

D 部：调解计划的程序

第一部分 - 初步程序

15 初步要求

15.1 对于客户申索而言，合资格申索人向调解中心求助前，应先向有关金融机构提出书面投诉，让有关金融机构可直接解决争议。

15.2 合资格申索人要在以下情况下才应向调解中心提出申请：

(a) 他已向有关金融机构提出书面投诉，并已收到有关金融机构就书面投诉发出的最后书面答复；或

(b) 他已向有关金融机构提出书面投诉超过 60 天(由提出投诉当日起计)，但仍未有收到有关金融机构的最后书面答复。

15.3 金融机构只有经相关合资格申索人同意才可向调解中心提出申请。

16. 初次查询

16.1 调解计划成员及公众人士可亲身或以电话、传真、信函或电邮等方式，向调解中心提出查询。调解中心的人员会协助处理查

询，解释调解计划的涵盖范围，以及提供资料，说明可进一步处理查询的途径。

17. 提出申请

17.1 递交调解计划《申请表格》

17.1.1 如要提出申请，申请人应填妥载于附件 III 的调解计划《申请表格》，清楚列明所争议的事宜及所蒙受金钱损失的金额，并且夹附其与有关当事人之间的相关往来函件。如有需要，调解中心可修订调解计划《申请表格》。

17.1.2 申请只可由合资格申索人或金融机构根据载于附件 II 中的《受理准则》向调解中心提出。

17.1.3 申请人在递交调解计划《申请表格》时，须向调解中心缴交申请费。

17.1.4 申请人可表明同意让调解中心与有关当事人共享他在调解计划《申请表格》上提供的资料，并让调解中心使用有关资料作研究、评估或教育用途。惟调解中心不得直接或间接公开，或有可能直接或间接公开当事人身分。

18. 调解计划主任的角色

18.1 认收

18.1.1 调解中心在收到调解计划《申请表格》及申请费后，须向申请人发出认收回条。

18.2 由调解计划主任审核申请

18.2.1 获指派审核申请的调解计划主任可要求申请人提供他认为必要的进一步资料，以评估申请是否符合条件列作合资格争议。申请人必须在调解中心所指定的时限内遵从有关要求。

18.2.2 调解计划主任须根据载于附件 II 的《受理准则》，并适当参照“合资格争议”、“合资格申索人”及“金融机构”的定义，决定是否受理申请。

18.3 决定受理或拒绝受理申请的程序

18.3.1 调解计划主任如根据载于上文第 12 至 14 段及附件 II 的《受理准则》决定受理或拒绝受理申请，便会通知申请人及有关金融机构，并会视乎情况所需，通知任何涉及并知悉有关申请的其他各方。

18.3.2 申请人如对调解计划主任的决定有异议，可在收到有关决定通知的日期起计 21 天内向调解中心作出书面申述。

18.3.3 如有需要，调解中心的高级人员须覆检调解计划主任受理或拒绝受理任何申请的决定。

18.3.4 为免生疑问，该名高级人员所作的决定为最终及不可推翻的决定，申请人或其他当事人不得提出异议。

18.4 个案受理

18.4.1 调解中心如受理申请，便会把申索提交调解及/或仲裁（如适当）处理，并适时通知当事人。凡是作为标准合资格争议而获调解中心受理的申索，一律按照“先调解，后仲裁”的次序处理；而作为延伸合资格争议而获调解中心受理的申索，则可在“先调解，后仲裁”、“只调解”或“只仲裁”中选择其中一种方式处理，惟当事人须提交已签署的同意书（格式详见附件 X 所示）。

18.4.2 调解中心受理申请后，可要求合资格争议的任何一方当事人办理其认为可能有助调解及/或仲裁的其他事情，包括要求合资

格争议的任何一方当事人出席调解前会议、自费安排翻译员或提供进一步资料，除非有关当事人令调解中心信纳：

- (a) 提供资料会违反法院命令；或
- (b) 提供资料会违反对第三方的保密责任，而即使他尽其合理的努力，也无法取得第三方同意，准予披露所需资料；或
- (c) 提供资料会妨碍警方、监管机构或执法机关正在进行的调查，而即使他尽其合理的努力，也无法取得有关方面的同意，准予披露所需资料；或
- (d) 资料不存在或不再存在，或并非由他合理管有或控制；或
- (e) 资料与合资格争议无关。

