

## 调解计划《个案受理准则指引》（标准合资格争议）

除非另有提述，以下指引采用调解中心《职权范围》内相同的定义。

(A) 凡符合下述所有条件的申请，调解中心都有权受理：

- (1) 每宗客户申索的申请由合资格申索人提出或由金融机构在取得当事人签署的同意书（格式如附件 X 所示）后提出；
- (2) 合资格申索人已向有关金融机构提出书面投诉，并已收到有关金融机构发出的最后书面答复；或合资格申索人已向有关金融机构提出书面投诉超过 60 天（由提出书面投诉当日起计），但仍未收到有关金融机构的最后书面答复；
- (3) 有关的金融服务提供者必须为金融机构；
- (4) 申索必须属金钱性质；
- (5) 每宗申索的申索金额不得超过港币 100 万元（包括任何指称为损失的款项的利息）或等值外币；及
- (6) 争议必须是由合资格申索人与金融机构在香港境内签订或产生的合约或当金融机构作为代理人时，向合资格申索人提供金融服务时的任何作为或不作为所引起的。

(B) 尽管有关申请符合(A) 所述的所有条件，但在下述情况下，调解计划主任应拒绝受理该申请：

- (1) 申索与金融服务无关；或
- (2) 申索人并没有(或不可能会)蒙受实际金钱损失，又或不能提供证据以证明其实际金钱损失；或
- (3) 申索并无实据，或属琐屑无聊或无理缠扰；或
- (4) 申索属已向保险投诉局(投诉局)作出的投诉，且正由投诉局审理；  
或

注：如申索人在调解中心处理其个案期间，向投诉局投诉有关金融机构，调解中心获悉此事后，会终止处理有关个案。  
当事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投诉，通知调解中心。

- (5) 调解中心已考虑过或曾拒绝受理的申索所涉及的事项；或
- (6) 申索属曾循法院诉讼程序处理且已就同一项申索有裁决的案件；  
或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，除非(i)法院已命令暂时搁置法律程序，或(ii)由提出申请当日起计的21天内或经调解

中心合理地延长的任何其他期限内，法院已收到有关调解及/或仲裁的适当通知，并附上证明文件<sup>1</sup>，则作别论；或

**注：如一方当事人在调解中心处理其个案期间，向另一方当事人提出诉讼程序，而调解中心获悉此事，则调解中心将随即终止处理申请。当事人有持续责任就其因合资格争议的相关事项而在调解中心处理有关申索期间对另一方当事人提出任何上文所述的诉讼，通知调解中心。**

- (7) 申索与金融机构雇员提出的雇佣事宜有关；或
- (8) 申索与金融机构的政策和做法、收取的费用、额外费用、收费或利率有关，但指称涉及隐瞒、资料披露不足、失实陈述、不正确施行、违反任何法律责任或职责、行政失当，或违反监管规定的争议除外；或
- (9) 申索与投资表现有关，但指称涉及隐瞒、资料披露不足、失实陈述、疏忽或违反受信人责任的争议除外；或
- (10) 申索与金融机构行使遗嘱或私人信托赋予的酌情权时所作的决定有关，但指称涉及疏忽或违反受信人责任的争议除外；或

---

<sup>1</sup> 证明文件可能包括但不限于法院命令或法官或聆案官笔录或法院认收通知书副本。

- (11) 申索是关于金融机构在行使遗嘱或私人信托所赋予的酌情权前没有咨询受益人，但金融机构其实并无法律责任须作咨询；或
- (12) 申索涉及(或可能涉及)多于一名合资格申索人联名持有的户口，而未获其他申索人同意便已转介调解中心处理；或
- (13) 申索是在购买有关金融服务当日起计超过 24 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 24 个月提出的(两者以日期较后者为准)。申索人所知悉的事，包括可合理地预期他从观察所得或可以确定的事实而知悉的事。

