

优化金融纠纷调解计划的建议

咨询文件

2016年10月

金融纠纷调解中心

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

关于本文件

1. 本咨询文件由金融纠纷调解中心(「调解中心」)发表，就优化金融纠纷调解计划(「调解计划」)的建议邀请调解计划的成员、市场参与者及其他有关各方提出意见，以裨益调解计划的用家。
2. 征询意见的问题载列于本文件的结尾部份，以便参考。请在 **2016 年 12 月 31 日** 或之前以下列方式向我们提出你的意见：

邮递： 金融纠纷调解中心
 香港湾仔皇后大道东 248 号阳光中心 37 楼
 3701-04 室

注明：优化调解计划的建议

传真： (852) 2565 8662

电邮： consultation@fdrc.org.hk

3. 本咨询文件也上载于调解中心的网站(网址：<http://www.fdrc.org.hk>)。
4. 我们可随时以任何形式复制及公开所接获的意见书的全部或部份内容，以及使用、修改或进一步阐释所提出的任何建议，而无须向提出建议者征求批准或作出致谢。
5. 提出意见者的姓名及所属机构的名称及其意见，可能会上载于调解中心的网站，或在我们所发表的其他文件中提述。如你不愿意公开你的姓名及／或所属机构的名称，请在提出意见时说明。你所提交的个人资料，只会用于与根据本咨询文件所作咨询直接有关的用途，该等资料可能会转交其他政府部门／机构作相同用途。如欲查阅或更正意见书所载的个人资料，请联络：

保障资料主任
金融纠纷调解中心
香港湾仔皇后大道东 248 号阳光中心 37 楼 3701-04 室

目录

	页
简称/定义	1 - 2
摘要	3 - 4
第一章 序言	5
第二章 优化调解计划服务特性的建议	6 - 15
第三章 经双方同意下，扩大调解计划服务范围的 建议	16 - 20
第四章 适用于经双方同意下之个案的调解/仲裁 规则的建议	21 - 22
第五章 修订调解和仲裁收费的建议	23 - 27
第六章 修订追溯效力的建议	28
附件 A 海外司法管辖区的金融纠纷调解计划	29 - 36
附件 B 海外司法管辖区的金融纠纷调解计划 (仅 索偿上限)	37
附件 C 海外司法管辖区的金融纠纷调解计划 (仅 索偿时效期)	38
附件 D 小型企业定义的国际性参考	39 - 40
全部咨询问题	41 - 42

简称／定义

申请人	正向或已向调解中心提出申请的人士
申请	向调解中心提出的申请，以评估提出的申索在调解计划下，可否根据本《职权范围》及调解计划《个案受理准则指引》而受理
仲裁员	具有合适资历及仲裁经验，并获调解中心委任为仲裁员的人士
申索	针对金融机构提出的索偿，可由调解中心以调解或仲裁方式处理
索偿	所有追讨损失赔偿行为的统称
合资格申索人	指现时或过去与金融机构有客户关系的个人或独资经营者、或曾获提供金融服务的个人或独资经营者(在适当情况下包括此建议中定义为小企的小型企业)
调解中心	金融纠纷调解中心
调解计划	金融纠纷调解计划
金融机构	调解计划下的金融机构成员
金融服务	金融机构所提供或经其提供的金融产品或服务，或关于该项金融产品或服务的意见
财库局	香港特别行政区政府财经事务及库务局
政府	香港特别行政区政府
金管局	香港金融管理局
个案受理准则	调解计划中所列明的《个案受理准则指引》
司法机构	香港特别行政区司法机构

调解员	具有合适资历及调解经验，并获调解中心委任为调解员的人士
实务指示 31	《实务指示 31 – 调解》是司法机构随民事司法制度改革实施而推行；它订明各项程序，藉此鼓励各方当事人在高等法院原讼法庭和区域法院的民事诉讼中，采用另类调解程序解决彼此的争议
合伙企业	小型合伙企业
小企	小型企业
证监会	证券及期货事务监察委员会
职权范围	与调解计划相关的调解中心《职权范围》

摘要

1. 从 2012 年 6 月以来的数年运作，为进一步优化服务，调解中心建议修订调解计划的部份条款，以更完善地服务社会。
2. 本咨询文件内的所有建议，均充分考虑以下因素后提出：(a)调解中心多年累积的实际运作经验；(b)调解计划各持份者提供的意见；及(c)参考其他海外司法管辖区的通行做法。
3. 调解中心建议加强调解计划中以下几方面的服务特性：
 - a) 提高最高申索金额，从港币 50 万元至港币 300 万元；
 - b) 延长提出申索的时效期，从购买有关金融服务当日起计或首次知悉金钱损失当日(两者以日期较后者为准)，由 12 个月内延至 36 个月内；
 - c) 扩大合资格申索人的范围，至涵盖现时或曾经与金融机构有客户关系的小企¹；及
 - d) 接受正进行法院诉讼的申索。
4. 除上述修订现有调解计划²的建议外，调解中心建议可在当事人之事先双方同意下，处理下列的特定情况：
 - a) 金融争议的申索金额超出了修订后的最高申索金额；
 - b) 金融争议提出申索的日期超过了修订后的提出申索时效期；
 - c) 如合资格申索人及金融机构之间发生金融争议时，在合资格申索人的同意下，金融机构可提交该金融争议予调解中心处理；及
 - d) 如合资格申索人向金融机构提出申索，而金融机构则提出反申索时，在合资格申索人的同意下，金融机构可提交该反申索予调解中心处理。
5. 调解中心认为对于超出《个案受理准则》而经双方同意下处理的个案，如果调解中心的规则和程序变得更为灵活，将提供更多空间让双方使用调解中心的服务以排解争议。因此，调解中心建议在标准调解计划的规则和程序外，提供以下(b)及(c)两项额外选择，具体

¹ 小企指年度营业额/收入不超过港币 5 千万元或等值的有限公司或合伙企业。若该公司为一间集团的附属公司或持有附属公司，则以该集团的综合营业额/收入衡量。

² 《职权范围》上载于 http://www.fdrc.org.hk/tc/html/aboutus/aboutus_tor.php?lang=tc

如下：

- a) 现时既有的标准调解计划的规则和程序（「先调解，后仲裁」）；
 - b) 修订调解计划的规则和程序（「只调解」）；及
 - c) 修订调解计划的规则和程序（「只仲裁」）。
6. 基于调解计划的修订建议，相应的收费也需作出调整，其中收费与申索金额尤其相关。建议修订的收费表是参考了本地的市场情况和比较了司法机构公布的调解费用数字而作出。
7. 根据《个案受理准则》B 部第 10 条，调解中心应拒绝受理已考虑过或曾拒绝受理的申索所涉及的事项。鉴于上述所建议的修订，现建议所有曾经被拒绝受理但符合修订后的《个案受理准则》的申请，均可再重新提交调解中心予以考虑。

第一章

序言

- 1.1 现时，调解中心管理之调解计划涵盖受金管局认可及／或证监会发牌／注册之金融机构(只提供信贷评级的机构除外)³。基于此，本咨询文件提出优化调解计划服务特性及拓展服务范围的建议。这些建议涉及持份者，包括调解计划的使用者及参与者，即银行界及证券界之金融机构、申请人、合资格申索人、调解员和仲裁员等。
- 1.2 调解中心以非牟利的担保有限公司形式成立。政府、金管局及证监会注入种子基金，于 2012 年 6 月 19 日开始运作。它管理调解计划及为金融机构和个人客户提供了一个以「先调解，后仲裁」方式解决金钱争议的渠道。
- 1.3 调解中心在其设立的指导性原则下，即独立、持平、便捷、有效和及公开下，致力服务调解计划成员及社会各界⁴。
- 1.4 调解中心的运作是规范于《职权范围》，包括其附件中的调解中心规则及流程约束。为了达到上述目的，必须修订《职权范围》。
- 1.5 根据《职权范围》第 3.1 段，不论何时，董事局在征询政府的意见后，都有权修订《职权范围》。董事局也会视乎情况，征询相关各方的意见，包括相关业界团体。

³有关把保险业纳入调解计划的议题会另行处理。

⁴来源：职权范围 B 部第 5 段：http://www.fdc.org.hk/tc/doc/FDRC_ToR_Section_B_tc.pdf#nameddest=5

