 只審理文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不多於 1,000,000 元</li> </ul>	每宗個案  5,000 元	每宗個案  20,000 元
<b>親身出席聆訊</b> (在「只審理文件」的仲裁費用以外須另付的費用) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不多於 1,000,000 元</li> </ul>	每位仲裁員  12,500 元	每位仲裁員  12,500 元

表 B：修訂收費表 (超出修訂後的《個案受理準則》及／或經雙方同意下的個案)		
港幣	合資格申索人	金融機構
查詢	不收費用	不收費用
遞交申請表格	200 元	200 元
<b>調解</b> 指定的調解時間(4 小時) 申索／反申索總金額： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 少於 100,000 元</li> <li>• 介乎 100,000 元至 1,000,000 元</li> <li>• 介乎 1,000,001 元至 2,000,000 元</li> <li>• 介乎 2,000,001 元至 3,000,000 元</li> <li>• 介乎 3,000,001 元至 5,000,000 元</li> <li>• 介乎 5,000,001 元至 10,000,000 元</li> </ul>	每宗個案  <ul style="list-style-type: none"> <li>1,000 元</li> <li>2,000 元</li> <li>2,500 元</li> <li>3,000 元</li> <li>3,500 元</li> <li>4,000 元</li> </ul>	每宗個案  <ul style="list-style-type: none"> <li>5,000 元</li> <li>10,000 元</li> <li>12,500 元</li> <li>15,000 元</li> <li>17,500 元</li> <li>20,000 元</li> </ul>
<b>經延長的調解時間</b> 申索／反申索總金額： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 少於 100,000 元</li> <li>• 介乎 100,000 元至 10,000,000 元</li> </ul>	每小時或不足一小時  <ul style="list-style-type: none"> <li>750 元</li> <li>1,500 元</li> </ul>	每小時或不足一小時  <ul style="list-style-type: none"> <li>750 元</li> <li>1,500 元</li> </ul>
<p>註：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就申索金額不超過 300 萬元的個案而言，總調解費(包括合資格申索人及金融機構平均分攤的經延長的調解時間的收費)上限為 2 萬元；至於申索金額不超過 1,000 萬元的個案，上限則為 3 萬元。</li> <li>2. 申索金額超過 1,000 萬元的個案，費用由當事人、調解員及調解中心互相議定。</li> <li>3. 綜合案件的申索及反申索金額將會合併計算費用。</li> <li>4. 申索金額超過 100 萬元的區間，調解中心會於支付調解員的總費中分別扣減 1,000 元、1,500 元、2,000 元、2,500 元的行政費用。</li> <li>5. 符合小型企業資格的小型金融機構可以合資格申索人身分提出申索，但調解費用將由該小型企業和另一方金融機構平均分攤。</li> </ol>		
<b>仲裁</b> 只審理文件  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不多於 1,000,000 元</li> <li>• 介乎 1,000,001 元至 2,000,000 元</li> <li>• 介乎 2,000,001 元至 3,000,000 元</li> <li>• 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元</li> </ul>	每宗個案  <ul style="list-style-type: none"> <li>5,000 元</li> <li>7,000 元</li> <li>9,000 元</li> <li>9,000 元 + 超過 3,000,000 元申索金額的 0.1%</li> </ul>	每宗個案  <ul style="list-style-type: none"> <li>20,000 元</li> <li>28,000 元</li> <li>36,000 元</li> <li>36,000 元 + 超過 3,000,000 元申索金額的 0.4%</li> </ul>

親身出席聆訊(在「只審理文件」的仲裁費用以外須另付的費用)	每位仲裁員	每位仲裁員
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不多於 1,000,000 元</li> <li>• 介乎 1,000,001 元至 2,000,000 元</li> <li>• 介乎 2,000,001 元至 3,000,000 元</li> <li>• 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元</li> </ul>	12,500 元 15,000 元 17,500 元 17,500 元 + 超過 3,000,000 元申索金額的 0.5%	12,500 元 15,000 元 17,500 元 17,500 元 + 超過 3,000,000 元申索金額的 0.5%
<p>註：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申索金額超過 1,000 萬元的個案，費用由當事人、仲裁員及調解中心互相議定。</li> <li>2. 綜合案件的申索及反申索金額將會合併計算費用。</li> <li>3. 申索金額超過 100 萬元的區間，調解中心會於支付仲裁員的總費中分別扣減 3,000 元、4,000 元、5,000 元的行政費用。</li> <li>4. 符合小型企業資格的小型金融機構可以合資格申索人身份提出申索，但仲裁費用將由該小型企業和另一方金融機構平均分攤。</li> </ol>		