尽管以上所述，本《职权范围》内任何条文均不得妨碍任何一方当事人享有“不自我指控权”或主张“法律专业保密权”的权利。

18.4.3 合资格争议的任何一方当事人必须在调解中心所指定的时限内依从第 18.4.2 段中规定的要求。

18.4.4 调解中心可在其认为合适的情况下，延长任何一方当事人履行上文第 18.4.2 段所述义务的时限(即使原定时限或经延长的时限已届满)，而这方面的权力不会受本《职权范围》或其他规定所限。

第二部分 - 争议解决程序

19. 调解

19.1 一般情况

19.1.1 调解中心是编订和备存在调解计划下提供调解服务的调解员名单的唯一机构。如调解员不依循本《职权范围》行事，及 / 或不遵守载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》及 / 或附件 V 的调解中心《调解员及仲裁员操守守则》，调解中心有完全酌情权把有关调解员从调解员名单上除名。

19.1.2 在调解展开前，合资格申索人及有关金融机构须向调解中心缴付附件 I 订明的费用。

19.1.3 除根据第 19.9 段的规定外，实质调解会议不得超过指定的调解时间，但如果当事人、调解员及调解中心同意另作安排，则作别论。

19.2 调解规则

19.2.1 有关委任调解员、调解员及当事人的角色、调解、终止调解、保密及调解所用语言的规则，载列于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》第 2 条。

19.3 调解协议

19.3.1 在实质调解会议之前，调解员须确保当事人已签署《调解协议》。调解员与当事人签订的《调解协议》必须使用附件 VI 的订明格式。

19.3.2 调解员须把《调解协议》的副本送交调解中心。

19.4 调解员的职责和义务

19.4.1 调解员须协助合资格争议的当事人作出以下任何或全部事情：

- (a) 辨识具争议的事宜；
- (b) 了解个别当事人的需要和利益；
- (c) 研究和制订不同方案；
- (d) 互相沟通；

- (e) 就解决全部或部分合资格争议达成协议；
- (f) 拟订有效的和解协议，列明当事人有何协议，以解决合资格争议；及
- (g) 遵守载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》的规定及调解中心不时发出的实务备忘。

19.4.2 调解员须在获委任之日起计 21 天内召开调解会议，但如调解中心另有书面指示，则作别论。

19.5 调解员的权力和权限

19.5.1 调解员有权要求当事人提供与调解有关及所需的所有相关数据、资料 and 材料，除非当事人令调解员信纳：

- (a) 提供资料会违反法院命令；或
- (b) 提供资料会违反对第三方的保密责任，而即使他尽其合理的努力，也无法取得第三方同意，准予披露所需资料；或
- (c) 提供资料会妨碍警方、监管机构或执法机关正在进行的调查，而即使他尽其合理的努力，也无法取得有关方面同意，准予披露所需资料；或

- (d) 资料不存在或不再存在，或并非由他合理管有或控制；或
- (e) 资料与合资格争议无关。

尽管以上所述，本《职权范围》内任何条文均不得妨碍任何一方当事人享有“不自我指控权”或主张“法律专业保密权”的权利。

19.5.2 调解员无权裁决争议的实质内容或就有关内容作出有约束力的决定。

19.5.3 调解员调解合资格争议，目的只是希望当事人能够达成和解。调解员无权作出任何金钱方面的裁决或向当事人施加任何罚则。

19.6 调解员的培训和资历

19.6.1 调解员务须不偏不倚，并具备处理金融争议所需的知識。

19.6.2 调解员必须接受培训以掌握处理金融争议所需的知識和技巧。

19.6.3 调解中心有权决定其调解员在获委任及续任于调解员名单上，在持续的基础上，须接受何种培训及具备何种条件和资历。

19.7 金融机构及合资格申索人的责任

19.7.1 当事人必须真诚地参与调解，与调解员充分合作，全力提供协助，使调解工作得以顺利进行，并及时完成。

19.8 终止调解

19.8.1 合资格申索人可在调解开始后的任何时间，向调解员提交书面通知，以终止调解。

19.8.2 调解员如根据载于附件 V 的调解中心《调解员及仲裁员操守守则》认为再没有充分理由继续以调解方式解决争议，可在咨询当事人后，发出书面通知，以终止调解。

19.8.3 调解一旦终止，调解员须使用附件 IX 所载的《调解证明书》向调解中心汇报终止调解一事。当事人同意调解中心保存该份表格的副本。

19.9 经延长的调解时间

19.9.1 在指定的调解时间结束后，不论能否达成《经调解的和解协议》，调解员都可以终止调解。

19.9.2 只要当事人、调解员及调解中心同意，即可把指定的调解时间延长以处理合资格争议。任何额外费用均须根据载于附件 I 的《收费表》计算，并在其后举行的调解会议前缴付予调解中心。

