

優化金融糾紛調解計劃的建議

諮詢文件

2016年10月

優化金融糾紛調解計劃的建議

諮詢文件

2016年10月

金融糾紛調解中心

<http://www.fdrc.org.hk/>

關於本文件

1. 本諮詢文件由金融糾紛調解中心(「調解中心」)發表，就優化金融糾紛調解計劃(「調解計劃」)的建議邀請調解計劃的成員、市場參與者及其他有關各方提出意見，以裨益調解計劃的用家。
2. 徵詢意見的問題載列於本文件的結尾部份，以便參考。請在 **2016 年 12 月 31 日** 或之前以下列方式向我們提出你的意見：

郵遞: 金融糾紛調解中心
香港灣仔皇后大道東 248 號陽光中心 37 樓
3701-04 室

註明：優化調解計劃的建議

傳真: (852) 2565 8662

電郵: consultation@fdrc.org.hk

3. 本諮詢文件也上載於調解中心的網站(網址：<http://www.fdrc.org.hk>)。
4. 我們可隨時以任何形式複製及公開所接獲的意見書的全部或部份內容，以及使用、修改或進一步闡釋所提出的任何建議，而無須向提出建議者徵求批准或作出致謝。
5. 提出意見者的姓名及所屬機構的名稱及其意見，可能會上載於調解中心的網站，或在我們所發表的其他文件中提述。如你不願意公開你的姓名及／或所屬機構的名稱，請在提出意見時說明。你所提交的個人資料，只會用於與根據本諮詢文件所作諮詢直接有關的用途，該等資料可能會轉交其他政府部門／機構作相同用途。如欲查閱或更正意見書所載的個人資料，請聯絡：

保障資料主任
金融糾紛調解中心
香港灣仔皇后大道東 248 號陽光中心 37 樓 3701-04 室

目錄

	頁
簡稱／定義	1 - 2
摘要	3 - 4
第一章 序言	5
第二章 優化調解計劃服務特性的建議	6 - 15
第三章 經雙方同意下，擴大調解計劃服務範圍的建議	16 - 20
第四章 適用於經雙方同意下之個案的調解／仲裁規則的建議	21 - 22
第五章 修訂調解和仲裁收費的建議	23 - 27
第六章 修訂追溯效力的建議	28
附件 A 海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃	29 - 36
附件 B 海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃（僅索償上限）	37
附件 C 海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃（僅索償時效期）	38
附件 D 小型企業定義的國際性參考	39 - 40
全部諮詢問題	41 - 42

簡稱／定義

申請人	正向或已向調解中心提出申請的人士
申請	向調解中心提出的申請，以評估提出的申索在調解計劃下，可否根據本《職權範圍》及調解計劃《個案受理準則指引》而受理
仲裁員	具有合適資歷及仲裁經驗，並獲調解中心委任為仲裁員的人士
申索	針對金融機構提出的索償，可由調解中心以調解或仲裁方式處理
索償	所有追討損失賠償行為的統稱
合資格申索人	指現時或過去與金融機構有客戶關係的個人或獨資經營者、或曾獲提供金融服務的個人或獨資經營者(在適當情況下包括此建議中定義為小企的小型企業)
調解中心	金融糾紛調解中心
調解計劃	金融糾紛調解計劃
金融機構	調解計劃下的金融機構成員
金融服務	金融機構所提供或經其提供的金融產品或服務，或關於該項金融產品或服務的意見
財庫局	香港特別行政區政府財經事務及庫務局
政府	香港特別行政區政府
金管局	香港金融管理局
個案受理準則	調解計劃中所列明的《個案受理準則指引》
司法機構	香港特別行政區司法機構

調解員	具有合適資歷及調解經驗，並獲調解中心委任為調解員的人士
實務指示 31	《實務指示 31 – 調解》是司法機構隨民事司法制度改革的實施而推行；它訂明各項程序，藉此鼓勵各方當事人在高等法院原訟法庭和區域法院的民事訴訟中，採用另類調解程序解決彼此的爭議
合夥企業	小型合夥企業
小企	小型企業
證監會	證券及期貨事務監察委員會
職權範圍	與調解計劃相關的調解中心《職權範圍》

摘要

1. 從 2012 年 6 月以來的數年運作，為進一步優化服務，調解中心建議修訂調解計劃的部份條款，以更完善地服務社會。
2. 本諮詢文件內的所有建議，均充分考慮以下因素後提出：(a)調解中心多年累積的實際運作經驗；(b)調解計劃各持份者提供的意見；及(c)參考其他海外司法管轄區的通行做法。
3. 調解中心建議加強調解計劃中以下幾方面的服務特性：
 - a) 提高最高申索金額，從港幣 50 萬元至港幣 300 萬元；
 - b) 延長提出申索的時效期，從購買有關金融服務當日起計或首次知悉金錢損失當日(兩者以日期較後者為準)，由 12 個月內延至 36 個月內；
 - c) 擴大合資格申索人的範圍，至涵蓋現時或曾經與金融機構有客戶關係的小企¹；及
 - d) 接受正進行法院訴訟的申索。
4. 除上述修訂現有調解計劃²的建議外，調解中心建議可在當事人之事先雙方同意下，處理下列的特定情況：
 - a) 金融爭議的申索金額超出了修訂後的最高申索金額；
 - b) 金融爭議提出申索的日期超過了修訂後的提出申索時效期；
 - c) 如合資格申索人及金融機構之間發生金融爭議時，在合資格申索人的同意下，金融機構可提交該金融爭議予調解中心處理；及
 - d) 如合資格申索人向金融機構提出申索，而金融機構則提出反申索時，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。
5. 調解中心認為對於超出《個案受理準則》而經雙方同意下處理的個案，如果調解中心的規則和程序變得更加靈活，將提供更多空間讓雙方使用調解中心的服務以排解爭議。因此，調解中心建議在標準調解計劃的規則和程序外，提供以下(b)及(c)兩項額外選擇，具體

¹ 小企指年度營業額／收入不超過港幣 5 千萬元或等值的有限公司或合夥企業。若該公司為一間集團的附屬公司或持有附屬公司，則以該集團的綜合營業額／收入衡量。

² 《職權範圍》上載於 http://www.fdrc.org.hk/tc/html/aboutus/aboutus_tor.php?lang=tc

如下：

- a) 現時既有的標準調解計劃的規則和程序（「先調解，後仲裁」）；
 - b) 修訂調解計劃的規則和程序（「只調解」）；及
 - c) 修訂調解計劃的規則和程序（「只仲裁」）。
6. 基於調解計劃的修訂建議，相應的收費也需作出調整，其中收費與申索金額尤其相關。建議修訂的收費表是參考了本地的市場情況和比較了司法機構公佈的調解費用數字而作出。
7. 根據《個案受理準則》B 部第 10 條，調解中心應拒絕受理已考慮過或曾拒絕受理的申索所涉及的事項。鑑於上述所建議的修訂，現建議所有曾經被拒絕受理但符合修訂後的《個案受理準則》的申請，均可再重新提交調解中心予以考慮。

第一章

序言

- 1.1 現時，調解中心管理之調解計劃涵蓋受金管局認可及／或證監會發牌／註冊之金融機構(只提供信貸評級的機構除外)³。基於此，本諮詢文件提出優化調解計劃服務特性及拓展服務範圍的建議。這些建議涉及持份者，包括調解計劃的使用者及參與者，即銀行界及證券界之金融機構、申請人、合資格申索人、調解員和仲裁員等。
- 1.2 調解中心以非牟利的擔保有限公司形式成立。政府、金管局及證監會注入種子基金，於 2012 年 6 月 19 日開始運作。它管理調解計劃及為金融機構和個人客戶提供了一個以「先調解，後仲裁」方式解決金錢爭議的渠道。
- 1.3 調解中心在其設立的指導性原則下，即獨立、持平、便捷、有效和及公開下，致力服務調解計劃成員及社會各界⁴。
- 1.4 調解中心的運作是規範於《職權範圍》，包括其附件中的調解中心規則及流程約束。為了達到上述目的，必須修訂《職權範圍》。
- 1.5 根據《職權範圍》第 3.1 段，不論何時，董事局在徵詢政府的意見後，都有權修訂《職權範圍》。董事局也會視乎情況，徵詢相關各方的意見，包括相關業界團體。

³有關把保險業納入調解計劃的議題會另行處理。

⁴ 來源：職權範圍 B 部第 5 段：http://www.fdc.org.hk/tc/doc/FDRC_ToR_Section_B_tc.pdf#nameddest=5

第二章

優化調解計劃服務特性的建議

2.1 調解中心建議加強調解計劃中以下幾方面的服務特性：

- a) 提高最高申索金額，從港幣 50 萬元至港幣 300 萬元；
- b) 延長提出申索的時效期，從購買有關金融服務當日起計或首次知悉金錢損失當日(兩者以日期較後者為準)，由 12 個月內延至 36 個月內；
- c) 擴大合資格申索人的範圍，至涵蓋現時或曾經與金融機構有客戶關係的小企；及
- d) 接受正進行法院訴訟的申索。

