

B 部：調解中心的權力及職能

4. 調解中心的成立目的及權力

4.1 成立調解中心的目的，是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。

4.2 調解中心在任何時候均須保持獨立持平，不得代表合資格爭議中的任何一方當事人。

4.3 調解中心有權：

(a) 根據載於附件 II 的《受理準則》，決定是否受理申請；

(b) 要求提供處理申索及 / 或合資格爭議所需及與之有關的資料；

(c) 為調解員及仲裁員提供操守指引，包括（但不僅限於）不時制定規則、操守守則及指南；

(d) 為研究、評估或教育目的而發布有關合資格爭議的資料。

發布的性質及形式可包括按個案所涉界別或性質分類的統計數字摘要，惟不得直接或間接公開，或可能直接或間接公開當事人的身分；

- (e) 就其所知把系統性問題(即會或可能會影響有關金融機構的其他客戶或公眾的問題)及 / 或懷疑嚴重失當行為的資料，通知及 / 或提交監管機構；
- (f) 向申請人、合資格申索人及金融機構徵收根據附件 I《收費表》訂明的相關費用；
- (g) 在金融機構未能根據本《職權範圍》履行其任何義務時，向金融機構發出信件或通知書，以及 / 或知會監管機構；
及
- (h) 採取任何其他適當的行動及措施，以達成調解中心的成立目的。

4.4 調解中心是全權主管以下事宜的唯一機構：

- (a) 備存調解員名單和仲裁員名單；
- (b) 增刪上述名單的調解員和仲裁員；及
- (c) 委任調解員和仲裁員(如當事人未能就此事達成協議)。

5. 調解中心的原則和職能

5.1 調解中心是根據以下原則成立的：

- (a) 獨立—調解程序務須獨立；
- (b) 持平—調解中心的程序應對雙方當事人都公正持平；
- (c) 便捷—爭議解決程序應簡單直接、清楚易明，為使用者提供便捷的服務；
- (d) 有效—應以迅速及有效的方式解決合資格爭議；及
- (e) 公開—在處理合資格爭議時，除了應盡可能維持公開透明外，還應按照香港法例就有關保密及保障私隱的責任行事。

5.2 調解中心是為管理調解計劃而成立的。該項計劃主要是先以調解方式處理爭議；如調解失敗，則會按合資格申索人的意願提交仲裁。

6. 調解中心的成立

6.1 調解中心是根據公司條例(第 622 章)以非牟利擔保有限公司的形式成立，其組織章程細則界定其宗旨、權限及管治方式。

7. 調解中心的管治方式

7.1 調解中心是由一個董事局(連主席在內，有 7 至 15 名成員)管治的。董事局負責制訂調解中心的整體政策及監察其運作，並確保爭議解決程序獨立公正。董事局不得干預調解和仲裁的過程及結果。

7.2 董事局成員有廣泛代表性，包括從事金融服務業的人士，以及備受推崇兼熟識金融服務和保障消費者權益等相關事宜的社會賢達。董事局成員包括調解中心的行政總裁，以及由政府 and 監管機構所委任的人士。

7.3 董事局可按其認為合適的條款和條件，把所擁有的任何權力轉授予一個或多個委員會 / 小組委員會，而委員會 / 小組委員會的成員不一定要是董事。獲授權的委員會 / 小組委員會必須按照董事局的指示行使有關權力。

8. 調解中心的撥款安排

8.1 政府、金管局和證監會自二零一二年一月一日開始，為調解中心提供成立費用及營運經費。

8.2 由新的撥款日期起（該日待定），調解中心的營運經費須由金融機構提供，以落實金融業界對公眾的承諾，循公平有效的方式解決爭議。

8.3 由新的撥款日期起，調解中心的營運經費須因應調解中心的資源使用情況，由金融機構按公平及公正的方式分擔。撥款安排的基本原則如下：

- (a) 對各金融機構力求公平；
- (b) 以具效率及簡化行政程序的方式運作並徵收費用；
- (c) 為調解中心及金融機構提供適度明確的準則和彈性，使能適時擬訂財務預算和管理財政；及
- (d) 鼓勵金融機構盡可能在較早階段解決申索。

8.4 調解中心須在新的撥款日期前的合理時間內，以其營運經驗着手制訂撥款方案，使該方案可在新的撥款日期生效。調解中心會諮詢政府、監管機構和相關各方，包括相關業界團體。金融機構須向調解中心提供所需資料，以便調解中心制訂撥款方案。

8.5 待調解中心撥款的方案獲政府、金管局及證監會通過後，金融機構須同意遵守有關條款，以確保調解中心由新的撥款日期起繼續運作。

9. 調解計劃的成員

9.1 根據金管局認可金融機構的發牌條件或《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》，金融機構須成為調解中心所推行的調解計劃的成員。

9.2 金融機構同意遵守本《職權範圍》的規定，以及遵循調解中心為調解計劃訂明的程序及方法。如果在下列情況下，金融機構須就解決合資格爭議，參與調解及 / 或仲裁：

(a) 合資格申索人願意，及

(b) 在申請人提出申請之前，該標準合資格爭議未能在當事人之間直接解決。

9.3 金融機構須遵循調解中心為調解計劃訂明的程序，包括但不限於以下各項：

- (a) 就書面投訴發出的最後書面答覆中，告知有關客戶如該書面投訴未能解決，可選擇把投訴轉交調解中心處理，並載列調解中心的聯絡資料，如熱線電話、地址及網站；
- (b) 在調解中心指定的時限內回應其索取資料的要求；
- (c) 派出參與調解會議的代表，必須擁有所需的授權，以決定個別申索；
- (d) 根據第 9.2 段所示進行調解及 / 或仲裁；
- (e) 真誠地參與調解及 / 或仲裁；
- (f) 落實附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》及 / 或仲裁裁決的條款；及
- (g) 盡快向調解中心繳付根據附件 I《收費表》訂明的調解費及 / 或仲裁費，以及任何其他費用和收費。

10. 金融機構須遵守的承諾及違規後果

- 10.1 金融機構同意在任何時間均遵守本《職權範圍》的規定，並受本《職權範圍》約束，包括調解中心經諮詢政府而可能不時作

出的任何修訂、修改及 / 或更新。調解中心會視乎情況諮詢相關各方，包括相關業界團體。

10.2 金融機構如沒有按照本《職權範圍》的規定履行其責任，調解中心須在有需要時向其發出違規信函 / 通知，並把副本送交監管機構，以便監管機構採取跟進行動。

11. 收費結構

11.1 調解中心會按照附件 I 所載的《收費表》，就所提供的服務向合資格申索人及金融機構收取費用。所有繳付予調解中心的費用及收費，概不退還。

11.2 申請人提交調解計劃《申請表格》時，須向調解中心繳付申請費。申請費不設退款，即使調解中心其後拒絕受理申請，也不會把費用退還給申請人。

11.3 當事人須在調解及仲裁程序展開之前，向調解中心繳付調解費及仲裁費。調解費及仲裁費不設退款，即使調解員或仲裁員其後終止處理有關調解或仲裁，也不會把費用退還給當事人。

11.4 調解中心須不時檢討收費結構。如要修改載於附件 I 的《收費表》所列的收費結構，調解中心須先諮詢政府及視乎情況諮詢相關各方，包括相關業界團體，然後提交董事局審批。