

# 財務委員會參考文件

## 金融糾紛調解中心

### 目的

本文件旨在告知委員金融糾紛調解計劃(下稱「調解計劃」)的優化措施，以及匯報金融糾紛調解中心(下稱「調解中心」)經費的現況。

### 優化服務

2. 2016年10月，調解中心發出諮詢文件，就調解計劃的服務安排及範圍建議多項優化措施，以期提供更方便及更具彈性的調解計劃。諮詢為期3個月，至2016年12月底為止。諮詢對象包括調解計劃成員、業界組織及相關專業團體等持份者。調解中心在考慮持份者的意見後，將就調解計劃實施多項優化措施。主要的優化措施包括把最高申索金額由現時的50萬元上調至100萬元，以及在獲得爭議雙方事先同意的大前提下，受理申索金額超過上限及／或逾期提出申索的金融糾紛。此等申索可在爭議雙方同意下，以「只調解」或「只仲裁」的方式處理。

附件 3. 調解計劃的修訂摘要載於附件。調解中心的諮詢總結全文已上載至調解中心網站(<http://www.fdrc.org.hk>)。優化措施將由2018年1月1日起分階段實施。調解中心會為推行優化措施作出所需的宣傳安排。

### 經費情況

4. 2016年7月，我們發出FCRI(2016-17)7號文件告知委員，政府會以FCR(2011-12)23號文件批准的非經常承擔額的餘款，繼續資助調解中心的運作至大約2019年。此後，調解中心持續推行各種節流措施<sup>1</sup>，

---

<sup>1</sup> 該等措施包括控制員工人數以減少員工開支，以及推行更具成本效益和針對性的宣傳策略，以減少宣傳推廣開支。

進一步將年度開支由 2015 年約 1,800 萬元減至 2016 年約 1,400 萬元。根據最新評估，除非出現未能預見的情況，否則調解中心的盈餘應足以維持其運作至大約 2021/2022 年<sup>2</sup>。調解中心會在推行經優化的調解計劃後，檢討中心的長遠經費安排。

## 背景

5. 調解中心在 2011 年 11 月 18 日以非牟利擔保有限公司的形式成立，自 2012 年 6 月 19 日投入運作。調解中心獨立持平地管理調解計劃，為金融機構及其客戶提供一個有效及收費相宜的途徑，以「先調解、後仲裁」的方式解決他們之間的金融糾紛。每宗個案的最高可申索金額為 50 萬元。現時，調解計劃的成員有 2 000 多家金融機構。

6. 調解中心的成立可配合保障投資者這項重要的公共政策目標。政府因此與香港金融管理局和證券及期貨事務監察委員會達成協議，按 50:25:25 的比例，分擔調解中心的設立費用及首 3 年(即 2012 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日)的營運費用。2011 年 6 月，立法會財務委員會批出一筆為數 9,200 萬元的非經常承擔額，用以支付政府所分擔的費用。根據原定計劃，由 2015 年 1 月 1 日起，金融機構應承擔調解中心的營運費用。2016 年 7 月，我們告知委員，調解中心的累計盈餘會用以維持其運作至大約 2019 年。

7. 調解中心開始運作後，截至 2017 年 6 月 30 日，共處理了 157 宗調解服務申請，其中 112 宗在調解階段結案，當中 94 宗達成和解，成功率為 84%。調解中心在同期亦處理了約 8 100 項查詢，當中約 4 500 項涉及金融產品和服務的投訴，其餘約 3 600 項關乎其他事宜，例如調解中心的服務和相關行政事宜。此外，調解中心透過會議、講座、簡介會、探訪、推廣活動，以及傳媒等途徑，接觸金融機構、專業團體、區議會和市民大眾，藉此提高社會各界對中心服務的認識。

---

<sup>2</sup> 該項推算以年度開支約 1,400 萬元(2016 年數字)這水平為基礎，並假設開支每年增長 2.5%(中期預測的通脹率)。

8. 請委員察悉本文件的內容。

-----

財經事務及庫務局  
2017 年 8 月

## 金融糾紛調解計劃的優化措施

### 放寬申索個案的受理準則

1. 金融糾紛調解計劃(下稱「調解計劃」)下的最高申索金額由 50 萬元上調至 100 萬元。
2. 提出申索的時效期由購買金融產品當日或最初得知蒙受損失當日起計 12 個月延長至 24 個月，以較後者為準。
3. 小型企業(包括小型金融機構)可以根據調解計劃提出申索。小型企業(不論是以有限公司或合夥形式經營)按其最新的財務報表，須符合以下所有要求－
  - (a) 小型企業每年的營業額不超過 5,000 萬元；
  - (b) 小型企業的總資產不超過 5,000 萬元；以及
  - (c) 小型企業在香港的員工人數不超過 50 人。<sup>註</sup>
4. 調解計劃受理目前正在進行法院訴訟程序的申索個案，申索人無須向法院撤銷案件。涉事雙方均可有律師代表。

### 在爭議雙方同意下延展調解中心的服務

5. 對於涉及超過上文第(1)項所述申索金額及／或第(2)項所述修訂後的申索時效期的金融糾紛，如爭議雙方事先同意，申索人仍可根據調解計劃提出申索。
6. 如客戶與金融機構發生金融糾紛，經客戶同意後，金融機構可根據調解計劃提出申索。若客戶向金融機構提出申索，經客戶同意後，金融機構有權根據調解計劃向客戶提出反申索。

---

<sup>註</sup> 若小型企業為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。

7. 除了「先調解，後仲裁」的標準方式外，超出經修訂受理準則範圍的個案，在爭議雙方同意下，可採用「只調解」或「只仲裁」的方式。

#### *收費、執行安排及資料匯報*

8. 在經修訂受理準則範圍內的個案、超出經修訂受理準則範圍的個案及／或在爭議雙方同意的情況下，均會採用新收費標準。
9. 經優化的調解計劃的執行安排如下－
  - (a) 如申索人是在經優化的調解計劃生效當日或之後最初得知蒙受損失，有關申索會按照經優化的調解計劃的規定處理；以及
  - (b) 如申索人是在經優化的調解計劃生效當日之前最初得知蒙受損失，有關申索會按照原來的調解計劃處理。
10. 金融糾紛調解中心(下稱「調解中心」)會繼續以不記名方式向香港金融管理局(下稱「金管局」)和證券及期貨事務監察委員會(下稱「證監會」)提交每月報告，匯報所處理的糾紛類別及數目。調解中心不會再就個別個案向監管機構提供資料。與此同時，調解中心會就其所知，匯報系統性問題及／或懷疑嚴重違規行為，而金管局及證監會也可要求調解中心提供理應有助其執行法定職能的資料。

-----