第二章

优化调解计划服务特性的建议

2.1 调解中心建议加强调解计划中以下几方面的服务特性：

- a) 提高最高申索金额，从港币 50 万元至港币 300 万元；
- b) 延长提出申索的时效期，从购买有关金融服务当日起计或首次知悉金钱损失当日(两者以日期较后者为准)，由 12 个月内延至 36 个月内；
- c) 扩大合资格申索人的范围，至涵盖现时或曾经与金融机构有客户关系的小企；及
- d) 接受正进行法院诉讼的申索。

提高最高申索金额

背景

2.2 根据调解中心的投诉查询数据，超出最高申索金额和提出申索时效期为调解中心拒绝调解计划下的申请的两大主因。

2.3 根据现有的《[个案受理准则](#)》⁵，调解中心有权受理，由合资格申索人提出不超过港币 50 万元申索金额(包括任何指称为损失的款项的利息)或等值外币的申请。根据调解中心现时的运作，申索人提出超过港币 50 万元申索金额的申索时，如果他／她希望通过调解中心的调解／仲裁程序排解争议，须被要求签署一份限制申索金额至港币 50 万元的声明。透过此声明，在调解程序中达成和解或仲裁裁决作出后，合资格申索人将自愿放弃其超过港币 50 万元的申索部份。

2.4 现提议将最高申索金额从港币 50 万元提高至港币 300 万元(包括任何指称为损失的款项的利息)或等值外币。因应建议中提高的最高申索金额，调解中心同时建议新的收费表。

⁵ 《个案受理准则》：http://www.fdr.org.hk/tc/doc/FDRS_Guidelines_on_Intake_Criteria_of_Cases_tc.pdf

理据

- 2.5 根据 2010 年《[设立投资教育局及金融纠纷调解中心的建议](#)》文件第 3.18 段⁶，就调解计划建议了港币 50 万元的最高申索金额。该金额被视为已涵盖「超过八成由金管局处理的金钱纠纷个案，及约八成股票投资者。最高申索金额可于日后检讨。」
- 2.6 自成立以来几年的运作中，调解中心收到来自金融消费者及其他持份者在不同场合的反映，欲提高最高申索金额。
- 2.7 调解中心建议提高最高申索金额，从港币 50 万元至港币 300 万元的原因如下：
- a) 从调解中心的投诉数据显示的市场需求；
 - b) 区域法院及小额钱债审裁处已提出更高的司法管辖额度；及
 - c) 借鉴其他海外司法管辖区的通行做法。
- 2.8 根据 2012 至 2015 年间的投诉查询，调解中心按年平均收到约 1,000 宗投诉查询。在此期间，共约 270 宗投诉查询因超过最高申索金额而不能进一步处理。该等 270 宗投诉查询中，约 50% 之申索金额为港币 50 万元至港币 100 万元；约 25% 为港币 100 万元至港币 200 万元；约 10% 为港币 200 万元至港币 300 万元；及约 15% 为港币 300 万元以上。并且，当中共 11 宗个案，合资格申索人选择放弃超过港币 50 万元的部份以在调解计划下进行申索程序。
- 2.9 区域法院的民事司法管辖权的金额上限正在检讨中及可能从港币 100 万元增加至港币 300 万元。小额钱债审裁处亦提议增加其司法管辖金额上限，从港币 5 万元至港币 7.5 万元。司法机构建议提升有关额度的其中一项主要原因是各项经济指标，如按人口平均计算的本地生产总值、通货膨胀率等的变化，导致更高的争议金额。基于相同原因，调解中心建议提高其最高申索金额，较高的上限将允许金融消费者及金融机构更容易参与调解计划的调解／仲裁服务。由于法庭程序要求当事人经过调解，考虑到调解中心的高成功率，调解中心是一个可行的选择。调解中心在 2015 年处理的个案中，80% 以上的个案均能通过调解过程成功调解，约 90% 的调解服务使用者(包括争议双方)对调解中心的服务给予「满意」或以上的评

⁶ 设立投资教育局及金融纠纷调解中心的建议：<http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/fa/papers/fac1-1127-1-c.pdf>

级。

- 2.10 调解中心亦参考其他海外司法管辖区类似的组织的通行做法。香港的调解计划的最高申索金额是比澳洲、加拿大及英国的为低。他们的索偿额度范围从约港币 150 万元至港币 300 万元。美国金融行业监管局在这方面并没有限制。海外司法管辖区的参考资料，请见附件 A 和 B。
- 2.11 调解及仲裁费亦将相应调整，其中细节将在第五章中讨论。
- 2.12 有提议银行业及证券业分别制订两个最高申索金额⁷，以符合他们不同的商业模式。然而，基于以下两个原因，继续采用一个最高申索金额是更稳妥及可行的：(i)无论最高申索金额是多少，也不会导致银行业或证券业的客户改变其申索金额；及(ii)自从调解计划开展以来，两业界都只采用单一最高申索金额，不同的最高申索金额将会对金融消费者及金融机构造成不必要的混乱。
- 2.13 在第三章中，调解中心进一步建议可处理最高申索额超过港币 300 万元的个案，若其符合某些特定条件。

问题 1:

1.1 你是否同意将最高申索金额提高至港币 300 万元的修订建议？请说出你的理由。

1.2 如不同意，你认为多少才是合适的最高申索金额？
__港币 100 万元；__港币 200 万元；__其他（请注明）____

请解释你的选择。

问题 2:

2.1 你是否同意银行业及证券业继续采用单一最高申索金额？如不同意，为什么？

2.2 如银行业及证券业分别制订两个不同的最高申索金额，你会建议多少最高申索金额才是合适？

请解释你的建议。

⁷ 现时在调解计划下，银行业和证券业均采用单一最高申索金额港币 50 万元。

延长提出申索的时效期

背景

- 2.14 《职权范围》的 D 部 17.1.2 段和附件二 B(18)段，列明调解中心会拒绝受理以下申索申请：购买有关金融服务当日起计超过 12 个月提出的，或在合资格申索人首次知悉他因金融服务而蒙受金钱损失当日起计超过 12 个月提出的(两者以日期较后者为准)。
- 2.15 调解中心自 2012 年至 2015 年的投诉查询数据中显示有需要延长申索的时效期。海外的经验也表明，大多数国家均将提出索偿的时效期设定为由知悉损失日或诉讼因由起计 6 年为限。

理据

- 2.16 这项《职权范围》的修改是基于以下考虑因素而建议：
- a) 从调解中心的内部投诉数字显示的潜在需求；及
 - b) 借鉴其他海外司法管辖区的通行做法。
- 2.17 调解中心从 2012 年到 2015 年的记录中，按年平均数字，有约 140 个查询投诉其发现损失的时间是超过一年的。在这些查询中，其中在 1 至 2 年中发现的占 35%；超过 2 年的投诉查询为 65%，占比例中较高。可是，在这 65%超过 2 年以上的查询数据中，没有再进一步的年段拆分。
- 2.18 国际上，六年时间的限制被普遍采用为提出索偿或类似的时效期。司法管辖区如美国、英国、加拿大、澳洲和马来西亚等地都以知悉损失日或诉讼因由起计 6 年为时效期。请参阅附件 C。
- 2.19 在本建议中，基于以下考虑，时效期设定为 36 个月而非 6 年⁸。首先，查询投诉数据显示，如果时效期可多延长 2 年，可让更多属于之前被拒绝的 65%的投诉纳入至调解计划。其次，很多向调解中心提出的个案都是涉及误导或不当销售的指控，由于记忆一般会随时间而模糊，当事人应较容易搜集或辨认 3 年内的资料／证据，作为调解／仲裁的陈述。
- 2.20 在第三章中，调解中心进一步建议可以在某些特定情况下处理超过

⁸ 《时效条例》第 4 条：<http://www.hkllii.hk/chi/hk/legis/ord/347/s4.html>

36个月时效期的个案。

问题 3:

3.1 你是否同意延长提出申索的时效期至 36 个月？为何同意或不同意？

3.2 你有没有其他时效期的建议？

__12个月；__24个月；__48个月；__60个月；
__72个月；__其他(请注明)_____

请解释你的选择。

扩大合资格申索人的范围以涵盖小型企业

背景

2.21 根据现时的《职权范围》，其中一项个案受理准则是争议必须由合资格申索人向调解中心提出，相关条文在《职权范围》的 C 部的第 12 段及第 13 段中列出并节录如下：