提高最高申索金額

背景

2.2 根據調解中心的投訴查詢數據，超出最高申索金額和提出申索時效期為調解中心拒絕調解計劃下的申請的兩大主因。

2.3 根據現有的《[個案受理準則](#)》⁵，調解中心有權受理，由合資格申索人提出不超過港幣 50 萬元申索金額(包括任何指稱為損失的款項的利息)或等值外幣的申請。根據調解中心現時的運作，申索人提出超過港幣 50 萬元申索金額的申索時，如果他／她希望通過調解中心的調解／仲裁程序排解爭議，須被要求簽署一份限制申索金額至港幣 50 萬元的聲明。透過此聲明，在調解程序中達成和解或仲裁裁決作出後，合資格申索人將自願放棄其超過港幣 50 萬元的申索部份。

2.4 現提議將最高申索金額從港幣 50 萬元提高至港幣 300 萬元(包括任何指稱為損失的款項的利息)或等值外幣。因應建議中提高的最高申索金額，調解中心同時建議新的收費表。

⁵ 《個案受理準則》：http://www.fdr.org.hk/tc/doc/FDRS_Guidelines_on_Intake_Criteria_of_Cases_tc.pdf

理據

- 2.5 根據 2010 年《[設立投資教育局及金融糾紛調解中心的建議](#)》文件第 3.18 段⁶，就調解計劃建議了港幣 50 萬元的最高申索金額。該金額被視為已涵蓋「*超過八成由金管局處理的金錢糾紛個案，及約八成股票投資者。最高申索金額可於日後檢討。*」
- 2.6 自成立以來幾年的運作中，調解中心收到來自金融消費者及其他持份者在不同場合的反映，欲提高最高申索金額。
- 2.7 調解中心建議提高最高申索金額，從港幣 50 萬元至港幣 300 萬元的原因如下：
- a) 從調解中心的投訴數據顯示的市場需求；
 - b) 區域法院及小額錢債審裁處已提出更高的司法管轄額度；及
 - c) 借鑑其他海外司法管轄區的通行做法。
- 2.8 根據 2012 至 2015 年間的投訴查詢，調解中心按年平均收到約 1,000 宗投訴查詢。在此期間，共約 270 宗投訴查詢因超過最高申索金額而不能進一步處理。該等 270 宗投訴查詢中，約 50% 之申索金額為港幣 50 萬元至港幣 100 萬元；約 25% 為港幣 100 萬元至港幣 200 萬元；約 10% 為港幣 200 萬元至港幣 300 萬元；及約 15% 為港幣 300 萬元以上。並且，當中共 11 宗個案，合資格申索人選擇放棄超過港幣 50 萬元的部份以在調解計劃下進行申索程序。
- 2.9 區域法院的民事司法管轄權的金額上限正在檢討中及可能從港幣 100 萬元增加至港幣 300 萬元。小額錢債審裁處亦提議增加其司法管轄金額上限，從港幣 5 萬元至港幣 7.5 萬元。司法機構建議提升有關額度的其中一項主要原因是各項經濟指標，如按人口平均計算的本地生產總值、通貨膨脹率等的變化，導致更高的爭議金額。基於相同原因，調解中心建議提高其最高申索金額，較高的上限將允許金融消費者及金融機構更容易參與調解計劃的調解／仲裁服務。由於法庭程序要求當事人經過調解，考慮到調解中心的高成功率，調解中心是一個可行的選擇。調解中心在 2015 年處理的個案中，80% 以上的個案均能通過調解過程成功調解，約 90% 的調解服務使用者(包括爭議雙方)對調解中心的服務給予「滿意」或以上的評

⁶ 設立投資教育局及金融糾紛調解中心的建議：<http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/fa/papers/fac1-1127-1-c.pdf>

級。

- 2.10 調解中心亦參考其他海外司法管轄區類似的組織的通行做法。香港的調解計劃的最高申索金額是比澳洲、加拿大及英國的為低。他們的索償額度範圍從約港幣 150 萬元至港幣 300 萬元。美國金融行業監管局在這方面並沒有限制。海外司法管轄區的參考資料，請見附件 A 和 B。
- 2.11 調解及仲裁費亦將相應調整，其中細節將在第五章中討論。
- 2.12 有提議銀行業及證券業分別制訂兩個最高申索金額⁷，以符合他們不同的商業模式。然而，基於以下兩個原因，繼續採用一個最高申索金額是更穩妥及可行的：(i)無論最高申索金額是多少，也不會導致銀行業或證券業的客戶改變其申索金額；及(ii)自從調解計劃開展以來，兩業界都只採用單一最高申索金額，不同的最高申索金額將會對金融消費者及金融機構造成不必要的混亂。
- 2.13 在第三章中，調解中心進一步建議可處理最高申索額超過港幣 300 萬元的個案，若其符合某些特定條件。

問題 1:

1.1 你是否同意將最高申索金額提高至港幣 300 萬元的修訂建議？請說出你的理由。

1.2 如不同意，你認為多少才是合適的最高申索金額？
__港幣 100 萬元； __港幣 200 萬元； __其他（請註明）__

請解釋你的選擇。

問題 2:

2.1 你是否同意銀行業及證券業繼續採用單一最高申索金額？如不同意，為什麼？

2.2 如銀行業及證券業分別制訂兩個不同的最高申索金額，你會建議多少最高申索金額才是合適？

請解釋你的建議。

⁷ 現時在調解計劃下，銀行業和證券業均採用單一最高申索金額港幣 50 萬元。

延長提出申索的時效期

背景

- 2.14 《職權範圍》的 D 部 17.1.2 段和附件二 B(18)段，列明調解中心會拒絕受理以下申索申請：購買有關金融服務當日起計超過 12 個月提出的，或在合資格申索人首次知悉他因金融服務而蒙受金錢損失當日起計超過 12 個月提出的(兩者以日期較後者為準)。
- 2.15 調解中心自 2012 年至 2015 年的投訴查詢數據中顯示有需要延長申索的時效期。海外的經驗也表明，大多數國家均將提出索償的時效期設定為由知悉損失日或訴訟因由起計 6 年為限。

理據

- 2.16 這項《職權範圍》的修改是基於以下考慮因素而建議：
- a) 從調解中心的內部投訴數字顯示的潛在需求；及
 - b) 借鑑其他海外司法管轄區的通行做法。
- 2.17 調解中心從 2012 年到 2015 年的記錄中，按年平均數字，有約 140 個查詢投訴其發現損失的時間是超過一年的。在這些查詢中，其中在 1 至 2 年中發現的佔 35%；超過 2 年的投訴查詢為 65%，佔比例中較高。可是，在這 65%超過 2 年以上的查詢數據中，沒有再進一步的年段拆分。
- 2.18 國際上，六年時間的限制被普遍採用為提出索償或類似的時效期。司法管轄區如美國、英國、加拿大、澳洲和馬來西亞等地都以知悉損失日或訴訟因由起計 6 年為時效期。請參閱附件 C。
- 2.19 在本建議中，基於以下考慮，時效期設定為 36 個月而非 6 年⁸。首先，查詢投訴數據顯示，如果時效期可多延長 2 年，可讓更多屬於之前被拒絕的 65%的投訴納入至調解計劃。其次，很多向調解中心提出的個案都是涉及誤導或不當銷售的指控，由於記憶一般會隨時間而模糊，當事人應較容易搜集或辨認 3 年內的資料／證據，作為調解／仲裁的陳述。
- 2.20 在第三章中，調解中心進一步建議可以在某些特定情況下處理超過

⁸ 《時效條例》第 4 條：<http://www.hkllii.hk/chi/hk/legis/ord/347/s4.html>

36 個月時效期的個案。

問題 3:

3.1 你是否同意延長提出申索的時效期至 36 個月？為何同意或不同意？

3.2 你有沒有其他時效期的建議？

__ 12 個月； __ 24 個月； __ 48 個月； __ 60 個月；
__ 72 個月； __ 其他(請註明)_____

請解釋你的選擇。

擴大合資格申索人的範圍以涵蓋小型企業

背景

2.21 根據現時的《職權範圍》，其中一項個案受理準則是爭議必須由合資格申索人向調解中心提出，相關條文在《職權範圍》的 C 部的第 12 段及第 13 段中列出並節錄如下：