## (I) 修訂建議的追溯效力

### 考慮已被拒絕受理的申請

137. 我們建議若調解中心之前拒絕受理的申請符合修訂後的《個案受理準則》，調解中心可重新考慮該等申請。(諮詢問題 10)

### 回應者的意見

138. 眾多來自不同界別的回應者，包括律政司、消費者委員會、專業團體、商會、個人及其他組織等，都基於公平對待所有申索人及更多有需要的人能夠受惠的原因而支持這項建議。該等回應者認為以往未獲調解中心受理其個案的申索人若現時仍未解決其與金融機構之間的紛爭，他們可能是因為潛在的重大財政影響及/或複雜的程序而卻步，沒有透過訴訟尋求糾正。調解中心應給予這類申索人另一個機會，重新考慮是否能讓他們能使用調解中心具成本效益及有效率的服務。

139. 部份回應者，包括國際商會、香港財務策劃師學會及香港總商會，認為這項建議可能會令調解中心突然需要重新處理大量投訴，對調解中心的處理能力構成壓力。有見及此，調解中心應妥為審核，以減少瑣屑無聊及無理纏擾的申索個案。

140. 證券商協會不同意調解中心重新考慮已遭拒絕的個案(這類個案可能為數眾多)，原因是此舉會增加小型證券行的營運負擔。一證券行回應者亦建議經優化的調解計劃應只適用於日後可能出現的個案，以賦予有關各方申索的確定性。

141. 銀行業界不同意調解中心重新考慮受理已遭拒絕的個案，理由如下：

- a) 這項建議會引致調解中心重新處理已遭拒絕的個案，動搖解決爭議機制的兩大重要原則，即終局性及確定性原則。
- b) 採取追溯行動的能力可能會引致無理纏擾／瑣屑無聊的申索。
- c) 這項建議可能令金融機構要負起通知個案遭拒絕的申索人的責任。同時，有關以往由於其申索並不符合原有的《個案受理準則》而並未將申索提交調解中心處理的申索人的權利亦存在極大的不確定性。

## 我們的回應

142. 根據調解中心的紀錄，在 2012 至 2015 年間合共只有 6 宗個案遭拒絕受理。根據港幣 100 萬元的最高申索金額及 24 個月的申索時效期來衡量，在修訂後的《個案受理準則》下，這些個案仍是不合資格。
143. 第二，我們嚴謹的審核程序向來都能剔除瑣屑無聊的個案。在審核程序中，除其他事宜外，申索人必須提出證據證明其損失。即使修訂後的《個案受理準則》的適用範圍有所擴大，調解中心仍會繼續實施嚴謹的審核程序。
144. 第三，我們預期在落實擴大《個案受理準則》的適用範圍後，不會大量個案出現或再次出現。根據諮詢文件第 2.8 段所載的統計資料，在 2012 年至 2015 年的三年半期間內，累計 270 宗投訴查詢中，50%的申索金額少於港幣 100 萬元。諮詢文件第 2.17 段也提到，每年平均有 140 宗投訴查詢的時效期超逾 1 年，而在這些的查詢中，35%是在兩年內的。根據我們的經驗，這類投訴查詢的有關人士最終提出申請，然後經審核後由調解中心立案處理的為數不多。
145. 我們明白回應者所指的不確定性及所關注的事宜。如上文所分析，即使並沒有以往被拒絕受理的個案，若部分以往的查詢符合經擴大的受理準則，便可能出現新的申索。因此我們會修訂建議，規定修訂後的《職權範圍》將由某指定日期起實施，而只有首次知悉損失的日期為該指定日期當日或其後的申索才適用修訂後的《職權範圍》。修訂後的《職權範圍》的實施規則為：
- a) 合資格申索人首次知悉損失的日期為修訂後的《職權範圍》生效日期當日或其後的所有申索應適用修訂後的《職權範圍》；以及
  - b) 合資格申索人首次知悉損失的日期早於修訂後的《職權範圍》生效日期的所有申索應適用原來的《職權範圍》。