12.1 (a) 争议必须由合资格申索人提交调解中心处理；

13.1 下列人士(称为「合资格申索人」)可把申索提交调解中心处理：

(a) 现时或过去与金融机构有客户关系或曾经接受金融服务的个别人士；或

(b) 现时或过去与金融机构有客户关系或曾经接受金融服务的独资经营者。

2.22 根据财经事务及库务局的 [《设立投资者教育局及金融纠纷调解中心的建议》咨询总结](#) 第 32 段至 34 段⁹，有建议调解中心的服务范围涵盖小型企业。

2.23 考虑到持份者的反馈意见及海外经验，现建议将合资格申索人的定义扩大至涵盖现时或曾经与金融机构有客户关系的小型企业。

⁹ 相关咨询总结: http://www.fstb.gov.hk/fsb/chinese/ppr/consult/doc/consult_iec_fdrc_conslusion_c.pdf

理据

- 2.24 参照海外经验，例如美国、英国、澳洲和新西兰，他们的金融申诉专员的服务对象也包括商界，尤其是小型企业。在英国，其年度营业额不超过 200 万欧元及少于 10 个雇员的微型企业，可纳入英国金融申诉专员服务计划。在新西兰，其银行业申诉专员接受「商户、信托、合伙企业和俱乐部」提出申诉。新西兰保险及金融服务业申诉专员为不超过 19 名全职员工的「小型企业」提供服务。澳洲的金融申诉专员会考虑接受由合伙企业和小型企业提出的争议；后者被定义为不超过 100 名员工的制造业公司和不超过 20 名员工的非制造业公司。请参阅附件 A 中「谁可提出投诉」。
- 2.25 调解中心认为，纳入小型企业是合理的，它们在财政上较难通过法律程序来解决与金融机构的纠纷。由调解中心提供有效而符合成本效益的调解／仲裁服务能够同时满足金融机构及其小型企业客户的需求。事实上，监管机构已经注意到由公司提出的投诉有上升趋势。
- 2.26 除了参考以上 2.24 段提到的海外经验，员工数目、营业额／收入或资产规模亦是国际上普遍采用以评估一间公司是否小型公司的标准。请参阅附件 D。
- 2.27 在调解计划下，小型企业的定义须简单及容易为公众理解，并同时相对地是公司规模的良好指标。
- 2.28 本地所用的定义尤其重要：
- 2014 年生效的公司条例(第 622 章)第 361 条(1)项¹⁰中，提及的小型私人公司资格，并容许此等公司豁免提交若干会计报告；
 - 香港工业贸易署(「工贸署」)采用对中小企业的定义；及
 - 与香港认可机构有借贷关系并受香港商业信贷资料库(「商业信贷资料库」)涵盖的小型私人公司。
- 2.29 参照上述第 2.28(a)段，公司条例(第 622 章)附表 3¹¹列明在该条例下第 361 条(1)项的条件，其中须满足以下任何两项：
- 年度的收入总额不超过港币 1 亿元；
 - 于该财政年度期末的资产总额不超过港币 1 亿元；及

¹⁰ 公司条例(第 622 章)第 361 条：http://www.cr.gov.hk/tc/companies_ordinance/docs/part9-c.pdf

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

- c) 不多于 100 名雇员。
- 2.30 如上文第 2.28(b)段提及，[工贸署](#)¹²界定中小企业为那些不多于 100 名员工的制造业公司或不多于 50 名员工的非制造业公司。按工贸署报告香港约有 32 万此类的中小企业。
- 2.31 第 2.28(c)段提及的[商业信贷资料库](#)¹³是由香港的银行业在 2004 年成立的。商业信贷资料库涵盖所有与认可机构有借贷关系的非上市的小型私人有限公司、合伙企业和个人独资公司。他们的年度营业额不得超过港币 5 千万元(或如果该公司属于一个大集团，该集团的年度营业额不超过港币 5 千万元)。根据[金管局 2015 年年度报告\(第 70 页，信用数据共享\)](#)¹⁴，截至 2015 年 12 月 31 日，商业信贷资料库内共有约 12 万间这类小型企业(约 16%为个人独资公司和合伙企业)。
- 2.32 年度营业额／收入不超过港币 5 千万元的小型私人公司，通常被认为是没有足够的财政能力和资源就与金融机构的金融纠纷诉诸昂贵而费时的法律诉讼。如果把它们纳入调解计划，它们很可能会选择调解中心的调解／仲裁服务。
- 2.33 鉴于上述，现建议予小型企业定义为于最新的财务报表中显示该年度营业额／收入¹⁵不超过港币 5 千万元的合伙企业或有限公司。若该公司属于一个较大集团，将以该集团的综合营业额／收入衡量。
- 2.34 作为申请人的小型企业，需要提供其最新的经审核财务报表(如果是有限公司)或认证的财务报表(如果是合伙企业)，或者其他可符合调解中心小型企业定义的证据。该小型企业须连同有关财务资料并提交一份关于其是否属于一个更大集团的声明。调解中心会依靠该证据及声明而决定该公司是否小型企业，该小型企业应在调解中心的申请中提供真实及准确的资料。倘若该小型企业向调解中心提供了误导资料或虚假陈述，调解中心可采取其认为合适的行动。
- 2.35 值得一提的是，一些规模较小型的证券行或亦符合小型企业的定义。他们也许是银行或证券业中的金融机构的客户，与这些提供金

¹²来源：工贸署网址：https://www.tid.gov.hk/tc_chi/smes_industry/smes/smes_content.html

¹³来源：商业信贷资料库网址：<http://www.dnb.com.hk/Upload/files/CCRA%20Phase%20II%20Leaflet-Chi.pdf>

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

¹⁵香港会计准则 18 - 收入：http://app1.hkicpa.org.hk/hksaebk/HKSA_Members_Handbook_Master/volumeII/hksa18.pdf (只供英文版)

融服务的金融机构发生金融纠纷。为免生疑问，较小型的金融机构，如果能符合小型企业的资格审检，将可以以合资格申索人的身份于调解计划下对另一间比较大型的金融机构提出申索，但须是：
(i)较小型的金融机构作为合资格申索人与被申索的较大型的金融机构现时或过去存在客户关系；(ii)争议是涉及较大型的金融机构提供的金融服务；及(iii)争议属金融／金钱性质。除此以外，亦须符合修订后的《个案受理准则》的规定。

- 2.36 按照上述第 2.35 段，一个较少有的情况是，若一宗金融纠纷中的双方证券公司均符合小型企业的资格，则提出申索的一方将会是合资格申索人，而被申索的一方将为调解计划规则下的金融机构。

问题 4：

- 4.1 你是否同意建议中拓展服务范围至涵盖小型企业(于本咨询文件第 2.33 段所定义)？为何同意或不同意？
- 4.2 除了本咨询文件第 2.33 段建议的小型企业的定义外，你有任何其他定义小型企业规模的建议吗？请阐述你的建议。
- 4.3 你是否同意，一间符合为小型企业资格的金融机构可作为合资格申索人向另一间金融机构提出申索？请解释。

接受属正进行法院诉讼程序的申索申请

背景

- 2.37 按现行的《职权范围》规定，调解中心应拒绝任何申索属正进行／曾循法院诉讼程序的案件。而有关规定载列于：

C 部(第 14.4 段)：

「调解中心如在接获申请后得悉申索属曾循法院法律程序处理且已有裁决的案件，则须终止处理该宗申索。」

附件 II(B)(11)段：

「申索属正进行法院诉讼程序(民事或刑事诉讼程序，包括在小额钱债审裁处进行的诉讼程序)的案件，或曾循法院诉讼程序处理且已有裁决的案件；或

注：如申索人在调解中心处理其个案期间，向有关金融机构提出诉讼程序，调解中心获悉此事后，会终止处理有关个案。合资格申索人有持续责任就其因合资格争议的相关事项而提出任何上文所述的诉讼，通知调解中心。」