12.1 (a) 爭議必須由合資格申索人提交調解中心處理；

13.1 下列人士(稱為「合資格申索人」)可把申索提交調解中心處理：

(a) 現時或過去與金融機構有客戶關係或曾經接受金融服務的個別人士；或

(b) 現時或過去與金融機構有客戶關係或曾經接受金融服務的獨資經營者。

2.22 根據財經事務及庫務局的[《設立投資者教育局及金融糾紛調解中心的建議》諮詢總結](#)第 32 段至 34 段⁹，有建議調解中心的服務範圍涵蓋小型企業。

2.23 考慮到持份者的反饋意見及海外經驗，現建議將合資格申索人的定義擴大至涵蓋現時或曾經與金融機構有客戶關係的小型企業。

⁹ 相關諮詢總結: http://www.fstb.gov.hk/fsb/chinese/ppr/consult/doc/consult_iec_fdrc_conclusion_c.pdf

理據

- 2.24 參照海外經驗，例如美國、英國、澳洲和新西蘭，他們的金融申訴專員的服務對象也包括商界，尤其是小型企業。在英國，其年度營業額不超過 200 萬歐元及少於 10 個僱員的微型企業，可納入英國金融申訴專員服務計劃。在新西蘭，其銀行業申訴專員接受「商戶、信託、合夥企業和俱樂部」提出申訴。新西蘭保險及金融服務業申訴專員為不超過 19 名全職員工的「小型企業」提供服務。澳洲的金融申訴專員會考慮接受由合夥企業和小型企業提出的爭議；後者被定義為不超過 100 名員工的製造業公司和不超過 20 名員工的非製造業公司。請參閱附件 A 中「誰可提出投訴」。
- 2.25 調解中心認為，納入小型企業是合理的，它們在財政上較難通過法律程序來解決與金融機構的糾紛。由調解中心提供有效而符合成本效益的調解／仲裁服務能夠同時滿足金融機構及其小型企業客戶的需求。事實上，監管機構已經注意到由公司提出的投訴有上升趨勢。
- 2.26 除了參考以上 2.24 段提到的海外經驗，員工數目、營業額／收入或資產規模亦是國際上普遍採用以評估一間公司是否小型公司的標準。請參閱附件 D。
- 2.27 在調解計劃下，小型企業的定義須簡單及容易為公眾理解，並同時相對地是公司規模的良好指標。
- 2.28 本地所用的定義尤其重要：
- a) 2014 年生效的公司條例(第 622 章)第 361 條(1)項¹⁰中，提及的小型私人公司資格，並容許此等公司豁免提交若干會計報告；
 - b) 香港工業貿易署(「工貿署」)採用對中小企業的定義；及
 - c) 與香港認可機構有借貸關係並受香港商業信貸資料庫(「商業信貸資料庫」)涵蓋的小型私人公司。
- 2.29 參照上述第 2.28(a)段，公司條例(第 622 章)附表 3¹¹列明在該條例下第 361 條(1)項的條件，其中須滿足以下任何兩項：
- a) 年度的收入總額不超過港幣 1 億元；
 - b) 於該財政年度期末的資產總額不超過港幣 1 億元；及

¹⁰ 公司條例(第 622 章)第 361 條：http://www.cr.gov.hk/tc/companies_ordinance/docs/part9-c.pdf

¹¹ 公司條例(第 622 章)附表 3：http://www.cr.gov.hk/tc/companies_ordinance/docs/schedule3-c.pdf

- c) 不多於 100 名僱員。
- 2.30 如上文第 2.28(b)段提及，[工貿署](#)¹²界定中小企業為那些不多於 100 名員工的製造業公司或不多於 50 名員工的非製造業公司。按工貿署報告香港約有 32 萬此類的中小企業。
- 2.31 第 2.28(c)段提及的[商業信貸資料庫](#)¹³是由香港的銀行業在 2004 年成立的。商業信貸資料庫涵蓋所有與認可機構有借貸關係的非上市的小型私人有限公司、合夥企業和個人獨資公司。他們的年度營業額不得超過港幣 5 千萬元(或如果該公司屬於一個大集團，該集團的年度營業額不超過港幣 5 千萬元)。根據[金管局 2015 年年度報告\(第 70 頁，信用數據共享\)](#)¹⁴，截至 2015 年 12 月 31 日，商業信貸資料庫內共有約 12 萬間這類小型企業(約 16%為個人獨資公司和合夥企業)。
- 2.32 年度營業額／收入不超過港幣 5 千萬元的小型私人公司，通常被認為是沒有足夠的財政能力和資源就與金融機構的金融糾紛訴諸昂貴而費時的法律訴訟。如果把它們納入調解計劃，它們很可能會選擇調解中心的調解／仲裁服務。
- 2.33 鑑於上述，現建議予小型企業定義為於最新的財務報表中顯示該年度營業額／收入¹⁵不超過港幣 5 千萬元的合夥企業或有限公司。若該公司屬於一個較大集團，將以該集團的綜合營業額／收入衡量。
- 2.34 作為申請人的小型企業，需要提供其最新的經審核財務報表(如果是有限公司)或認證的財務報表(如果是合夥企業)，或者其他可符合調解中心小型企業定義的證據。該小型企業須連同有關財務資料並提交一份關於其是否屬於一個更大集團的聲明。調解中心會依靠該證據及聲明而決定該公司是否小型企業，該小型企業應在調解中心的申請中提供真實及準確的資料。倘若該小型企業向調解中心提供了誤導資料或虛假陳述，調解中心可採取其認為合適的行動。
- 2.35 值得一提的是，一些規模較小型的證券行或亦符合小型企業的定義。他們也許是銀行或證券業中的金融機構的客戶，與這些提供金

¹²來源：工貿署網址：https://www.tid.gov.hk/tc_chi/smes_industry/smes/smes_content.html

¹³來源：商業信貸資料庫網址：<http://www.dnb.com.hk/Upload/files/CCRA%20Phase%20II%20Leaflet-Chi.pdf>

¹⁴來源：金管局 2015 年年度報告：http://www.hkma.gov.hk/media/chi/publications-and-research/annual-report/2015/ar2015_C.pdf

¹⁵香港會計準則 18 - 收入：http://app1.hkicpa.org.hk/hksaebk/HKSA_Members_Handbook_Master/volumeII/hkas18.pdf (只供英文版)

融服務的金融機構發生金融糾紛。為免生疑問，較小型的金融機構，如果能符合小型企業的資格審檢，將可以以合資格申索人的身份於調解計劃下對另一間比較大型的金融機構提出申索，但須是：(i)較小型的金融機構作為合資格申索人與被申索的較大型的金融機構現時或過去存在客戶關係；(ii)爭議是涉及較大型的金融機構提供的金融服務；及(iii)爭議屬金融／金錢性質。除此以外，亦須符合修訂後的《個案受理準則》的規定。

- 2.36 按照上述第 2.35 段，一個較少有的情況是，若一宗金融糾紛中的雙方證券公司均符合小型企業的資格，則提出申索的一方將會是合資格申索人，而被申索的一方將為調解計劃規則下的金融機構。

問題 4：

- 4.1 你是否同意建議中拓展服務範圍至涵蓋小型企業(於本諮詢文件第 2.33 段所定義)？為何同意或不同意？
- 4.2 除了本諮詢文件第 2.33 段建議的小型企業的定義外，你有任何其他定義小型企業規模的建議嗎？請闡述你的建議。
- 4.3 你是否同意，一間符合為小型企業資格的金融機構可作為合資格申索人向另一間金融機構提出申索？請解釋。

接受屬正進行法院訴訟程序的申索申請

背景

- 2.37 按現行的《職權範圍》規定，調解中心應拒絕任何申索屬正進行／曾循法院訴訟程序的案件。而有關規定載列於：

C 部(第 14.4 段)：

「調解中心如在接獲申請後得悉申索屬曾循法院法律程序處理且已有裁決的案件，則須終止處理該宗申索。」

附件 II(B)(11)段：

「申索屬正進行法院訴訟程序(民事或刑事訴訟程序，包括在小額錢債審裁處進行的訴訟程序)的案件，或曾循法院訴訟程序處理且已有裁決的案件；或

註：如申索人在調解中心處理其個案期間，向有關金融機構提出訴訟程序，調解中心獲悉此事後，會終止處理有關個案。合資格申索人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而提出任何上文所述的訴訟，通知調解中心。」

- 2.38 基於《職權範圍》的上述規定，調解中心會拒絕有關申請屬現正進行／曾循訴訟程序處理的案件。根據調解中心現有的運作程序，如果合資格申索人希望在調解中心以調解／仲裁程序繼續處理其申請，合資格申索人須於向調解中心遞交有關申請前，向相關法院撤銷其案件。到目前為止，調解中心有一宗為須向相關法院撤銷其案件的申請。
- 2.39 為配合始於 2009 年的民事司法制度改革¹⁶的發展，調解中心建議可受理屬正進行法院訴訟程序的申索。民事司法制度改革的其中一個基本目標是促進各方當事人就爭議達成和解。司法機構已於 2014 年 8 月修訂 2010 年 1 月生效的實務指示 31(調解)，並於 2014 年 11 月 1 日實施。在這樣的背景下，並為加強調解中心作為促進各方持份者就爭議達成和解的途徑，因此調解中心認為，此乃適當時機建議可處理正進行法院訴訟程序的個案。