## 调解计划《个案受理准则指引》（延伸合资格争议）

除非另有提述，以下指引采用调解中心《职权范围》内相同的定义。

(A) 凡符合下述所有条件的申请，调解中心都有权受理：

(1) 申索的申请须为以下任何一种情形并在取得当事人签署的同意书（格式如附件 X 所示）后提出：

(a) 属合资格申索人或金融机构提出的客户申索（惟前提是合资格申索人已向有关金融机构提出书面投诉，并已收到有关金融机构发出的最后书面答复；或合资格申索人已向有关金融机构提出书面投诉超过 60 天（由提出书面投诉当日起计），但仍未收到有关金融机构的最后书面答复），并且：

(i) 金额超逾港币 100 万元（包括任何指称为损失的款项的利息）或等值外币；及/或

(ii) 在购买有关金融服务当日起计超过 24 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 24 个月提出的（两者以日期较后者为准）。申索人所知悉的事，包括可合理地预期他从观察所得或可以确定的事实而知悉的事；

(b) 属金融机构提出的金融机构申索或金融机构反申索。

(2) 有关的金融服务提供者必须为金融机构；

(3) 申索必须属金钱性质；及

- (4) 争议必须是由合资格申索人与金融机构在香港境内签订或产生的合约或当金融机构作为代理人时，向合资格申索人提供金融服务时的任何作为或不作为所引起的。

**(B) 尽管有关申请符合(A) 所述的所有条件，但在下述情况下，调解计划主任应拒绝受理该申请：**

- (1) 申索与金融服务无关；或
- (2) 申索人并没有(或不可能会)蒙受实际金钱损失，又或不能提供证据以证明其实际金钱损失；或
- (3) 申索并无实据，或属琐屑无聊或无理缠扰；或
- (4) 申索属已向保险投诉局(投诉局)作出的投诉,且正由投诉局审理；  
或

**注：如申索人在调解中心处理其个案期间，向投诉局投诉有关金融机构，调解中心获悉此事后，会终止处理有关个案。  
当事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投诉，通知调解中心。**

- (5) 调解中心已考虑过或曾拒绝受理的申索所涉及的事项；或
- (6) 申索属曾循法院诉讼程序处理且已就同一项申索有裁决的案件；  
或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, 除非 ( i ) 法院已命令暂时搁置法律程序, 或 ( ii ) 由提出申请当日起计的 21 天内或经调解中心合理地延长的任何其他期限内, 法院已收到有关调解及/或仲裁的适当通知, 并附上证明文件<sup>2</sup>, 则作别论; ; 或

**注: 如一方当事人在调解中心处理其个案期间, 向另一方当事人提出诉讼程序, 而调解中心获悉此事, 则调解中心将随即终止处理申请。当事人有持续责任就其因合资格争议的相关事项而在调解中心处理有关申索期间对另一方当事人提出任何上文所述的诉讼, 通知调解中心。**

- (7) 申索与金融机构雇员提出的雇佣事宜有关; 或
- (8) 申索与金融机构的政策和做法、收取的费用、额外费用、收费或利率有关, 但指称涉及隐瞒、资料披露不足、失实陈述、不正确施行、违反任何法律责任或职责、行政失当, 或违反监管规定的争议除外; 或
- (9) 申索与投资表现有关, 但指称涉及隐瞒、资料披露不足、失实陈述、疏忽或违反受信人责任的争议除外; 或
- (10) 申索与金融机构行使遗嘱或私人信托赋予的酌情权时所作的决定有关, 但指称涉及疏忽或违反受信人责任的争议除外; 或

---

<sup>2</sup> 证明文件可能包括但不限于法院命令或法官或聆案官笔录或法院认收通知书副本。

- (11) 申索是关于金融机构在行使遗嘱或私人信托所赋予的酌情权前没有咨询受益人，但金融机构其实并无法律责任须作咨询；或
- (12) 申索涉及(或可能涉及)多于一名合资格申索人联名持有的户口；而未获其他申索人同意便已转介调解中心处理。