- 2.38 基于《职权范围》的上述规定，调解中心会拒绝有关申请属现正进行／曾循诉讼程序处理的案件。根据调解中心现有的运作程序，如果合资格申索人希望在调解中心以调解／仲裁程序继续处理其申请，合资格申索人须于向调解中心递交有关申请前，向相关法院撤销其案件。到目前为止，调解中心有一宗为须向相关法院撤销其案件的申请。
- 2.39 为配合始于 2009 年的民事司法制度改革¹⁶的发展，调解中心建议可受理属正进行法院诉讼程序的申索。民事司法制度改革的其中一个基本目标是促进各方当事人就争议达成和解。司法机构已于 2014 年 8 月修订 2010 年 1 月生效的实务指示 31(调解)，并于 2014 年 11 月 1 日实施。在这样的背景下，并为加强调解中心作为促进各方持份者就争议达成和解的途径，因此调解中心认为，此乃适当时机建议可处理正进行法院诉讼程序的个案。

理据

- 2.40 属正进行法院诉讼程序的申索可提交调解中心处理的这项建议，可省却向相关法院撤销案件的不必要程序，从而使金融机构和合资格申索人都能畅顺并及时地处理有关个案。
- 2.41 此建议也切合目前法院的做法，即鼓励当事人在法院诉讼过程中尝试进行调解(实务指示 31¹⁷下的规定)。实务指示 31 适用于大部份在原讼法庭和区域法院进行的民事法律程序。法院推行积极的案件管理的其中一个范畴，就是肩负起利便各方当事人在法院诉讼开展之前或之后，就彼此争议达成和解的职责，在其认为合适的情况下，鼓励各方利用调解程序。因此，调解中心可以通过提供调解服务予有关当事人，以配合有关程序。这有利于双方满足实务指示 31 的要求，并使用调解中心进行调解及／或仲裁程序。这也符合成立调解中心的目的，为「金融机构及其客户提供一个在诉讼以外、独立而费用相宜的途径，以解决两者之间的金钱争议」(《职权范围》第 4.1 段)。

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

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

- 2.42 若最高申索金额设于未来区域法院的司法管辖权的金额上限，则所有按实务指示 31 与金融机构及合资格申索人之间有关金融纠纷又符合修订后的《个案受理准则》的个案，调解中心均可处理。根据司法机构的《[调解报告书报告摘要](#)》¹⁸，在区域法院已完成调解服务的个案，于 2014 年和 2015 年分别有 397 宗和 388 宗；而在原讼法庭已完成调解服务的个案，在 2014 年和 2015 年则分别有 632 宗和 645 宗。不过，这些案件的性质和它们是否涉及金融机构及其客户的金融争议，则没有相关资料。因此，调解中心不能有效地从这些数字估算出可按实务指示 31 处理的个案。尽管如此，调解中心可以方便地为用户提供服务，以满足他们在法庭程序或其他情况的需要是重要的。
- 2.43 考虑及法定代表人通常参与实务指示 31 的案件和调解，现建议允许双方法定代表人可参与调解中心安排的调解会议¹⁹，此亦符合市场做法。为免生疑问，除了涉及实务指示 31 的案件外，调解计划下的一般个案并不能由律师作代表。
- 2.44 正如其他在调解计划下的个案，在实务指示 31 下的个案仍须遵循「先调解，后仲裁」的规则。因此，如果调解失败，合资格申索人仍可选择仲裁。

问题 5：

- 5.1 你是否同意调解中心无需申索人向相关法院撤销其案件而处理该正进行法院诉讼程序的个案？为何同意或不同意？
- 5.2 有关实务指示 31 下的个案，你是否同意将其最高申索金额与地方法院未来管辖额度看齐？请提出你的理由。
- 5.3 你是否同意在实务指示 31 下的调解个案，双方可如本咨询文件第 2.43 段中所阐述，允许律师作代表？请解释。

¹⁸ 《调解报告书报告摘要》：http://mediation.judiciary.gov.hk/tc/figures_and_statistics.html

¹⁹ 当事人于法律程序中可由律师或没有律师作代表。实务指示 31B 部适用于各方均由律师代表的法律程序。实务指示 31C 部适用于至少其中一方没有律师代表的法律程序。实务指示 31C 部第 19 及 20 段说明：

19) 法庭可应一方的申请或主动行使其权力，视乎所有的情况而定，在适当的时候考虑案件是否适宜进行调解。法庭可因此而要求各方提供资料，但一定会尊重资料的保密权。

20) 当法庭认为案件适宜进行调解时，法庭可指示各方依循上文 B 部所列的程序行事，并可对有关程序作出必要的改动。

第三章

经双方同意下，扩大调解计划服务范围的建议

- 3.1 除上述修订现有调解计划的建议外，调解中心建议可在当事人之事先双方同意下，处理下列的特定情况：
- a) 金融争议的申索金额超出了修订后的最高申索金额；
 - b) 金融争议提出申索的日期超过了修订后的提出申索时效期；
 - c) 如合资格申索人及金融机构之间发生金融争议时，在合资格申索人的同意下，金融机构可提交该金融争议予调解中心处理；
 - d) 如合资格申索人向金融机构提出申索，而金融机构则提出反申索时，在合资格申索人的同意下，金融机构可提交该反申索予调解中心处理。
- 3.2 以上的建议是参考了有提供具有类似特点的替代性纠纷解决服务的其他海外司法管辖区。新西兰的银行业申诉专员可在获得双方同意下，考虑超出其职权以外的投诉([银行业申诉专员的职权范围第 4 节—计划的权限](#))²⁰。新西兰的保险及金融服务业申诉专员亦指出，「如果参与者同意，职权范围并无任何条款阻止该计划考虑在其管辖范围以外的投诉。」([保险及金融服务业申诉专员的职权范围第 5.3 节](#))²¹
- 3.3 如申请人和有关金融机构同意，马来西亚的证券业纠纷调解中心可受理超出既定索偿金额的调解个案。([证券业纠纷调解中心的职权范围第 5.4 节](#))²²
- 3.4 因此，在得到双方同意由调解中心解决有关争议的情况下，让调解中心受理那些未能符合修订后的《个案受理准则》的个案，将会是一个可行的方法。

²⁰新西兰银行业申诉专员的职权范围：https://bankomb.org.nz/ckeditor_assets/attachments/306/terms_of_reference_january_2016.pdf (只供英文版)

²¹新西兰保险及金融服务业申诉专员的职权范围：<http://www.iombudsman.org.nz/assets/TOR-1-July-2015.pdf> (只供英文版)

²²马来西亚证券业纠纷调解中心的职权范围：<https://sidrec.com.my/wp-content/uploads/2015/11/SIDREC.TOR-1st-Revision-Nov15.-cif-1-Dec-2015.pdf> (只供英文版)

申索金额超过建议修订后的最高申索金额及／或超越了经修订后提出申索时效期的金融争议

- 3.5 当有关申请属于(i)申索金额超出既定范围，及／或(ii)超越了提出申索的时效期，但符合所有其他修订后的《个案受理准则》的规定时，调解中心建议，如有当事人(即金融机构和合资格申索人)事先双方同意，可向调解中心提出该申请。如第 2.2 段所述，超出最高申索金额及提出申索的时效期为调解中心拒绝受理申索申请的两大因素。
- 3.6 调解中心会经过慎重考虑后，才接受在调解计划下受理有关个案并安排调解及／或仲裁²³。
- 3.7 鉴于合资格申索人是财政实力相对较弱或经营小型企业的人士，所以就申索金额而言，虽然有可能会超过港币 300 万元，但预计该申索金额将不会高于此金额太多。
- 3.8 同样地，对于提出申索的时效期而言，我们亦预计不会有很多超过 36 个月的个案。虽然调解中心了解国际间普遍采用的时效期为 6 年，但调解中心倾向尊重有关当事人相互的决定(因为他们同意在调解中心调解／仲裁)和考虑到以下因素：
- a) 有关安排能为当事人提供更大的灵活性；
 - b) 合资格申索人要准确地确定首次知悉损失的日期可能较为困难；及
 - c) 仲裁员有管辖权就时效期的问题作出决定。
- 3.9 为了予双方同意下之个案提供灵活性，除了标准的「先调解，后仲裁」的规则外，还有两个关于调解／仲裁规则和程序的选择，即(i)只调解，及(ii)只仲裁。第四章将为有关细节作出描述。
- 3.10 考虑及较高的申索金额，现提议为调解／仲裁的收费标准进行修订。第五章将为有关细节作出描述。