理據

- 2.40 屬正進行法院訴訟程序的申索可提交調解中心處理的這項建議，可省卻向相關法院撤銷案件的不必要程序，從而使金融機構和合資格申索人都能暢順並及時地處理有關個案。
- 2.41 此建議也切合目前法院的做法，即鼓勵當事人在法院訴訟過程中嘗試進行調解(實務指示 31¹⁷下的規定)。實務指示 31 適用於大部份在原訟法庭和區域法院進行的民事法律程序。法院推行積極的案件管理的其中一個範疇，就是肩負起利便各方當事人在法院訴訟開展之前或之後，就彼此爭議達成和解的職責，在其認為合適的情況下，鼓勵各方利用調解程序。因此，調解中心可以通過提供調解服務予有關當事人，以配合有關程序。這有利於雙方滿足實務指示 31 的要求，並使用調解中心進行調解及／或仲裁程序。這也符合成立調解中心的目的，為「金融機構及其客戶提供一個在訴訟以外、獨立而費用相宜的途徑，以解決兩者之間的金錢爭議」(《職權範圍》第 4.1 段)。

¹⁶ 來源：<http://www.civiljustice.gov.hk/chi/home.html>

¹⁷ 實務指示 31 詳情：<http://legalref.judiciary.gov.hk/lrs/common/pd/pdcontent.jsp?pdn=PD31.htm&lang=CH>

- 2.42 若最高申索金額設於未來區域法院的司法管轄權的金額上限，則所有按實務指示 31 與金融機構及合資格申索人之間有關金融糾紛又符合修訂後的《個案受理準則》的個案，調解中心均可處理。根據司法機構的《調解報告書報告摘要》¹⁸，在區域法院已完成調解服務的個案，於 2014 年和 2015 年分別有 397 宗和 388 宗；而在原訟法庭已完成調解服務的個案，在 2014 年和 2015 年則分別有 632 宗和 645 宗。不過，這些案件的性質和它們是否涉及金融機構及其客戶的金融爭議，則沒有相關資料。因此，調解中心不能有效地從這些數字估算出可按實務指示 31 處理的個案。儘管如此，調解中心可以方便地為用戶提供服務，以滿足他們在法庭程序或其他情況的需要是重要的。
- 2.43 考慮及法定代表人通常參與實務指示 31 的案件和調解，現建議允許雙方法定代表人可參與調解中心安排的調解會議¹⁹，此亦符合市場做法。為免生疑問，除了涉及實務指示 31 的案件外，調解計劃下的一般個案並不能由律師作代表。
- 2.44 正如其他在調解計劃下的個案，在實務指示 31 下的個案仍須遵循「先調解，後仲裁」的規則。因此，如果調解失敗，合資格申索人仍可選擇仲裁。

問題 5：

- 5.1 你是否同意調解中心無需申索人向相關法院撤銷其案件而處理該正進行法院訴訟程序的個案？為何同意或不同意？
- 5.2 有關實務指示 31 下的個案，你是否同意將其最高申索金額與地方法院未來管轄額度看齊？請提出你的理由。
- 5.3 你是否同意在實務指示 31 下的調解個案，雙方可如本諮詢文件第 2.43 段中所闡述，允許律師作代表？請解釋。

¹⁸ 《調解報告書報告摘要》：http://mediation.judiciary.gov.hk/tc/figures_and_statistics.html

¹⁹ 當事人於法律程序中可由律師或沒有律師作代表。實務指示 31B 部適用於各方均由律師代表的法律程序。實務指示 31C 部適用於至少其中一方沒有律師代表的法律程序。實務指示 31C 部第 19 及 20 段說明：

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。

第三章

經雙方同意下，擴大調解計劃服務範圍的建議

- 3.1 除上述修訂現有調解計劃的建議外，調解中心建議可在當事人之事先雙方同意下，處理下列的特定情況：
- a) 金融爭議的申索金額超出了修訂後的最高申索金額；
 - b) 金融爭議提出申索的日期超過了修訂後的提出申索時效期；
 - c) 如合資格申索人及金融機構之間發生金融爭議時，在合資格申索人的同意下，金融機構可提交該金融爭議予調解中心處理；
 - d) 如合資格申索人向金融機構提出申索，而金融機構則提出反申索時，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。
- 3.2 以上的建議是參考了有提供具有類似特點的替代性糾紛解決服務的其他海外司法管轄區。新西蘭的銀行業申訴專員可在獲得雙方同意下，考慮超出其職權以外的投訴([銀行業申訴專員的職權範圍第 4 節—計劃的權限](#))²⁰。新西蘭的保險及金融服務業申訴專員亦指出，「如果參與者同意，職權範圍並無任何條款阻止該計劃考慮在其管轄範圍以外的投訴。」([保險及金融服務業申訴專員的職權範圍第 5.3 節](#))²¹
- 3.3 如申請人和有關金融機構同意，馬來西亞的證券業糾紛調解中心可受理超出既定索償金額的調解個案。([證券業糾紛調解中心的職權範圍第 5.4 節](#))²²
- 3.4 因此，在得到雙方同意由調解中心解決有關爭議的情況下，讓調解中心受理那些未能符合修訂後的《個案受理準則》的個案，將會是一個可行的方法。

²⁰新西蘭銀行業申訴專員的職權範圍：https://bankomb.org.nz/ckeditor_assets/attachments/306/terms_of_reference_january_2016.pdf (只供英文版)

²¹ 新西蘭保險及金融服務業申訴專員的職權範圍：<http://www.iombudsman.org.nz/assets/TOR-1-July-2015.pdf> (只供英文版)

²² 馬來西亞證券業糾紛調解中心的職權範圍：<https://sidrec.com.my/wp-content/uploads/2015/11/SIDREC.TOR-1st-Revision-Nov15.-cif-1-Dec-2015.pdf> (只供英文版)

申索金額超過建議修訂後的最高申索金額及／或超越了經修訂後提出申索時效期的金融爭議

- 3.5 當有關申請屬於(i)申索金額超出既定範圍，及／或(ii)超越了提出申索的時效期，但符合所有其他修訂後的《個案受理準則》的規定時，調解中心建議，如有當事人(即金融機構和合資格申索人)事先雙方同意，可向調解中心提出該申請。如第 2.2 段所述，超出最高申索金額及提出申索的時效期為調解中心拒絕受理申索申請的兩大因素。
- 3.6 調解中心會經過慎重考慮後，才接受在調解計劃下受理有關個案並安排調解及／或仲裁²³。
- 3.7 鑑於合資格申索人是財政實力相對較弱或經營小型企業的人士，所以就申索金額而言，雖然有可能會超過港幣 300 萬元，但預計該申索金額將不會高於此金額太多。
- 3.8 同樣地，對於提出申索的時效期而言，我們亦預計不會有很多超過 36 個月的個案。雖然調解中心了解國際間普遍採用的時效期為 6 年，但調解中心傾向尊重有關當事人相互的決定(因為他們同意在調解中心調解／仲裁)和考慮到以下因素：
- a) 有關安排能為當事人提供更大的靈活性；
 - b) 合資格申索人要準確地確定首次知悉損失的日期可能較為困難；及
 - c) 仲裁員有管轄權就時效期的問題作出決定。
- 3.9 為了予雙方同意下之個案提供靈活性，除了標準的「先調解，後仲裁」的規則外，還有兩個關於調解／仲裁規則和程序的選擇，即(i)只調解，及(ii)只仲裁。第四章將為有關細節作出描述。
- 3.10 考慮及較高的申索金額，現提議為調解／仲裁的收費標準進行修訂。第五章將為有關細節作出描述。

²³ 有些因素可能導致調解中心不能受理有關申請。香港銀行公會於其 2010 年 7 月 23 日致財經事務及庫務局的信函中的補充文件曾提及這些因素，即第 3 段第 ii 點：複雜或新的法律問題；第 iii 點：多方索償；第 iv 點：先例價值或顯著法律原則。此外，香港銀行公會於其 2010 年 5 月 5 日致財經事務及庫務局的信函中的附件一第 23 頁(O)項曾提及這些因素亦包括已經作出欺詐或犯罪活動的指控的個案。
http://www.fstb.gov.hk/fsb/ppr/consult/consult_iec_fdrc_submissions_files/organizations/Hong%20Kong%20Association%20of%20Banks.%20The.pdf(只供英文版)

- 3.11 就所有個案而言，儘管雙方當事人已同意提交有關個案予調解中心處理，唯調解中心仍有完全酌情權，以其審核過程，考慮並決定受理或拒絕受理有關個案。

問題 6：

你是否同意，基於金融機構與申索人之間已事先同意，調解中心可以考慮處理一些超出其修訂後的《個案受理準則》規定的爭議，正如本諮議文件第 3.1(a)及(b)段所述？為何同意或不同意？