## (J) 其他事項

### 向監管機構匯報資料

146. 調解中心的現行做法是，除了每月會以不記名形式向金管局及證監會(「監管機構」)提交所處理的爭議的數目及種類的報告(每月報告)外，還會向監管機構提供調解中心的《職權範圍》第 23.1、23.2 及 23.3 段所述個別個案的相關資料，例如申請表格(若申請人同意)、調解協議、調解證明書或仲裁通知書的副本，以及其後達成的任何經調解的和解協議或仲裁裁決等文件(「個案資料」)。

### 回應者的意見

147. 證券業界特別關注證監會在收到調解中心提供的個案資料後，會就個案展開調查，並採取跟進行動。此舉會影響業界使用調解中心的服務的意欲。不過，證券業界明白若個案涉及系統性風險，有需要知會監管機構。

### 我們的回應

148. 我們注意到很多個案的申索人可能已向監管機構作出投訴。因此，亦為精簡調解中心的運作，調解中心已經與監管機構議定調解中心不再向監管機構提供個案資料。

149. 調解中心會繼續向監管機構提交每月報告。調解中心亦會就其所知，向監管機構提供涉及系統性問題及／或懷疑嚴重失當行為的資料，而監管機構亦可要求調解中心提供監管機構為履行其就有關個案的法定職能而合理需要的資料。調解中心希望指出，截至目前為止，監管機構從未要求調解中心提供任何進一步之個案資料。

### 第三部分結論

- O. 我們採納諮詢文件建議的經修訂收費，並作出經修訂收費表所載的若干修改。(諮詢問題 9)

- P. 修訂後的《職權範圍》的實施安排如下：(諮詢問題 10)
- a) 合資格申索人首次知悉損失的日期為修訂後的《職權範圍》生效日期當日或其後的所有申索應適用修訂後的《職權範圍》；以及
  - b) 合資格申索人首次知悉損失的日期早於修訂後的《職權範圍》生效日期的所有申索應適用原來的《職權範圍》。
- Q. 其他事項：調解中心不再向監管機構提供調解中心的《職權範圍》第 23.1、23.2 及 23.3 段所述的個案資料。

## 總結

150. 成立調解中心是加強投資者保障的一項重要措施，對香港金融市場的持續發展具關鍵作用。我們相信調解計劃的修訂建議能加強調解中心作為解決金融消費者及金融機構之間的金融爭議的渠道的職能。
151. 我們以持平中肯的方式達致我們的結論。為能更有效服務社會，我們建議採納諮詢文件中提出的多項建議，並經考慮在諮詢的過程中收到的各持份者的意見後，對有關建議作出若干修改及修訂。以下是我們為優化調解計劃而會採納的建議摘要：

### 第一部分

- A. 調解計劃下的最高申索金額將由港幣 50 萬元增加至港幣 100 萬元。(諮詢問題 1)
- B. 單一最高申索金額將繼續適用於銀行及證券業界。(諮詢問題 2)
- C. 提出申索的時效期將從購買金融產品之日或者首次知悉損失之日起計 12 個月延長至 24 個月，以較後者為準。(諮詢問題 3)
- D. 小型企業的定義將修訂如下：(諮詢問題 4.1 及 4.2)

小型企業可以是有限公司或合夥企業，惟必須符合以下所有條件，並以其最近期的財務報本為準。若小型企業是某集團的附屬公司或控權公司，則以其集團的綜合財務數字為準。

- a) 小型企業或其集團的年度營業額不超過港幣 5,000 萬元；
- b) 小型企業或其集團的總資產不超過港幣 5,000 萬元；以及
- c) 小型企業或其集團在香港的員工人數不超過 50 人。
- E. 符合小型企業資格的小型金融機構可以合資格申索人的身分提出申索，但調解／仲裁費用將由該小型企業與另一方金融機構平均分攤。(諮詢問題 Q4.3)

- F. 調解中心將可以處理目前正進行法院訴訟程序的個案，申索人無需向法院撤銷個案。(諮詢問題 5.1)
- G. 《實務指示 31》個案的最高申索金額為港幣 100 萬元。(諮詢問題 5.2)
- H. 調解中心處理的《實務指示 31》個案的當事人可由代表律師參與調解。(諮詢問題 5.3)