²³ 有些因素可能导致调解中心不能受理有关申请。香港银行公会于其 2010 年 7 月 23 日致财经事务及库务局的信函中的补充文件曾提及这些因素，即第 3 段第 ii 点：复杂或新的法律问题；第 iii 点：多方索偿；第 iv 点：先例价值或显着法律原则。此外，香港银行公会于其 2010 年 5 月 5 日致财经事务及库务局的信函中的附件一第 23 页(O)项曾提及这些因素亦包括已经作出欺诈或犯罪活动的指控的个案。
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 就所有个案而言，尽管双方当事人已同意提交有关个案予调解中心处理，唯调解中心仍有完全酌情权，以其审核过程，考虑并决定受理或拒绝受理有关个案。

问题 6：

你是否同意，基于金融机构与申索人之间已事先同意，调解中心可以考虑处理一些超出其修订后的《个案受理准则》规定的争议，正如本咨议文件第 3.1(a)及(b)段所述？为何同意或不同意？

如合资格申索人及金融机构之间发生金融争议时，在合资格申索人的同意下，金融机构可提交该金融争议予调解中心处理。

- 3.12 调解中心建议，如合资格申索人同意，金融机构可向调解中心就合资格申索人向金融机构作出申索的金融争议，或金融机构向对方之申索，递交申请。
- 3.13 提出这项修订的原因，是由于有些金融机构建议希望透过调解中心的调解及／或仲裁服务，解决其与客户之间的金融争议。
- 3.14 根据现行的《职权范围》，调解中心只能受理由合资格申索人提交的调解申请。尽管有金融机构希望透过调解计划尽快地解决其与客户之间的金融争议，唯调解中心也不能受理任何由金融机构提出的调解申请。
- 3.15 就合资格申索人与金融机构之间的金融争议，现建议金融机构可以主动要求合资格申索人之同意使用调解中心之服务以排解争议。在这情况下，金融机构如得到其客户的同意，金融机构将会以申请人的身份，将其与客户之间未能解决的争议交予调解中心处理，唯有关争议仍须符合修订后的《个案受理准则》的规定(只有最高申索金额及提出申索的时效期的规定可例外)。
- 3.16 此外，如果金融机构愿意，也可以代其客户支付调解及／或仲裁费用，以促使另一方当事人参与调解或仲裁。
- 3.17 上述第 3.9、3.10 及 3.11 段在这种基于双方同意的情况下仍然适用。

如合资格申索人向金融机构提出申索，而金融机构则提出反申索时，在合资格申索人的同意下，金融机构可提交该反申索予调解中心处理。

- 3.18 在《设立投资者教育局及金融纠纷调解中心》的咨询，曾有回应提出应容许金融服务提供商提出反申索²⁴。金融机构可向合资格申索人提供的「金融服务」提出反申索；例如，合资格申索人指称因金融机构的错误处理而将其股票／外汇孖展斩仓一事向金融机构提出申索，而金融机构亦可就此斩仓所引致的未清缴贷款向合资格申索人提出反申索。
- 3.19 不论索偿是来自其中一方或双方当事人，金融机构如欲要求其客户选择在调解中心与客户就有关争议商讨解决方案。虽然金融机构可能是申请人或申索人，但这并没有偏离调解中心的使命：「提供一个独立、持平、便捷、有效和保密的平台，以解决金融机构与其客户之间的争议。」
- 3.20 在合资格申索人的同意下，容许金融机构提交反申索，是有利于调解中心有效地处理有关争议，因为合资格申索人的申索和金融机构的反申索可以一并在调解中心处理。此能避免金融机构就反申索作出独立行动，减少处理争议的费用及提高效率，令双方当事人更能接受。
- 3.21 因此，现建议在金融机构客户的同意下，容许金融机构作为申请人／申索人，将其与客户之间未能解决的争议提交调解中心处理。唯有关争议仍须符合修订后的《个案受理准则》的规定(只有最高申索金额及可提出申索的时效期的规定可例外)。
- 3.22 尽管在此申索及反申索的情况下，金融机构是申请人／申索人，但作为调解计划的成员，它仍须支付相关的调解／仲裁费用。此外，如果金融机构愿意的话，它也可以代其客户支付相关的调解及／或仲裁费用。
- 3.23 上述第 3.9、3.10 及 3.11 段在这种基于双方同意的情况下仍然适用。

²⁴ 来源：在相关信函中就提问 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)

问题 7：

- 7.1 你是否同意，若合资格申索人与金融机构之间发生金融争议，在合资格申索人的同意下，金融机构可将金融争议提交至调解中心处理？为何同意或不同意？
- 7.2 你是否同意，若合资格申索人向金融机构提出申索，而金融机构则提出反申索时，在合资格申索人的同意下，金融机构可提交该反申索予调解中心处理？为何同意或不同意？
- 7.3 你是否同意，如果金融机构愿意的话，它也可以代其客户支付相关的调解及／或仲裁费用？为何同意或不同意？

第四章

适用于经双方同意下之个案的调解／仲裁规则的建议

- 4.1 对于一些不符合《个案受理准则》的个案及经双方同意的情况下，若调解中心的规则及程序更灵活，可让争议双方有更多空间使用调解计划。
- 4.2 除了现时既有的标准调解计划的规则和程序外，现提出以下两项(b)及(c)额外选择，具体如下：
- a) 现时既有的标准调解计划规则和程序(「先调解，后仲裁」)；
 - b) 修订调解计划规则和程序(「只调解」)；及
 - c) 修订调解计划规则和程序(「只仲裁」)。
- 4.3 除了提供灵活性，「只调解」也是迎合了适用于实务指示 31 之个案的处理要求，当中法院要求以「调解」来处理这些个案。而在一些金融机构与金融机构之间或与其客户之间的合约中，或会列明以仲裁条款以处理他们之间的纠纷，「只仲裁」亦应对了这方面的需要。此外，如果争议双方同意采用调解／仲裁解决程序处理争议，给他们提供适用于解决此类纠纷的方式是合理的。
- 4.4 在一些持份者的反馈中，现有的调解计划应具备此种灵活性。事实上，在调解中心成立之时，由财经事务及库务局发表的《[设立投资者教育局及金融纠纷调解中心的建议的咨询总结](#)》²⁵ 中第 43 至 48 段亦有相类似的意见。「先调解，后仲裁」的目的是鼓励在调解阶段尽可能达成和解，如调解失败，则在仲裁阶段解决争议。因此，在可能的情况下，昂贵和耗时的法院程序便可避免。一些海外司法管辖区也应用相类似的机制。例如，新加坡的[金融业纠纷调解中心](#)²⁶ 和马来西亚的[证券业纠纷调解中心](#)²⁷ 采用「先调解，后仲裁」的模式处理纠纷；新西兰的[银行业申诉专员](#)和[保险及金融服务业申诉专员](#)在需要其作出决定前，提倡「协商、调停或调解」作为解决争

²⁵ 相关的咨询总结：http://www.fstb.gov.hk/fsb/chinese/ppr/consult/doc/consult_iec_fdrc_conslusion_c.pdf

²⁶ 新加坡的金融业纠纷调解中心的争议解决程序：<http://www.fidrec.com.sg/website/disputerp.html>(只供英文版)

²⁷ 马来西亚的证券业纠纷调解中心的职权范围内第 13 条所述的争议排解程序：<https://sidrec.com.my/wp-content/uploads/2015/11/SIDREC.TOR-1st-Revision-Nov15.-cif-1-Dec-2015.pdf> (只供英文版)

议的一种方法²⁸。《设立投资者教育局及金融纠纷调解中心的建议的咨询总结》中第 40 至 42 段详细阐释了调解中心所采用的强制性调解和仲裁的模式。

问题 8：

- 8.1 除了原有的「先调解，后仲裁」，你是否同意在双方同意的情况下可以选择「只调解」或「只仲裁」的模式来处理争议？请说明你的理由。
- 8.2 你是否同意「只调解」或「只仲裁」的模式不应该使用于调解计划下的「正规」个案？为何同意或不同意？

²⁸ 来源: 新西兰保险及金融服务业申诉专员的职权范围：<http://www.iombudsman.org.nz/assets/TOR-1-July-2015.pdf> (只供英文版)