如合資格申索人及金融機構之間發生金融爭議時，在合資格申索人的同意下，金融機構可提交該金融爭議予調解中心處理。

- 3.12 調解中心建議，如合資格申索人同意，金融機構可向調解中心就合資格申索人向金融機構作出申索的金融爭議，或金融機構向對方之申索，遞交申請。
- 3.13 提出這項修訂的原因，是由於有些金融機構建議希望透過調解中心的調解及／或仲裁服務，解決其與客戶之間的金融爭議。
- 3.14 根據現行的《職權範圍》，調解中心只能受理由合資格申索人提交的調解申請。儘管有金融機構希望透過調解計劃盡快地解決其與客戶之間的金融爭議，唯調解中心也不能受理任何由金融機構提出的調解申請。
- 3.15 就合資格申索人與金融機構之間的金融爭議，現建議金融機構可以主動要求合資格申索人之同意使用調解中心之服務以排解爭議。在這情況下，金融機構如得到其客戶的同意，金融機構將會以申請人的身份，將其與客戶之間未能解決的爭議交予調解中心處理，唯有關爭議仍須符合修訂後的《個案受理準則》的規定(只有最高申索金額及提出申索的時效期的規定可例外)。
- 3.16 此外，如果金融機構願意，也可以代其客戶支付調解及／或仲裁費用，以促使另一方當事人參與調解或仲裁。
- 3.17 上述第 3.9、3.10 及 3.11 段在這種基於雙方同意的情況下仍然適用。

如合資格申索人向金融機構提出申索，而金融機構則提出反申索時，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。

- 3.18 在《設立投資者教育局及金融糾紛調解中心》的諮詢，曾有回應提出應容許金融服務提供者提出反申索²⁴。金融機構可向合資格申索人提供的「金融服務」提出反申索；例如，合資格申索人指稱因金融機構的錯誤處理而將其股票／外匯孖展斬倉一事向金融機構提出申索，而金融機構亦可就此斬倉所引致的未清繳貸款向合資格申索人提出反申索。
- 3.19 不論索償是來自其中一方或雙方當事人，金融機構如欲要求其客戶選擇在調解中心與客戶就有關爭議商討解決方案。雖然金融機構可能是申請人或申索人，但這並沒有偏離調解中心的使命：「提供一個獨立、持平、便捷、有效和保密的平台，以解決金融機構與其客戶之間的爭議。」
- 3.20 在合資格申索人的同意下，容許金融機構提交反申索，是有利於調解中心有效地處理有關爭議，因為合資格申索人的申索和金融機構的反申索可以一併在調解中心處理。此能避免金融機構就反申索作出獨立行動，減少處理爭議的費用及提高效率，令雙方當事人更能接受。
- 3.21 因此，現建議在金融機構客戶的同意下，容許金融機構作為申請人／申索人，將其與客戶之間未能解決的爭議提交調解中心處理。唯有關爭議仍須符合修訂後的《個案受理準則》的規定(只有最高申索金額及可提出申索的時效期的規定可例外)。
- 3.22 儘管在此申索及反申索的情況下，金融機構是申請人／申索人，但作為調解計劃的成員，它仍須支付相關的調解／仲裁費用。此外，如果金融機構願意的話，它也可以代其客戶支付相關的調解及／或仲裁費用。
- 3.23 上述第 3.9、3.10 及 3.11 段在這種基於雙方同意的情況下仍然適用。

²⁴ 來源：在相關信函中就提問 3 作出的回答：

http://www.fstb.gov.hk/fsb/ppr/consult/consult_iec_fdrc_submissions_files/organizations/Standing%20Committee%20on%20Arbitration%20of%20the%20International%20Chamber%20of%20Commerce-Hong%20Kong,%20China.pdf(只供英文版)

問題 7：

- 7.1 你是否同意，若合資格申索人與金融機構之間發生金融爭議，在合資格申索人的同意下，金融機構可將金融爭議提交至調解中心處理？為何同意或不同意？
- 7.2 你是否同意，若合資格申索人向金融機構提出申索，而金融機構則提出反申索時，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？為何同意或不同意？
- 7.3 你是否同意，如果金融機構願意的話，它也可以代其客戶支付相關的調解及／或仲裁費用？為何同意或不同意？

第四章

適用於經雙方同意下之個案的調解／仲裁規則的建議

- 4.1 對於一些不符合《個案受理準則》的個案及經雙方同意的情況下，若調解中心的規則及程序更靈活，可讓爭議雙方有更多空間使用調解計劃。
- 4.2 除了現時既有的標準調解計劃的規則和程序外，現提出以下兩項(b)及(c)額外選擇，具體如下：
- 現時既有的標準調解計劃規則和程序(「先調解，後仲裁」)；
 - 修訂調解計劃規則和程序(「只調解」)；及
 - 修訂調解計劃規則和程序(「只仲裁」)。
- 4.3 除了提供靈活性，「只調解」也是迎合了適用於實務指示 31 之個案的處理要求，當中法院要求以「調解」來處理這些個案。而在一些金融機構與金融機構之間或與其客戶之間的合約中，或會列明以仲裁條款以處理他們之間的糾紛，「只仲裁」亦應對了這方面的需要。此外，如果爭議雙方同意採用調解／仲裁解決程序處理爭議，給他們提供適用於解決此類糾紛的方式是合理的。
- 4.4 在一些持份者的反饋中，現有的調解計劃應具備此種靈活性。事實上，在調解中心成立之時，由財經事務及庫務局發表的《[設立投資者教育局及金融糾紛調解中心的建議的諮詢總結](#)》²⁵ 中第 43 至 48 段亦有相類似的意見。「先調解，後仲裁」的目的是鼓勵在調解階段盡可能達成和解，如調解失敗，則在仲裁階段解決爭議。因此，在可能的情況下，昂貴和耗時的法院程序便可避免。一些海外司法管轄區也應用相類似的機制。例如，新加坡的[金融業糾紛調解中心](#)²⁶ 和馬來西亞的[證券業糾紛調解中心](#)²⁷ 採用「先調解，後審裁」的模式處理糾紛；新西蘭的[銀行業申訴專員](#)和[保險及金融服務業申訴專員](#)在需要其作出決定前，提倡「協商、調停或調解」作為

²⁵ 相關的諮詢總結：http://www.fstb.gov.hk/fsb/chinese/ppr/consult/doc/consult_iec_fdrc_conclusion_c.pdf

²⁶ 新加坡的金融業糾紛調解中心的爭議解決程序：<http://www.fidrec.com.sg/website/disputerp.html>(只供英文版)

²⁷ 馬來西亞的證券業糾紛調解中心的職權範圍內第 13 條所述的爭議排解程序：<https://sidrec.com.my/wp-content/uploads/2015/11/SIDREC.TOR-1st-Revision-Nov15.-cif-1-Dec-2015.pdf> (只供英文版)

解決爭議的一種方法²⁸。《設立投資者教育局及金融糾紛調解中心的建議的諮詢總結》中第 40 至 42 段詳細闡釋了調解中心所採用的強制性調解和仲裁的模式。

問題 8：

- 8.1 除了原有的「先調解，後仲裁」，你是否同意在雙方同意的情況下可以選擇「只調解」或「只仲裁」的模式來處理爭議？請說明你的理由。
- 8.2 你是否同意「只調解」或「只仲裁」的模式不應該使用於調解計劃下的「正規」個案？為何同意或不同意？

²⁸ 來源: 新西蘭保險及金融服務業申訴專員的職權範圍：<http://www.iombudsman.org.nz/assets/TOR-1-July-2015.pdf> (只供英文版)

新西蘭銀行業申訴專員投訴處理指引：<https://bankomb.org.nz/how-to-complain/complaints-process-guides> (只供英文版)

第五章

修訂調解和仲裁收費的建議

- 5.1 基於調解計劃的修訂建議，相應的收費也需作出修訂，而收費與申索金額尤其相關。
- 5.2 修訂收費是參照了本地市場情況²⁹和比較了司法機構公佈的調解費用³⁰而建議的。
- 5.3 與調解中心現時的[《職權範圍》附件 I 的收費表](#)³¹比較，建議修訂的新收費有以下特色：
- a) 在調解方面，最低區間的申索金額上限由原來的「少於港幣 10 萬元」提升至「少於港幣 20 萬元」。通過提高此區間的申索金額，調解計劃的使用者可以受益於在保持原有的低成本的情況下處理更高的申索金額；
 - b) 索償金額亦增加了多個區間，上限是港幣 1 千萬元，以處理超出現時《職權範圍》的情況；
 - c) 在建議的最高申索金額，調解費用的上限為港幣 2 萬元(包括延長調解時間的費用)。在收集到的意見中，使用者希望能夠掌握整個爭議排解過程的費用。從使用者角度來看，透過對調解費用設置上限可為使用者對所需要負擔的費用提供預算；
 - d) 建議的調解收費標準是參考司法機構在 2011 年至 2015 年之間所處理過的個案的平均調解費用，亦考慮附屬於法院的調解經驗以及確保調解中心的服務的競爭力，作出調整後而得出的；
 - e) 仲裁費用涉及文件式仲裁的費用及親身出席聆訊的費用，而市場上可供參考的均是涉及聆訊的仲裁費用。仲裁費用的市場參考價是仲裁機構對商業仲裁所收取的費用，但由於仲裁機構處理的個案一般會較複雜，所以調解中心的建議收費會相對較低，以反映其較輕程度的個案複雜性；及
 - f) 若有申索金額超過港幣 1 千萬元的個別個案，調解／仲裁費用會交由當事人和調解員／仲裁員，讓其考慮及個案複雜性，從