19.10 经调解达成的和解

19.10.1 《经调解的和解协议》样本载于附件 VIII。当事人可附加与样本所载的现有条款不相抵触的条款，但不得删除样本所载的任何条款。

19.10.2 调解员须把《经调解的和解协议》的副本送交调解中心；除此之外协议亦应予保密，不应向第三方披露。除根据第 19.10.3 段所示外，调解员及 / 或当事人不得使用载于《经调解的和解协议》内的资料，惟因应需要作为执行该协议内所载条款，则作别论。

19.10.3 调解中心可使用《经调解的和解协议》所载的资料作研究、评估或教育用途，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。

19.10.4 调解结束后，不论能否达成《经调解的和解协议》，调解员都必须使用载于附件 IX 的《调解证明书》向调解中心汇报调解结果。

19.10.5 为免生疑问，调解结果不论是否记录于《经调解的和解协议》，在执行《经调解的和解协议》的价值以外，均不得用作对当事人构成任何形式的责任或过失。

19.11 转交仲裁

19.11.1 对于“先调解，后仲裁”及“只仲裁”，当事人同意，任何由合资格争议引起或与其相关的纠纷、争议或申索，经申索人提出书面要求后，便须按照调解计划《调解及仲裁规则》所定，以调解中心管理的仲裁方式解决。有关规则如下：

- (a) 仲裁员人数为一人，须从调解中心的仲裁员名单上选取；
- (b) 如有需要，调解中心须担当委任人，从调解中心的仲裁员名单上委任一名仲裁员，而当事人均都同意按此原则委任仲裁员；
- (c) 仲裁地方须为香港境内；及

(d) 仲裁须以仲裁员认为合适的语言进行。

19.11.2 对于“先调解，后仲裁”，申索人如未能以调解方式解决争议，须于《调解证明书》发出日期起计 60 天内向调解中心就仲裁提出书面要求。在接获申索人所提出的书面要求后，调解中心应知会被申请人为仲裁作好准备。所有于限期后提出的要求，概不接受。

20. 仲裁

20.1 一般情况

20.1.1 调解中心是编订和备存在调解计划下提供仲裁服务的仲裁员名单的唯一机构。如仲裁员不遵守《职权范围》的规定，及 / 或不遵守载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》及 / 或附件 V 的调解中心《调解员及仲裁员操守守则》，调解中心有完全酌情权把有关仲裁员从仲裁员名单上除名。

20.1.2 在仲裁展开前，当事人须向调解中心缴付附件 I 所订明的费用。

20.2 **仲裁规则**

20.2.1 仲裁应以“只审理文件”的方式进行，即仲裁员应根据当事人所提交的文件及证据，就合资格争议作出裁决。如有需要，仲裁员可完全酌情决定，要求当事人提供更多资料或作出澄清。

20.2.2 在特殊的情况下，如仲裁员决定有需要进行由当事人亲身出席的正式聆讯才能作出裁决，而双方当事人又愿意承担并同意缴付因此招致的有关开支及费用，则仲裁员可召开正式聆讯。因此所招致的额外开支及费用须根据载于附件 I 的《收费表》计算，并由当事人平均分担。

20.2.3 《仲裁条例》(第 609 章)为调解计划下的仲裁程序提供法律依据。委任仲裁员及仲裁程序的详情，载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》第 3 条。

20.3 **仲裁员的职责和义务**

20.3.1 仲裁员须：

- (a) 促使合资格争议能公平迅速地解决，避免不必要的开支；
- (b) 行事中立持平，不偏不倚；

- (c) 给予双方当事人合理的机会陈述各自的理据；
- (d) 采用切合特定个案情况的合适程序，以避免不必要的延误和开支；
- (e) 遵守分别载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》和载于附件 V 的调解中心《调解员及仲裁员操守守则》的规定；及
- (f) 根据《仲裁条例》(第 609 章)(第 32 及 33 条除外)的规定进行仲裁。

20.3.2 仲裁员须在收到最后一份文件（如以“只审理文件”方式进行仲裁）或当事人亲身出席聆讯日期起计（两者以日期较后者为准）一个月内作出仲裁裁决。除非仲裁员在调解中心或当事人同意的情况下合理地延长了有关期限，则作别论。

20.4 仲裁员的权力和权限

20.4.1 仲裁员须根据《仲裁条例》(第 609 章)(第 32 及 33 条除外)的规定，按有关规管合约的法律依据，裁定合约申索所涉及的实质问题，并就此作出裁决。