新西兰银行业申诉专员投诉处理指引：<https://bankomb.org.nz/how-to-complain/complaints-process-guides> (只供英文版)

第五章

修订调解和仲裁收费的建议

- 5.1 基于调解计划的修订建议，相应的收费也需作出修订，而收费与申索金额尤其相关。
- 5.2 修订收费是参照了本地市场情况²⁹ 和比较了司法机构公布的调解费用³⁰而建议的。
- 5.3 与调解中心现时的[《职权范围》附件 I 的收费表](#)³¹比较，建议修订的新收费有以下特色：
- a) 在调解方面，最低区间的申索金额上限由原来的「少于港币 10 万元」提升至「少于港币 20 万元」。通过提高此区间的申索金额，调解计划的使用者可以受益于在保持原有的低成本的情况下处理更高的申索金额；
 - b) 索偿金额亦增加了多个区间，上限是港币 1 千万元，以处理超出现时《职权范围》的情况；
 - c) 在建议的最高申索金额，调解费用的上限为港币 2 万元(包括延长调解时间的费用)。在收集到的意见中，使用者希望能够掌握整个争议排解过程的费用。从使用者角度来看，透过对调解费用设置上限可为使用者对所需要负担的费用提供预算；
 - d) 建议的调解收费标准是参考司法机构在 2011 年至 2015 年之间所处理过的个案的平均调解费用，亦考虑附属于法院的调解经验以及确保调解中心的服务的竞争力，作出调整后而得出的；
 - e) 仲裁费用涉及文件式仲裁的费用及亲身出席聆讯的费用，而市场上可供参考的均是涉及聆讯的仲裁费用。仲裁费用的市场参考价是仲裁机构对商业仲裁所收取的费用，但由于仲裁机构处理的个案一般会较复杂，所以调解中心的建议收费会相对较低，以反映其较轻程度的个案复杂性；及
 - f) 若有申索金额超过港币 1 千万元的个别个案，调解／仲裁费用会交由当事人和调解员／仲裁员，让其考虑及个案复杂性，从

²⁹ 来源：

a) 中国国际经济贸易仲裁委员会香港仲裁中心 (“CIETAC Hong Kong”)：<http://www.cietachk.org>

b) 国际商会-香港区会 (“ICC Hong Kong”)：<http://icchkcbc.org/>(只供英文版)

c) 香港国际仲裁中心 (“HKIAC”)：<http://hkiac.org/zh-hant>

³⁰ 调解数据见网址 http://mediation.judiciary.gov.hk/tc/figures_and_statistics.html

³¹ 调解计划收费表：http://www.fdrc.org.hk/tc/doc/FDRC_ToR_Annex_I_tc.pdf

而公平合理地协议。与以上 5.3(b)段同理，调解中心服务的使用者应支付与服务相对应的费用，以示公平公正。

问题 9：

你是否同意调解中心对争议解决服务所建议的新修订收费标准？请提供你的意见及／或建议。

建议的修订调解／仲裁收费表

港币	合资格申索人	金融机构
查询	不收费	不收费
递交调解计划《申请表格》	200 元	不适用 (若作为申请人或申索人： 200 元)
调解 指定的调解时间(4 小时) 申索金额： <ul style="list-style-type: none"> • 少于 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 	每宗个案 1,000 元 2,000 元 2,500 元 3,000 元	每宗个案 5,000 元 10,000 元 12,500 元 15,000 元
经延长的调解时间 申索金额： <ul style="list-style-type: none"> • 少于 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 	每小时或不足一小时 750 元 介乎 200,000 元至 10,000,000 元的申索个 案：1,500 元 (参阅注 1)	每小时或不足一小时 750 元 介乎 200,000 元至 10,000,000 元的申索个案： 1,500 元 (参阅注 1)
<p>注：</p> <p>(1) 申索金额在 3,000,000 元以内的个案的调解费用上限为 20,000 元，而申索金额超过 3,000,000 元但不高于 10,000,000 元的个案的调解费用上限为 30,000 元(包括合资格申索人及金融机构共同承担的经延长的调解时间的费用)。</p> <p>(2) 申索金额超过 10,000,000 元的个案的调解费用须由当事人及调解员共同商议及确定。</p>		
仲裁 只审理文件 申索金额： <ul style="list-style-type: none"> • 不多于 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 	每宗个案 5,000 元 7,000 元 9,000 元 9,000 元 + 申索金额超过 3,000,000 元以上之 0.10%	每宗个案 20,000 元 28,000 元 36,000 元 36,000 元 + 申索金额超过 3,000,000 元以上 0.4%
亲身出席聆讯 (在「只审理文件」的 仲裁费用外须另缴付的额外费用) <ul style="list-style-type: none"> • 不多于 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 	每位仲裁员 12,500 元 15,000 元 17,500 元 17,500 元 + 申索金额超过 3,000,000 元以上之 0.5%	每位仲裁员 12,500 元 15,000 元 17,500 元 17,500 元 + 申索金额超过 3,000,000 元以上之 0.5%
<p>注：申索金额超过 10,000,000 元的个案的仲裁费用须由当事人及仲裁员共同商议及确定。</p>		

现时及建议修订的调解／仲裁费用的比较

港币	合资格申请人(建议)	金融机构(建议)	合资格申请人(现时)	金融机构(现时)
查询	不收费用	不收费用	不收费用	不收费用
递交调解计划《申请表格》	200 元	不适用 (若作为申请人或申请人，费用为200 元)	200 元	不适用
调解 指定的调解时间 (4 小时) 申索金额：	每宗个案	每宗个案	每宗个案	每宗个案
• 少于 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
(建议新增申索金额区间)				
• 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		
经延长的调解时间 申索金额：				
	每小时或不足一小时	每小时或不足一小时	每小时或不足一小时	每小时或不足一小时
• 少于 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
(建议新增申索金额区间)				
• 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		
注：				
(3) 申索金额在 3,000,000 元以内的个案的调解费用上限为 20,000 元,而申索金额超过 3,000,000 元但不高于 10,000,000 元的个案的调解费用上限为 30,000 元(包括合资格申请人及金融机构共同承担的经延长的调解时间的费用)。				
(4) 申索金额超过 10,000,000 元的个案须由当事人及调解员共同商议及确定。				

仲裁 只审理文件	每宗个案	每宗个案	每宗个案	每宗个案
• 不多于 500,000	5,000 元	20,000 元	5,000 元	20,000 元
(建议新增申索金额范围)				
• 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 + 申索金额超过 3,000,000 元以上之 0.1%	36,000 元 + 申索金额超过 3,000,000 元以上之 0.4%		
亲身出席聆讯(在「只审理文件」的仲裁费用外须另缴付的额外费用)	每位仲裁员	每位仲裁员	每位仲裁员	每位仲裁员
• 不多于 500,000	12,500 元	12,500 元	12,500 元	12,500 元
(建议新增申索金额范围)				
• 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 + 申索金额超过 3,000,000 元以上之 0.5%	17,500 元 + 申索金额超过 3,000,000 元以上之 0.5%		
注：申索金额超过 10,000,000 元的个案的仲裁费用须由当事人及仲裁员共同商议及确定。				

第六章

修订追溯效力的建议

- 6.1 过去几年，有一些个案申请因不符合一个或多个《个案受理准则》的规定而被拒绝受理。
- 6.2 根据《个案受理准则》B 部第 10 条，调解中心应拒绝受理已考虑过或曾拒绝受理的申索所涉及的事项。
- 6.3 就上述所建议的修订，现建议所有曾经被拒绝受理但能符合新修订后的《个案受理准则》的申请，可再重新提交予调解中心以作考虑。