²⁹ 來源：

a) 中國國際經濟貿易仲裁委員會香港仲裁中心(“CIETAC Hong Kong”)：<http://www.cietachk.org>

b) 國際商會-香港區會(“ICC Hong Kong”)：<http://icchkcbc.org/>(只供英文版)

c) 香港國際仲裁中心(“HKIAC”)：<http://hkiac.org/zh-hant>

³⁰ 調解數據見網址 http://mediation.judiciary.gov.hk/tc/figures_and_statistics.html

³¹ 調解計劃收費表：http://www.fdrc.org.hk/tc/doc/FDRC_ToR_Annex_I_tc.pdf

而公平合理地協定。與以上 5.3(b)段同理，調解中心服務的使用者應支付與服務相對應的費用，以示公平公正。

問題 9：

你是否同意調解中心對爭議解決服務所建議的新修訂收費標準？請提供你的意見及／或建議。

建議的修訂調解／仲裁收費表

港幣	合資格申索人	金融機構
查詢	不收費用	不收費用
遞交調解計劃《申請表格》	200 元	不適用 (若作為申請人或申索人： 200 元)
調解 指定的調解時間(4 小時) 申索金額： <ul style="list-style-type: none"> • 少於 200,000 元 • 介乎 200,000 元至 1,000,000 元 • 介乎 1,000,001 元至 3,000,000 元 • 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元 	每宗個案 1,000 元 2,000 元 2,500 元 3,000 元	每宗個案 5,000 元 10,000 元 12,500 元 15,000 元
經延長的調解時間 申索金額： <ul style="list-style-type: none"> • 少於 200,000 元 • 介乎 200,000 元至 1,000,000 元 • 介乎 1,000,001 元至 3,000,000 元 • 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元 	每小時或不足一小時 750 元 介乎 200,000 元至 10,000,000 元的申索個 案：1,500 元 (參閱註 1)	每小時或不足一小時 750 元 介乎 200,000 元至 10,000,000 元的申索個案： 1,500 元 (參閱註 1)
註： (1) 申索金額在 3,000,000 元以內的個案的調解費用上限為 20,000 元，而申索金額超過 3,000,000 元但不 高於 10,000,000 元的個案的調解費用上限為 30,000 元(包括合資格申索人及金融機構共同承擔的經延 長的調解時間的費用)。 (2) 申索金額超過 10,000,000 元的個案的調解費用須由當事人及調解員共同商議及確定。		
仲裁 只審理文件 申索金額： <ul style="list-style-type: none"> • 不多於 1,000,000 元 • 介乎 1,000,001 元至 2,000,000 元 • 介乎 2,000,001 元至 3,000,000 元 • 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元 	每宗個案 5,000 元 7,000 元 9,000 元 9,000 元 + 申索金額超過 3,000,000 元以上之 0.10%	每宗個案 20,000 元 28,000 元 36,000 元 36,000 元 + 申索金額超過 3,000,000 元以上 0.4%
親身出席聆訊(在「只審理文件」的 仲裁費用外須另繳付的額外費用) <ul style="list-style-type: none"> • 不多於 1,000,000 元 • 介乎 1,000,001 元至 2,000,000 元 • 介乎 2,000,001 元至 3,000,000 元 • 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元 	每位仲裁員 12,500 元 15,000 元 17,500 元 17,500 元 + 申索金額超過 3,000,000 元以上之 0.5%	每位仲裁員 12,500 元 15,000 元 17,500 元 17,500 元 + 申索金額超過 3,000,000 元以上之 0.5%
註：申索金額超過 10,000,000 元的個案的仲裁費用須由當事人及仲裁員共同商議及確定。		

現時及建議修訂的調解／仲裁費用的比較

港幣	合資格申索人(建議)	金融機構(建議)	合資格申索人(現時)	金融機構(現時)
查詢	不收費用	不收費用	不收費用	不收費用
遞交調解計劃《申請表格》	200 元	不適用 (若作為申請人或申索人，費用為 200 元)	200 元	不適用
調解 指定的調解時間 (4 小時) 申索金額：	每宗個案	每宗個案	每宗個案	每宗個案
• 少於 100,000 元	1,000 元	5,000 元	1,000 元	5,000 元
• 介乎 100,000 元至 199,999 元	1,000 元	5,000 元	2,000 元	10,000 元
• 介乎 200,000 元至 500,000 元	2,000 元	10,000 元	2,000 元	10,000 元
(建議新增申索金額區間)				
• 介乎 500,001 元至 1,000,000 元	2,000 元	10,000 元		
• 介乎 1,000,001 元至 3,000,000 元	2,500 元	12,500 元		
• 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元	3,000 元	15,000 元		
經延長的調解時間 申索金額：	每小時或不足一小時	每小時或不足一小時	每小時或不足一小時	每小時或不足一小時
• 少於 100,000 元	750 元	750 元	750 元	750 元
• 介乎 100,000 元至 199,999 元	750 元	750 元	1,500 元	1,500 元
• 介乎 200,000 元至 500,000 元	1,500 元	1,500 元	1,500 元	1,500 元
(建議新增申索金額區間)				
• 介乎 500,001 元至 1,000,000 元	1,500 元	1,500 元		
• 介乎 1,000,001 元至 3,000,000 元	1,500 元	1,500 元		
• 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元	1,500 元	1,500 元		
註：				
(3) 申索金額在 3,000,000 元以內的個案的調解費用上限為 20,000 元,而申索金額超過 3,000,000 元但不高於 10,000,000 元的個案的調解費用上限為 30,000 元(包括合資格申索人及金融機構共同承擔的經延長的調解時間的費用)。				
(4) 申索金額超過 10,000,000 元的個案須由當事人及調解員共同商議及確定。				

仲裁 只審理文件	每宗個案	每宗個案	每宗個案	每宗個案
• 不多於 500,000	5,000 元	20,000 元	5,000 元	20,000 元
(建議新增申索金額範圍)				
• 介乎 500,001 元至 1,000,000 元	5,000 元	20,000 元		
• 介乎 1,000,001 元至 2,000,000 元	7,000 元	28,000 元		
• 介乎 2,000,001 元至 3,000,000 元	9,000 元	36,000 元		
• 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元	9,000 元 + 申 索金額超過 3,000,000 元 以上之 0.1%	36,000 元 + 申 索金額超過 3,000,000 元 以上之 0.4%		
親身出席聆訊(在「只審理文件」的 仲裁費用外須另繳付的額外費用)	每位仲裁員	每位仲裁員	每位仲裁員	每位仲裁員
• 不多於 500,000	12,500 元	12,500 元	12,500 元	12,500 元
(建議新增申索金額範圍)				
• 介乎 500,001 元至 1,000,000 元	12,500 元	12,500 元		
• 介乎 1,000,001 元至 2,000,000 元	15,000 元	15,000 元		
• 介乎 2,000,001 元至 3,000,000 元	17,500 元	17,500 元		
• 介乎 3,000,001 元至 10,000,000 元	17,500 元 + 申 索金額超過 3,000,000 元 以上之 0.5%	17,500 元 + 申 索金額超過 3,000,000 元 以上之 0.5%		
註：申索金額超過 10,000,000 元的個案的仲裁費用須由當事人及仲裁員共同商議及確定。				

第六章

修訂追溯效力的建議

- 6.1 過去幾年，有一些個案申請因不符合一個或多個《個案受理準則》的規定而被拒絕受理。
- 6.2 根據《個案受理準則》B 部第 10 條，調解中心應拒絕受理已考慮過或曾拒絕受理的申索所涉及的事項。
- 6.3 就上述所建議的修訂，現建議所有曾經被拒絕受理但能符合新修訂後的《個案受理準則》的申請，可再重新提交予調解中心以作考慮。

