

## A 部：導言

### 1. 《職權範圍》的目的和涵蓋事宜

1.1 本《職權範圍》和相關附件述明，何謂合資格向金融糾紛調解中心（調解中心）提交處理爭議的人士；調解中心可受理的爭議類別；調解中心解決爭議的程序；調解中心提供的服務；以及其他有關事宜。為免生疑問，調解中心對《職權範圍》作出的釋義是最終及不可推翻的。

1.2 本《職權範圍》對以下組別的人士及實體（見以下第 2 段的定義）具有同樣約束力：

- 金融機構；
- 申請人；
- 調解中心已受理其申索的合資格申索人；
- 調解員；及
- 仲裁員。

## 2. 定義

2.1 在本《職權範圍》中，以下字詞的涵義如下：

- “申請人”指正向或已向調解中心提出申請的人士或實體；
- “申請”指向調解中心提出的申請，以評估提出的客戶申索、金融機構申索或金融機構反申索在調解計劃下，可否根據本《職權範圍》及《受理準則》作為合資格爭議予以受理；
- “仲裁”指就調解計劃的合資格爭議進行的仲裁程序；
- “仲裁裁決”指仲裁員所作的仲裁裁決，裁決為最終決定，對金融機構和合資格申索人都具有約束力；
- “仲裁員”指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；
- “董事局”指管理調解中心的董事局；
- “調解計劃主任”指受聘於調解中心負責處理個案的人士，其職責包括解答查詢、收集資料，及在調解計劃下根據本《職權範圍》和《受理準則》審核申請，以決定應否受理申請；

- “申索”指任何一項客戶申索、金融機構申索或金融機構反申索，該等申索可由調解中心根據調解計劃受理解決；
- “申索人”指仲裁時，在仲裁通知書中提出申索的的一方當事人，視文意而定，可以是合資格申索人或金融機構；
- “法院”指香港特別行政區的法院；
- “客戶申索”指與客戶對金融機構提出的書面投訴有關的申索，該等申索可由調解中心根據調解計劃受理解決。金融機構在取得其客戶簽署的同意書（格式如附件 X 所示）後，可向調解中心提交客戶申索；
- “合資格申索人”指在本《職權範圍》第 13 段中被描述為合資格申索人的人士或實體；
- “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；
- “合資格爭議”指符合本《職權範圍》第 12 段所述條件的爭議；
- “延伸合資格爭議”指具有本《職權範圍》第 12.1.2 段所述含義的爭議；

- “經延長的調解時間”指在指定的調解時間之後仍須繼續進行調解的任何延長時段，而該時段是經當事人、調解員和調解中心同意繼續進行的；
- “調解中心”指金融糾紛調解中心，是根據公司條例(第 622 章)註冊的擔保有限公司；
- “調解計劃”指由調解中心管理，藉以處理和解決合資格爭議的金融糾紛調解計劃；
- “金融服務”指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；
- “最後書面答覆”指由金融機構給予客戶的書面回應，該回應為：接受有關書面投訴（並適當地作出補償）或不接受有關書面投訴但作出補償或拒絕接受有關書面投訴；
- “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；

- “金融機構申索”指金融機構就金融服務對其客戶提出的申索，該等申索經客戶同意（格式如附件 X 所示）、並可由調解中心根據調解計劃受理解決；
- “金融機構反申索”指金融機構就已經或曾根據調解計劃而獲受理的客戶申索而提出的反申索，該等反申索經合資格申索人同意（格式如附件 X 所示）、並可由調解中心根據調解計劃受理解決；該項反申索可由與該客戶的個別申索相同或不同的事件、交易或事由產生；
- “政府”指香港特別行政區政府；
- “金管局”指根據《外匯基金條例》（第 66 章）第 5A 條委任的金融管理專員；
- “香港”指香港特別行政區；
- “投訴局”指保險投訴局；
- “《受理準則》”指附件 II-A 和 II-B 中載列的調解計劃《個案受理準則指引》；
- “時效期限”指客戶須向調解中心提出客戶申索的時效期限，

而該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。合資格申索人的知悉包括可合理地預期其從觀察所得或可以確定的事實而知悉的事；

- “仲裁員名單”指由調解中心為按照本《職權範圍》和調解計劃《調解及仲裁規則》進行仲裁而擬訂的仲裁員名單；
- “調解員名單”指由調解中心為按照本《職權範圍》和調解計劃《調解及仲裁規則》進行調解而擬訂的調解員名單；
- “最高申索金額”指可就單獨一項客戶申索進行申索的最高金額，其上限不超過港幣 1,000,000 元（包括任何指稱為損失的款項的利息）或等值外幣；
- “調解”指根據調解計劃就合資格爭議進行的調解程序；
- “經調解的和解協議”指一份書面協議，而該書面協議載列當事人在調解過程中就合資格爭議達成的和解條款；
- “調解員”指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；

- “仲裁通知書”指由申索人向調解中心提交要求展開仲裁程序的書面通知；
- “段”指本《職權範圍》載列各段所述的條款及 / 或條件(附件除外)；
- “當事人”指合資格申索人及相關的金融機構；
- “監管機構”指香港的金融服務監管機構，例如證監會和金管局；
- “代表”指在根據調解計劃進行的調解及 / 或仲裁中代表金融機構的人士，可包括在引起合資格爭議的金融服務中與合資格申索人進行交易或監督與合資格申索人進行的交易的任何個別人士，而該名個別人士為金融機構的僱員、代理人或第三方承辦商；
- “被申請人”指仲裁時，收到申索的一方當事人，視文意而定，可以是合資格申索人或金融機構。
- “規則”指調解計劃《調解及仲裁規則》載列的條款及 / 或條件；

- “小企”指身為有限公司或合夥企業的小型企業，且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。

如該有限公司屬集團的附屬公司或控權公司（根據《公司條例》（第 622 章）的定義），則將會使用該集團的綜合數據。對於海外註冊成立的企業，一律適用相同準則；

- “證監會”指《證券及期貨條例》（第 571 章）第 3 條所指的證券及期貨事務監察委員會；
- “指定的調解時間”指根據本《職權範圍》進行實質調解會議所包括的四個小時；
- “標準合資格爭議”指具有本《職權範圍》第 12.1.1 段所述含義的爭議；
- “《職權範圍》”指與調解計劃相關的調解中心《職權範圍》（2018 年 1 月）；及



- “書面投訴”指客戶將客戶申索呈交給調解中心之前向金融機構提出的書面投訴。

2.2 在文意許可的情況下，凡提述提供金融服務時，在意義上也包括不提供金融服務的情況。

2.3 在文意許可的情況下，凡提述男性時，在意義上也包括女性，反之亦然。此外，在文意許可的情況下，凡提述單數時，在意義上也包括複數，反之亦然。

2.4 凡對日子的提述，均指曆日。

2.5 凡對月份的提述，均指曆月。

### **3. 修訂及適用**

3.1 不論何時，董事局在徵詢政府的意見後，都有權修訂本《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。

3.2 調解中心就執行本《職權範圍》的相關事宜，可不時發出指引，從而配合業界的產品及政策發展和其他改變。此等指引及任何

本《職權範圍》的更新，一經調解中心在其網站發布，即告生效。

3.3 在有需要時，調解中心可對附件作出修訂。如本《職權範圍》的主體部分與附件之間存在衝突，則以《職權範圍》為準。

3.4 本《職權範圍》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。

3.5 《職權範圍》（2014年2月）適用於合資格申索人首次知悉損失的日期發生於生效日之前的所有申索。