## 第二部分

- I. 如經當事人事先同意，調解中心可處理相關申索金額超出修訂後的最高申索金額及／或超出修訂後的提出申索時效期的金融爭議。(諮詢問題 6)
- J. 如合資格申索人和金融機構間存在金融爭議，金融機構可在合資格申索人的同意下，將有關爭議提交調解中心處理。(諮詢問題 7.1)
- K. 若合資格申索人向金融機構提出申索，在合資格申索人的同意下，金融機構可將向合資格申索人的反申索提交調解中心處理。(諮詢問題 7.2)
- L. 金融機構可代其客戶支付調解及／或仲裁費用的建議將不被採用。(諮詢問題 7.3)
- M. 除標準的調解計劃的規則和程序(「先調解，後仲裁」)，在雙方同意下，調解中心將會就超出修訂後的《個案受理準則》的個案額外提供以下兩個選擇：(諮詢問題 8.1)
  - a) 經修訂的調解計劃規則和程序(「只調解」)；及
  - b) 經修訂的調解計劃規則和程序(「只仲裁」)。
- N. 符合修訂後的《個案受理準則》的個案，將採用「先調解，後仲裁」的模式。(諮詢問題 8.2)

### 第三部分

- O. 我們採納諮詢文件建議的經修訂收費，並作出經修訂收費表所載的若干修改。(諮詢問題 9)
- P. 修訂後的《職權範圍》的實施安排如下：(諮詢問題 10)
- a) 合資格申索人首次知悉損失的日期為修訂後的《職權範圍》生效日期當日或其後的所有申索應適用修訂後的《職權範圍》；以及
  - b) 合資格申索人首次知悉損失的日期早於修訂後的《職權範圍》生效日期的所有申索應適用原來的《職權範圍》。
- Q. 其他事項：調解中心不再向監管機構提供調解中心的《職權範圍》第 23.1、23.2 及 23.3 段所述的個案資料。

### 下一步工作

152. 《職權範圍》將會根據本文件的總結作出修訂。現行的《職權範圍》可能在一定程度上予以重新編制，使其更易於閱讀。如有需要，《職權範圍》可能加入運作指引以作補充。
153. 修訂後的《職權範圍》預計於 2018 年 1 月 1 日生效，惟就有關小型企業的條款實施日期將於 2018 年 7 月 1 日生效。此舉能予金融機構有較多時間就實施方面作出準備，尤其是對於那些有關小型企業的條款。
154. 修訂後的《職權範圍》將會上載於調解中心網站，所有持份者及回應者均會獲通知有關修訂及實施時間。

## 回應者名單

<b>業界組織－銀行及證券業</b>	
	<b>銀行業</b>
1.	存款公司公會
2.	香港銀行公會
	<b>證券業</b>
3.	香港中資證券業協會
4.	香港證券業協會
5.	香港證券及期貨從業員工會
6.	香港證券學會
7.	證券商協會
<b>商會</b>	
8.	香港中華總商會
9.	香港工業總會
10.	香港總商會
11.	香港中小型企業總商會
<b>消費者保障／教育</b>	
12.	消費者委員會
13.	投資者教育中心

政府	
14.	律政司－爭議解決政策統籌辦公室
專業團體 - 金融服務	
15.	香港財經分析師學會
16.	香港財務策劃師學會
專業團體 - 法律、調解及仲裁	
17.	香港大律師公會
18.	香港和解中心
19.	國際商會香港區會仲裁及替代糾紛調解委員會
20.	聯合調解專線辦事處
21.	香港律師會
個別人士	
22.	Nicholas CHENG先生
23.	麥萃才博士
24.	楊文聲先生
25.	匿名個別人士1
26.	匿名個別人士2

其他機構	
------	--

27.	高偉紳律師行
-----	--------

28.	Conflict Change Consulting Limited
-----	------------------------------------

29.	盈透證券香港有限公司
-----	------------

30.	博望資本亞洲有限公司
-----	------------

31.	匿名機構1
-----	-------

32.	匿名機構2
-----	-------

**Address 地址** : Unit 3701-4, 37/F, Sunlight Tower, 248 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong  
香港灣仔皇后大道東248號陽光中心37樓3701-4室

**Hotline 熱線** : (852) 3199 5199

**Fax 傳真** : (852) 2565 8662

**Email 電郵** : [consultation@fdrc.org.hk](mailto:consultation@fdrc.org.hk)

**Website 網址** : <http://www.fdrc.org.hk>