問題 10：

你是否同意調解中心可以重新考慮之前被拒絕的申請，若這些申請現在符合修訂後的《個案受理準則》？為何同意或不同意？請提供理由。

海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃

	美國	加拿大	英國
機構	金融行業監管局 (譯名) ("FINRA")	奧勃茲門銀行及投資服務 ("OBSI")	金融申訴專員服務計劃 (譯名) ("FOS")
網頁	http://www.finra.org/ (只供英文版)	https://www.obsi.ca/en/language/chinese-traditional	http://financial-ombudsman.org.uk/ (只供英文版)
成立年份	2007 年；由整合一個證券交易員的自我監管組織及紐約證券交易所的部份運作而成	加拿大銀行業申訴專員(譯名)於 1996 年成立；2002 年改名為奧勃茲門銀行及投資服務	2001 年；由整合八個法定或自願計劃所提供的處理投訴及申訴專員服務而成
誰可提出投訴	<ul style="list-style-type: none"> 與投資者的個案：個人投資者、證券行及證券行僱員； 與業界的個案：經紀行之間、經紀之間及經紀行與經紀之間的個案 	客戶：曾申請或接受參與機構的金融服務的個別人士或小型企業	<ul style="list-style-type: none"> 消費者為個別人士； 微型企業 (年度營業額不高於 2,000,000 歐元及少於 10 名僱員)； 慈善機構 (年度收入少於 1,000,000 英鎊)； 信託基金的受託人，其淨資產總值少於 1,000,000 英鎊
金融機構可否申請服務	調解－自願過程	不適用	不可

海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃

	美國	加拿大	英國
已進行司法程序的個案	不適用	不會受理一些已循法庭、審裁處或仲裁員、或其他獨立糾紛解決組織審理，並已通知 OBSI 有關審理已取得具約束力的判決或投訴理據的事件	若法庭已就事件作出判決，個案將不獲受理
索償上限	沒有	350,000 加元	150,000 英鎊 若金融申訴專員服務計劃確立該投訴為申索人得值，涉案的金額可能會高於 150,000 英鎊
索償時效期	事發後或提出行動後的 6 年內	客戶須於發現或應該發現問題或引發爭議的事件後的 6 年內提出投訴	(1) 回應方回覆投訴人後的 6 個月內；及 (2) 少於： (a) 作出投訴後 6 年；或 (如較後) (b) 投訴人知悉損失後的 3 年內
在雙方同意下處理服務範疇外的個案	調解－自願程序	不適用	不適用

海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃

	澳洲	新西蘭	新西蘭
機構	澳洲財務申訴專員服務(“FOS”)	銀行業申訴專員	保險及金融服務業申訴專員 (譯名)(“IFSO”)
網頁	https://www.fos.org.au/consumers/trans-lations/chinese-traditional/	https://www.bankomb.org.nz/simplified-chinese	http://www.ifso.nz/ (只供英文版)
成立年份	2008年；由分別涵蓋銀行、保險及投資界別的糾紛排解計劃合併而成	1992年	1995年
誰可提出投訴	<p>個別人士、合夥企業、信託公司、小型企業、會所或註冊社團、分散業權的公司和團體壽險或團體一般保險的保單持有人</p> <p>「小型企業」指某企業與金融服務提供者，因應其一些已作出行為或未履行行為所衍生的爭議，其時：</p> <p>(a) 若企業業務包含產品製造：少於 100 名僱員；或</p> <p>(b) 其他業務：少於 20 名僱員</p>	參與銀行的任何客戶，包括企業、信託、合夥人、會所及個人	<p>參與機構(金融機構)的客戶：</p> <p>(1) 個別人士或個別人士組成的群體；</p> <p>(2) 家族信託的受託人，包括機構受託人；</p> <p>(3) 會所或註冊社團；</p> <p>(4) 單一業權法人公司或法人公司，擁有公司業權大廈作為住宅或小型企業用途；或</p> <p>(5) 小型企業(「小型企業」是指擁有不多於 19 名相等於全職僱員的企業)</p>
金融機構可否申請服務	不適用	銀行可要求「計劃」考慮有關投訴	不適用

海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃

	澳洲	新西蘭	新西蘭
已進行司法程序的個案	若申請人已向財務申訴專員服務提出爭議，金融服務提供者便不能向申請人提出法律訴訟	不可。若任何一方展開法律訴訟，「計劃」必須終止審理此個案	<ul style="list-style-type: none"> • 不可；若投訴正透過其他途徑進行訴訟程序 • 不會；若投訴人向法庭提出訴訟，「計劃」必須終止審理有關投訴
索償上限	補償「上限額」為 500,000 澳元	200,000 新西蘭元	200,000 新西蘭元
索償時效期	<ul style="list-style-type: none"> • 知悉損失後的 6 年內；及 • 接獲金融服務提供者的最後回覆後的 2 年內 <p>財務申訴專員服務可考慮受理超過以上任何一個時效期的爭議</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 銀行發出通知後的 3 個月內； • 事件已發生後的 6 年內，除非申索人在合理情況下，不能及時知悉事件 	<ul style="list-style-type: none"> • 參與機構發出書面回覆後的 3 個月內 (或在參與機構同意下，時效期可延長)； • 若投訴人首次向參與機構就事件提出正式投訴起計超過 6 年，專員將不會考慮審理有關投訴
在雙方同意下處理服務範疇外的個案	不適用	若雙方同意，計劃可考慮審理職權範圍以外的投訴	若參與機構(金融機構)同意

海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃

	馬來西亞	馬來西亞	新加坡	台灣
機構	證券業糾紛調解中心(譯名) ("SIDREC")	金融調解局(譯名) ("FMB")	金融業糾紛調解中心(譯名) ("FIDReC")	財團法人金融消費評議中心 ("FOI")
網頁	https://sidrec.com.my/ (只供英文版)	http://www.fmb.org.my/en/ (只供英文版)	http://www.fidrec.com.sg/website/index.html (只供英文版)	https://www.foi.org.tw/index.html
成立年份	2011 年	2004 註冊成立 2005 年運作	2005 年；由一個消費者調解單位及一個保險業糾紛排解組織合併而成	2012 年
誰可提出投訴	(1) 個人投資者；或 (2) 曾與計劃成員就資本市場產品或服務進行交易或買賣的獨資經營者	金融消費者： (a) 個別人士； (b) 公司	(1) 個別人士； (2) 獨資經營者； (3) 擁有指定活動的權益之人士； (4) 受託人或個人代表； (5) 受保人；或(6) 受保險合約延伸的第三者條款所保障並已擁有申索權的第三方當事人	「金融消費者」，指接受金融服務業提供金融商品或服務者。但不包括下列對象： (a) 專業投資機構；及 (b) 符合一定財力或專業能力之自然人或法人。

海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃

	馬來西亞	馬來西亞	新加坡	台灣
金融機構可否申請服務	不適用	不適用	不適用	不適用
已進行司法程序的個案	<p>若爭議已被申索人或計劃成員轉介至法庭或仲裁，而個案</p> <p>(a) 已獲得法庭或仲裁裁決；</p> <p>(b) 正在等候進行法庭或仲裁程序，除非有關爭議已因轉介至證券業糾紛調解中心而中止法庭或仲裁程序；</p> <p>該爭議將不獲受理。</p>	不受理一些處於法律訴訟(或仲裁)程序或已獲得法庭(或仲裁)裁決的個案	金融業糾紛調解中心不受理一些已在法庭進行聆訊並已獲發出裁決及／或指令的個案	不受理已經獲法院判決確定，或已成功調處、評議、和解、調解或仲裁的個案

海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃

	馬來西亞	馬來西亞	新加坡	台灣
索償上限	<p>250,000 馬幣</p> <p>*若投訴人及計劃成員達成共識，證券業糾紛調解中心可受理高於索償上限的申索。</p>	<p>銀行產品及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 所有索償： 100,000 馬幣 • 指定類別的詐騙個案 25,000 馬幣 <p>保險／伊斯蘭保險產品及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 人壽／家庭伊斯蘭保險： 100,000 馬幣 • 汽車及火災保險／伊斯蘭保險：200,000 馬幣 • 第三者財產損壞： 5,000 馬幣 • 其他一般保險／伊斯蘭保險：100,000 馬幣 	<ul style="list-style-type: none"> • 保險公司： 100,000 坡元 • 銀行、資本市場： 50,000 坡元 	<p>銀行及證券業</p> <ul style="list-style-type: none"> • 投資型金融產品或服務： 1,000,000 新台幣 • 非投資型金融產品或服務： 100,000 新台幣 <p>保險業</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保險產品及服務： 1,000,000 新台幣 • 醫療保險： 100,000 新台幣

海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃

	馬來西亞	馬來西亞	新加坡	台灣
索償時效期	<p>(a) 接獲計劃成員所發出的最後回覆後的 180 日內</p> <p>(b) 縱然符合以上要求，亦須受到《時效條例》的 6 年時效期所限制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 接獲金融機構最後回覆後的 6 個月內；及 • 不可在事發後的 6 年有效期後提出 	金融機構回覆後的 6 個月內	獲得金融機構的處理結果後的 60 日內
在雙方同意下處理服務範疇外的個案	只適用於超出索償上限的個案	若金融機構同意，可受理超出 6 個月申索時效期的個案	不適用	不適用