问题 10：

你是否同意调解中心可以重新考虑之前被拒绝的申请，若这些申请现在符合修订后的《个案受理准则》？为何同意或不同意？请提供理由。

海外司法辖区的金融纠纷调解计划

	美国	加拿大	英国
机构	金融行业监管局 (译名) ("FINRA")	奥勃兹门银行及投资服务 ("OBSI")	金融申诉专员服务计划 (译名) ("FOS")
网页	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；由整合一个证券交易员的自我监管组织及纽约证券交易所的部份运作而成	加拿大银行业申诉专员(译名)于 1996 年成立；2002 年改名为奥勃兹门银行及投资服务	2001 年；由整合八个法定或自愿计划所提供的处理投诉及申诉专员服务而成
谁可提出投诉	<ul style="list-style-type: none"> 与投资者的个案：个人投资者、证券行及证券行雇员； 与业界的个案：经纪行之间、经纪之间及经纪行与经纪之间的个案 	客户：曾申请或接受参与机构的金融服务的个别人士或小型企业	<ul style="list-style-type: none"> 消费者为个别人士； 微型企业 (年度营业额不高于 2,000,000 欧元及少于 10 名雇员)； 慈善机构 (年度收入少于 1,000,000 英镑)； 信托基金的受托人，其净资产总值少于 1,000,000 英镑
金融机构可否申请服务	调解－自愿过程	不适用	不可

海外司法管辖区的金融纠纷调解计划

	美国	加拿大	英国
已进行司法程序的个案	不适用	不会受理一些已循法庭、审裁处或仲裁员、或其他独立纠纷解决组织审理，并已通知 OBSI 有关审理已取得具约束力的判决或投诉理据的事件	若法庭已就事件作出判决，个案将不获受理
索偿上限	没有	350,000 加元	150,000 英镑 若金融申诉专员服务计划确立该投诉为申索人得值，涉案的金额可能会高于 150,000 英镑
索偿时效期	事发后或提出行动后的 6 年内	客户须于发现或应该发现问题或引发争议的事件后的 6 年内提出投诉	(1) 回应方回复投诉人后的 6 个月内；及 (2) 少于： (a) 作出投诉后 6 年；或 (如较后) (b) 投诉人知悉损失后的 3 年内
在双方同意下处理服务范畴外的个案	调解－自愿程序	不适用	不适用

海外司法管辖区的金融纠纷调解计划

	澳洲	新西兰	新西兰
机构	澳洲财务申诉专员服务(“FOS”)	银行业申诉专员	保险及金融服务业申诉专员 (译名)(“IFSO”)
网页	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；由分别涵盖银行、保险及投资界别的纠纷排解计划合并而成	1992年	1995年
谁可提出投诉	<p>个别人士、合伙企业、信托公司、小型企业、会所或注册社团、分散业权的公司和团体寿险或团体一般保险的保单持有人</p> <p>「小型企业」指某企业与金融服务提供商，因应其一些已作出行为或未履行行为所衍生的争议，其时：</p> <p>(a)若企业业务包含产品制造：少于 100 名雇员；或</p> <p>(b) 其他业务：少于 20 名雇员</p>	参与银行的任何客户，包括企业、信托、合伙人、会所及个人	<p>参与机构(金融机构)的客户：</p> <p>(1) 个别人士或个别人士组成的群体；</p> <p>(2) 家族信托的受托人，包括机构受托人；</p> <p>(3) 会所或注册社团；</p> <p>(4) 单一业权法人公司或法人公司，拥有公司业权大厦作为住宅或小型企业用途；或</p> <p>(5) 小型企业(「小型企业」是指拥有不多于 19 名相等于全职雇员的企业)</p>
金融机构可否申请服务	不适用	银行可要求「计划」考虑有关投诉	不适用

海外司法管辖区的金融纠纷调解计划

	澳洲	新西兰	新西兰
已进行司法程序的个案	若申请人已向财务申诉专员服务提出争议，金融服务提供商便不能向申请人提出法律诉讼	不可。若任何一方展开法律诉讼，「计划」必须终止审理此个案	<ul style="list-style-type: none"> • 不可；若投诉正透过其他途径进行诉讼程序 • 不会；若投诉人向法庭提出诉讼，「计划」必须终止审理有关投诉
索偿上限	补偿「上限额」为 500,000 澳元	200,000 新西兰元	200,000 新西兰元
索偿时效期	<ul style="list-style-type: none"> • 知悉损失后的 6 年内；及 • 接获金融服务提供商的最后回复后的 2 年内 财务申诉专员服务可考虑受理超过以上任何一个时效期的争议	<ul style="list-style-type: none"> • 银行发出通知后的 3 个月内； • 事件已发生后的 6 年内，除非申索人在合理情况下，不能及时知悉事件 	<ul style="list-style-type: none"> • 参与机构发出书面回复后的 3 个月内 (或在参与机构同意下，时效期可延长)； • 若投诉人首次向参与机构就事件提出正式投诉起计超过 6 年，专员将不会考虑审理有关投诉
在双方同意下处理服务范畴外的个案	不适用	若双方同意，计划可考虑审理职权范围以外的投诉	若参与机构(金融机构)同意

海外司法管辖区的金融纠纷调解计划

	马来西亚	马来西亚	新加坡	台湾
机构	证券业纠纷调解中心(译名) ("SIDREC")	金融调解局(译名) ("FMB")	金融业纠纷调解中心(译名) ("FIDReC")	财团法人金融消费评议中心 ("FOI")
网页	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 注册成立 2005 年运作	2005 年；由一个消费者调解单位及一个保险业纠纷排解组织合并而成	2012 年
谁可提出投诉	(1) 个人投资者；或 (2) 曾与计划成员就资本市场产品或服务进行交易或买卖的独资经营者	金融消费者： (a) 个别人士； (b) 公司	(1) 个别人士； (2) 独资经营者； (3) 拥有指定活动的权益之人士； (4) 受托人或个人代表； (5) 受保人；或(6) 受保险合同延伸的第三者条款所保障并已拥有申索权的第三方当事人	「金融消费者」，指接受金融服务业提供金融商品或服务者。但不包括下列对象： (a) 专业投资机构；及 (b) 符合一定财力或专业能力之自然人或法人。

海外司法管辖区的金融纠纷调解计划

	马来西亚	马来西亚	新加坡	台湾
金融机构可否申请服务	不适用	不适用	不适用	不适用
已进行司法程序的个案	<p>若争议已被申索人或计划成员转介至法庭或仲裁，而个案</p> <p>(a) 已获得法庭或仲裁裁决；</p> <p>(b) 正在等候进行法庭或仲裁程序，除非有关争议已因转介至证券业纠纷调解中心而中止法庭或仲裁程序；</p> <p>该争议将不获受理。</p>	不受理一些处于法律诉讼(或仲裁)程序或已获得法庭(或仲裁)裁决的个案	金融业纠纷调解中心不受理一些已在法庭进行聆讯并已获发出裁决及／或指令的个案	不受理已经获法院判决确定，或已成功调处、评议、和解、调解或仲裁的个案

海外司法管辖区的金融纠纷调解计划

	马来西亚	马来西亚	新加坡	台湾
索偿上限	<p>250,000 马币</p> <p>*若投诉人及计划成员达成共识，证券业纠纷调解中心可受理高于索偿上限的申索。</p>	<p>银行产品及服务</p> <ul style="list-style-type: none"> • 所有索偿： 100,000 马币 • 指定类别的诈骗个案 25,000 马币 <p>保险／伊斯兰保险产品及服务</p> <ul style="list-style-type: none"> • 人寿／家庭伊斯兰保险： 100,000 马币 • 汽车及火灾保险／伊斯兰保险：200,000 马币 • 第三者财产损失： 5,000 马币 • 其他一般保险／伊斯兰保险：100,000 马币 	<ul style="list-style-type: none"> • 保险公司： 100,000 坡元 • 银行、资本市场： 50,000 坡元 	<p>银行及证券业</p> <ul style="list-style-type: none"> • 投资型金融产品或服务： 1,000,000 新台币 • 非投资型金融产品或服务： 100,000 新台币 <p>保险业</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保险产品或服务： 1,000,000 新台币 • 医疗保险： 100,000 新台币

海外司法管辖区的金融纠纷调解计划

	马来西亚	马来西亚	新加坡	台湾
索偿时效期	<p>(a) 接获计划成员所发出的最后回复后的 180 日内</p> <p>(b) 纵然符合以上要求，亦须受到《时效条例》的 6 年时效期所限制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 接获金融机构最后回复后的 6 个月内；及 • 不可在事发后的 6 年有效期后提出 	金融机构回复后的 6 个月内	获得金融机构的处理结果后的 60 日内
在双方同意下处理服务范畴外的个案	只适用于超出索偿上限的个案	若金融机构同意，可受理超出 6 个月申索时效期的个案	不适用	不适用