20.4.2 仲裁员有权：

(a) 作出金钱方面的裁决：

(i) 就获得受理作为标准合资格争议的每宗申索，判定的金额不得超逾最高申索金额；

(ii) 就获得受理作为延伸合资格争议的每宗申索，判定的金额（连同利息计算）不得超逾该申索金额；

(iii) 就获得受理作为延伸合资格争议的每宗申索所涉及仲裁的费用，发出命令；

(iv) 就获得受理作为标准合资格争议的每宗申索所涉及仲裁的费用，不须发出命令，且当事人应承担各自的费用；

(b) 进行仲裁员认为必要或适当的研讯；

(c) 指令当事人提供任何财产或对象，以供仲裁员在当事人面前检查；

(d) 指令任何一方当事人，向仲裁员及另一方当事人提交由他管有、保管或拥有的任何文件或任何种类的文件，以供检

查；以及指令任何一方当事人，向仲裁员及另一方当事人提供该等文件的副本，除非有关当事人令仲裁员信纳：

- (i) 提供资料会违反法院命令；或
- (ii) 提供资料会违反对第三方的保密责任，而即使他尽其合理的努力，也无法取得第三方同意，准予披露所需资料；或
- (iii) 提供资料会妨碍警方、监管机构或执法机关正在进行的调查，而即使他尽其合理的努力，也无法取得同意，准予披露所需资料；或
- (iv) 资料不存在或不再存在，或并非由他合理管有或控制；或
- (v) 资料与合资格争议无关。

尽管以上所述，本《职权范围》内任何条文均不得妨碍任何一方当事人享有“不自我指控权”或主张“法律专业保密权”的权利。

- (e) 接纳并考虑任何仲裁员认为相关的书面或口头证据，而无须受证据法规则限制；及/或
- (f) 即使任何一方当事人未能或拒绝遵守本《职权范围》的规定、调解计划《调解及仲裁规则》或仲裁员的书面指令或书面指示，又或未能或拒绝行使陈述理据的权利，仲裁员仍可进行仲裁并作出仲裁裁决，但必须先以书面通知当事人他拟如此行事。

20.5 仲裁员的培训和资历

- 20.5.1 仲裁员务须保持独立、不偏不倚，并具备处理金融争议所需的知识。
- 20.5.2 就处理金融争议所需的知识和技巧接受培训，是担任仲裁员的先决条件。
- 20.5.3 调解中心有权决定其仲裁员在获委任及续任于仲裁员名单上，在持续的基础上，须接受何种培训及具备何种条件和资历。

20.6 金融机构及合资格申索人的责任

20.6.1 当事人必须与仲裁员充分合作，全力提供协助，使仲裁工作得以顺利进行，并在第 20.3.2 段所指定的时限内完成。

20.7 终止仲裁

20.7.1 申索人可在仲裁开始后的任何时间，透过调解中心向仲裁员提交书面通知，以终止仲裁。

20.7.2 仲裁员如认为再没有充分理由继续以仲裁方式解决争议，可在咨询当事人后，透过调解中心发出书面通知，以终止仲裁。

20.8 仲裁裁决

20.8.1 除根据附件 IV 调解计划《调解及仲裁规则》第 3.12.1 条所定外，仲裁裁决是最终的决定，对当事人具有约束力及不可予以复核（基于法律观点则除外）。

20.8.2 仲裁员如裁定合资格争议的申索人胜诉，可向被申请人作出金钱方面的裁决，金额为仲裁员认为申索人因所蒙受的金钱损失而应得的公平赔偿，但有关裁决不得包括惩罚性赔偿或加重损害赔偿。

20.8.3 就每宗申索作出的金钱裁决，其总额（不包括费用）最多不得：

(a) 超逾标准合资格争议的每宗申索适用的最高申索金额；

或

(b) 超逾延伸合资格争议的每宗申索适用的申索金额（连同利息计算）。

20.8.4 就仲裁员所作的裁决而言，金钱损失可包括附带的损失。

20.8.5 按照本段作出涉及金钱方面的裁决，可作为合约债项透过法院追讨或强制执行。

20.8.6 如仲裁员就合资格争议作出裁决，各方当事人都必须受其裁决约束，即使对裁决的条款有任何争议，也须以仲裁员的裁决为最终及不可推翻的。

20.8.7 仲裁员须把仲裁裁决的副本送交调解中心。

20.8.8 仲裁程序以非公开和保密的形式进行，因此，仲裁员的裁决不会成为具约束力的判例。