**海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃
(僅索償上限)**

司法管轄區	機構	索償上限	索償上限 (等值港元)
美國	金融行業監管局(“FINRA”)	不設上限	不設上限
加拿大	奧勃茲門銀行及投資服務 (“OBSI”)	350,000 加元	約 2,000,000 港元
英國	金融申訴專員服務計劃 (“FOS”)	150,000 英鎊	約 1,500,000 港元
澳洲	澳洲財務申訴專員服務 (“FOS”)	500,000 澳元	約 3,000,000 港元
新西蘭	銀行業申訴專員／ 保險及金融服務業申訴專員 (“IFSO”)	200,000 新西蘭元	約 1,000,000 港元
新加坡	金融業糾紛調解中心 (“FIDReC”)	100,000 坡元	約 600,000 港元
馬來西亞	金融調解局 (“FMB”)／ 證券業糾紛調解中心 (“SIDREC”)	250,000 馬幣	約 500,000 港元
台灣	財團法人金融消費評議中心 (“FOI”)	1,000,000 新台幣	約 250,000 港元

**海外司法管轄區的金融糾紛調解計劃
(僅索償時效期)**

司法管轄區	機構	申索時效期
美國	金融行業監管局(“FINRA”)	事發後或提出行動後的 6 年內
加拿大	奧勃茲門銀行及投資服務(“OBSI”)	客戶須於知悉或應該發現問題或引發爭議的事件後的 6 年內提出投訴
英國	金融申訴專員服務計劃(“FOS”)	金融機構發出最後回覆後的 6 個月內；及作出投訴後 6 年內或(如較後)投訴人知悉損失後 3 年內
澳洲	澳洲財務申訴專員服務(“FOS”)	知悉損失後的 6 年內及接獲金融服務提供者的最後回覆後的 2 年內 *財務申訴專員服務可考慮受理超過以上任何一個時效期的爭議
新西蘭	銀行業申訴專員／保險及金融服務業申訴專員(“IFSO”)	金融機構發出最後回覆後的 3 個月內及事件發生後不多於 6 年
新加坡	金融業糾紛調解中心(“FIDReC”)	金融機構發出最後回覆後的 6 個月內
馬來西亞	金融調解局(“FMB”)／證券業糾紛調解中心(“SIDREC”)	金融機構發出最後回覆後的 180 日內及事發後的 6 年內
台灣	財團法人金融消費評議中心(“FOI”)	金融機構發出最後回覆後 60 日內

小型企業定義的國際性參考

A. 歐盟委員會

歐盟委員會是以下列主要因素界定中小型企業³²(「中小企」)：

- (a) 員工數目；及
- (b) 營業額或資產負債表總額。

公司類別	員工數目	營業額	資產負債表總額
		歐元	歐元
中型企業	< 250	≤ 5,000 萬	≤ 4,300 萬
小型企業	< 50	≤ 1,000 萬	≤ 1,000 萬
微型企業	< 10	≤ 2,000 萬	≤ 200 萬

有關限額只適用於個別公司的數據。如果有關公司為集團的一部份，該集團的員工數目／營業額／資產負債表總額的數據可能需要包括在內。

B. 英國

在英國，公司法(2014 版)³³第 350 條規定，一間公司需要滿足以下條件，以符合「小型公司」的定義：

- 營業額不超過 880 萬英鎊；
- 資產負債表總額不超過 440 萬英鎊；及
- 員工數目不超過 50 人。

³² 來源：http://ec.europa.eu/growth/smes/business-friendly-environment/sme-definition/index_en.htm(只供英文版)

³³ 來源：<https://www.cro.ie/annual-return/financial-statements-requirements/small-company>(只供英文版)

C. 美國

在美國，小型企業的法律定義³⁴是由美國小型企業管理局（“SBA”）所訂定，並由其設定的小型企業的條件而界定。

由 SBA 訂定的小型企業定義包括僱用員工數目或年收入，下列是 SBA 所設定的「小型企業」的條件：

- 製造業：最高僱員數目 500 至 1,500 人
- 批發業：最高僱員數目 100 至 500 人
- 服務業：年收入不超過 250 萬美元至 2,150 萬美元
- 零售業：年收入不超過 500 萬美元至 2,100 萬美元
- 一般及重型建造業：年收入不超過 1,350 萬美元至 1,700 萬美元
- 特種行業建造業：年收入不超過 700 萬美元
- 農業：年收入不超過 50 萬美元至 900 萬美元

D. 澳洲

在澳洲，小型企業的定義是由當地不同監管機構按其管轄的法律範疇所訂定。

在澳洲證券及投資委員會（“ASIC”）的規管下，若企業符合以下三種特徵的其中兩項，將被界定為「小型私有公司」：³⁵

- a) 年收入少於 2,500 萬澳元；
- b) 在財政年終時，僱用的員工數目少於 50 人；及
- c) 在財政年終時，綜合總資產值少於 1,250 萬澳元。

按澳洲稅務局的定義，年收入少於 200 萬澳元（不包括消費稅）被界定為「小型企業」。按澳洲平等工作委員會的定義，僱用少於 15 人的企業被界定為「小型企業」。

儘管存在差異，多個監管機構均非正式地採納了澳洲統計局（“ABS”）的定義——僱用少於 20 人的企業均被界定為「小型企業」。

³⁴ 來源：<https://www.sba.gov/contracting/getting-started-contractor/qualifying-small-business>(只供英文版)

³⁵ 來源：<http://asic.gov.au/for-business/your-business/small-business/small-business-overview/small-business-what-is-small-business/>(只供英文版)

全部諮詢問題

- 問題 1**
- 1.1 你是否同意將最高申索金額提高至港幣 300 萬元的修訂建議？請說出你的理由。
 - 1.2 如不同意，你認為多少才是合適的最高申索金額？
__港幣 100 萬元； __港幣 200 萬元； __其他(請註明) _____
- 請解釋你的選擇。
- 問題 2**
- 2.1 你是否同意銀行業及證券業繼續採用單一最高申索金額？如不同意，為什麼？
 - 2.2 如銀行業及證券業分別制訂兩個不同的最高申索金額，你會建議多少最高申索金額才是合適？
- 請解釋你的建議。
- 問題 3**
- 3.1 你是否同意延長提出申索的時效期至 36 個月？為何同意或不同意？
 - 3.2 你有沒有其他時效期的建議？
__12 個月； __24 個月； __48 個月； __60 個月；
__72 個月； __其他(請註明) _____
- 請解釋你的選擇。
- 問題 4**
- 4.1 你是否同意建議中拓展服務範圍至涵蓋小型企業(於本諮詢文件第 2.33 段所定義)？為何同意或不同意？
 - 4.2 除了本諮詢文件第 2.33 段建議的小型企業的定義外，你有任何其他定義小型企業規模的建議嗎？請闡述你的建議。
 - 4.3 你是否同意，一間符合為小型企業資格的金融機構可作為合資格申索人向另一間金融機構提出申索？請解釋。
- 問題 5**
- 5.1 你是否同意調解中心無需申索人向相關法院撤銷其案件而處理該正進行法院訴訟程序的個案？為何同意或不同意？
 - 5.2 有關實務指示 31 下的個案，你是否同意將其最高申索金額與地方法院未來管轄額度看齊？請提出你的理由。
 - 5.3 你是否同意在實務指示 31 下的調解個案，雙方可如本諮詢文件第 2.43 段中所闡述，允許律師作代表？請解釋。

- 問題 6** 你是否同意，基於金融機構與申索人之間已事先同意，調解中心可以考慮處理一些超出其修訂後的《個案受理準則》規定的爭議，正如本諮詢文件第 3.1(a) 及(b)段所述？為何同意或不同意？
- 問題 7**
- 7.1 你是否同意，若合資格申索人與金融機構之間發生金融爭議，在合資格申索人的同意下，金融機構可將金融爭議提交至調解中心處理？為何同意或不同意？
 - 7.2 你是否同意，若合資格申索人向金融機構提出申索，而金融機構則提出反申索時，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？為何同意或不同意？
 - 7.3 你是否同意，如果金融機構願意的話，它也可以代其客戶支付相關的調解及／或仲裁費用？為何同意或不同意？
- 問題 8**
- 8.1 除了原有的「先調解，後仲裁」，你是否同意在雙方同意的情況下可以選擇「只調解」或「只仲裁」的模式來處理爭議？請說明你的理由。
 - 8.2 你是否同意「只調解」或「只仲裁」的模式不應該使用於調解計劃下的「正規」個案？為何同意或不同意？
- 問題 9** 你是否同意調解中心對爭議解決服務所建議的新修訂收費標準？請提供你的意見及／或建議。
- 問題 10** 你是否同意調解中心可以重新考慮之前被拒絕的申請，若這些申請現在符合修訂後的《個案受理準則》？為何同意或不同意？請提供理由。

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

Website 網址 : <http://www.fdrc.org.hk>