海外司法管辖区的金融纠纷调解计划 (仅索偿上限)

司法管辖区	机构	索偿上限	索偿上限 (等值港元)
美国	金融行业监管局(“FINRA”)	不设上限	不设上限
加拿大	奥勃兹门银行及投资服务 (“OBSP”)	350,000 加元	约 2,000,000 港元
英国	金融申诉专员服务计划 (“FOS”)	150,000 英镑	约 1,500,000 港元
澳洲	澳洲财务申诉专员服务 (“FOS”)	500,000 澳元	约 3,000,000 港元
新西兰	银行业申诉专员/ 保险及金融服务业申诉专员 (“IFSO”)	200,000 新西兰元	约 1,000,000 港元
新加坡	金融业纠纷调解中心 (“FIDReC”)	100,000 坡元	约 600,000 港元
马来西亚	金融调解局 (“FMB”)/ 证券业纠纷调解中心 (“SIDREC”)	250,000 马币	约 500,000 港元
台湾	财团法人金融消费评议中心 (“FOI”)	1,000,000 新台币	约 250,000 港元

海外司法管辖区的金融纠纷调解计划 (仅索偿时效期)

司法管辖区	机构	申索时效期
美国	金融行业监管局(“FINRA”)	事发后或提出行动后的 6 年内
加拿大	奥勃兹门银行及投资服务(“OBSI”)	客户须于知悉或应该发现问题或引发争议的事件后的 6 年内提出投诉
英国	金融申诉专员服务计划(“FOS”)	金融机构发出最后回复后的 6 个月内；及作出投诉后 6 年内或(如较后)投诉人知悉损失后 3 年内
澳洲	澳洲财务申诉专员服务(“FOS”)	知悉损失后的 6 年内及接获金融服务提供商的最后回复后的 2 年内 *财务申诉专员服务可考虑受理超过以上任何一个时效期的争议
新西兰	银行业申诉专员／ 保险及金融服务业申诉专员(“IFSO”)	金融机构发出最后回复后的 3 个月内及事件发生后不多于 6 年
新加坡	金融业纠纷调解中心(“FIDReC”)	金融机构发出最后回复后的 6 个月内
马来西亚	金融调解局(“FMB”)／ 证券业纠纷调解中心(“SIDREC”)	金融机构发出最后回复后的 180 日内及事发后的 6 年内
台湾	财团法人金融消费评议中心(“FOI”)	金融机构发出最后回复后 60 日内

小型企业定义的国际性参考

A. 欧盟委员会

欧盟委员会是以下列主要因素界定中小型企业³²(「中小企」)：

- (a) 员工数目；及
- (b) 营业额或资产负债表总额。

公司类别	员工数目	营业额	资产负债表总额
		欧元	欧元
中型企业	< 250	≤ 5,000 万	≤ 4,300 万
小型企业	< 50	≤ 1,000 万	≤ 1,000 万
微型企业	< 10	≤ 200 万	≤ 200 万

有关限额只适用于个别公司的数据。如果有关公司为集团的一部份，该集团的员工数目／营业额／资产负债表总额的数据可能需要包括在内。

B. 英国

在英国，公司法(2014 版)³³第 350 条规定，一间公司需要满足以下条件，以符合「小型公司」的定义：

- 营业额不超过 880 万英镑；
- 资产负债表总额不超过 440 万英镑；及
- 员工数目不超过 50 人。

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

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

C. 美国

在美国，小型企业的法律定义³⁴是由美国小型企业管理局（“SBA”）所订定，并由其设定的小型企业的条件而界定。

由 SBA 订定的小型企业定义包括雇用员工数目或年收入，下列是 SBA 所设定的「小型企业」的条件：

- 制造业：最高雇员数目 500 至 1,500 人
- 批发业：最高雇员数目 100 至 500 人
- 服务业：年收入不超过 250 万美元至 2,150 万美元
- 零售业：年收入不超过 500 万美元至 2,100 万美元
- 一般及重型建造业：年收入不超过 1,350 万美元至 1,700 万美元
- 特种行业建造业：年收入不超过 700 万美元
- 农业：年收入不超过 50 万美元至 900 万美元

D. 澳洲

在澳洲，小型企业的定义是由当地不同监管机构按其管辖的法律范畴所订定。

在澳洲证券及投资委员会（“ASIC”）的规管下，若企业符合以下三种特征的其中两项，将被界定为「小型私有公司」：³⁵

- a) 年收入少于 2,500 万澳元；
- b) 在财政年终时，雇用的员工数目少于 50 人；及
- c) 在财政年终时，综合总资产值少于 1,250 万澳元。

按澳洲税务局的定义，年收入少于 200 万澳元（不包括消费税）被界定为「小型企业」。按澳洲平等工作委员会的定义，雇用少于 15 人的企业被界定为「小型企业」。

尽管存在差异，多个监管机构均非正式地采纳了澳洲统计局（“ABS”）的定义——雇用少于 20 人的企业均被界定为「小型企业」。

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

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

全部咨询问题

- 问题 1**
- 1.1 你是否同意将最高申索金额提高至港币 300 万元的修订建议？请说出你的理由。
- 1.2 如不同意，你认为多少才是合适的最高申索金额？
__港币 100 万元； __港币 200 万元； __其他(请注明) ____
- 请解释你的选择。
- 问题 2**
- 2.1 你是否同意银行业及证券业继续采用单一最高申索金额？如不同意，为什么？
- 2.2 如银行业及证券业分别制订两个不同的最高申索金额，你会建议多少最高申索金额才是合适？
- 请解释你的建议。
- 问题 3**
- 3.1 你是否同意延长提出申索的时效期至 36 个月？为何同意或不同意？
- 3.2 你有没有其他时效期的建议？
__12 个月； __24 个月； __48 个月； __60 个月；
__72 个月； __其他(请注明) _____
- 请解释你的选择。
- 问题 4**
- 4.1 你是否同意建议中拓展服务范围至涵盖小型企业(于本咨询文件第 2.33 段所定义)？为何同意或不同意？
- 4.2 除了本咨询文件第 2.33 段建议的小型企业的定义外，你有任何其他定义小型企业规模的建议吗？请阐述你的建议。
- 4.3 你是否同意，一间符合为小型企业资格的金融机构可作为合资格申索人向另一间金融机构提出申索？请解释。
- 问题 5**
- 5.1 你是否同意调解中心无需申索人向相关法院撤销其案件而处理该正进行法院诉讼程序的个案？为何同意或不同意？
- 5.2 有关实务指示 31 下的个案，你是否同意将其最高申索金额与地方法院未来管辖额度看齐？请提出你的理由。
- 5.3 你是否同意在实务指示 31 下的调解个案，双方可如本咨询文件第 2.43 段中所阐述，允许律师作代表？请解释。

- 问题 6** 你是否同意，基于金融机构与申索人之间已事先同意，调解中心可以考虑处理一些超出其修订后的《个案受理准则》规定的争议，正如本咨询文件第 3.1(a) 及(b)段所述？为何同意或不同意？
- 问题 7**
- 7.1 你是否同意，若合资格申索人与金融机构之间发生金融争议，在合资格申索人的同意下，金融机构可将金融争议提交至调解中心处理？为何同意或不同意？
 - 7.2 你是否同意，若合资格申索人向金融机构提出申索，而金融机构则提出反申索时，在合资格申索人的同意下，金融机构可提交该反申索予调解中心处理？为何同意或不同意？
 - 7.3 你是否同意，如果金融机构愿意的话，它也可以代其客户支付相关的调解及／或仲裁费用？为何同意或不同意？
- 问题 8**
- 8.1 除了原有的「先调解，后仲裁」，你是否同意在双方同意的情况下可以选择「只调解」或「只仲裁」的模式来处理争议？请说明你的理由。
 - 8.2 你是否同意「只调解」或「只仲裁」的模式不应该使用于调解计划下的「正规」个案？为何同意或不同意？
- 问题 9** 你是否同意调解中心对争议解决服务所建议的新修订收费标准？请提供你的意见及／或建议。
- 问题 10** 你是否同意调解中心可以重新考虑之前被拒绝的申请，若这些申请现在符合修订后的《个案受理准则》？为何同意或不同意？请提供理由。