

金融纠纷调解中心

(调解中心)

与金融纠纷调解计划 (调解计划) 相关的

职权范围

(此为译本，有关内容以英文本为准。)

2018 年 1 月

(2018 年 11 月修订本)

(2020年4月更新)

调解中心是根据公司章程 (第 622 章) 注册的担保有限公司

内 容

部	页
A 导 言	3
B 调解中心的权力及职能	13
C 调解中心的权限	22
D 调解计划的程序	26
E 杂 项	46
附 件	
I 《收费表》	53
II 调解计划《个案受理准则指引》	56
II-A 调解计划《个案受理准则指引》(标准合资格争议)	
II-B 调解计划《个案受理准则指引》(延伸合资格争议)	
III 调解计划《申请表格》	64
III-A 调解计划《申请表格》(个人/独资经营者)	
III-B 调解计划《申请表格》(小型企业)	
III-C 调解计划《申请表格》(金融机构)	
IV 调解计划《调解及仲裁规则》	78
V 调解中心《调解员及仲裁员操守守则》	93
VI 《调解协议》及《仲裁协议》	100
VI-A 《调解协议》(先调解,后仲裁)	
VI-B 《调解协议》(只调解)	
VI-C 《仲裁协议》(只仲裁)	
VII 《保密协议》	113
VIII 《经调解的和解协议》	117
IX 《调解证明书》	119
X 《在调解计划下提交申索的联合同意书》	120

A 部：导言

1. 《职权范围》的目的和涵盖事宜

1.1 本《职权范围》和相关附件述明，何谓合资格向金融纠纷调解中心（调解中心）提交处理争议的人士；调解中心可受理的争议类别；调解中心解决争议的程序；调解中心提供的服务；以及其他有关事宜。为免生疑问，调解中心对《职权范围》作出的释义是最终及不可推翻的。

1.2 本《职权范围》对以下组别的人士及实体（见以下第 2 段的定义）具有同样约束力：

- 金融机构；
- 申请人；
- 调解中心已受理其申索的合资格申索人；
- 调解员；及
- 仲裁员。

2. 定义

2.1 在本《职权范围》中，以下字词的涵义如下：

- “申请人”指正向或已向调解中心提出申请的人士或实体；
- “申请”指向调解中心提出的申请，以评估提出的客户申索、金融机构申索或金融机构反申索在调解计划下，可否根据本《职权范围》及《受理准则》作为合资格争议予以受理；
- “仲裁”指就调解计划的合资格争议进行的仲裁程序；
- “仲裁裁决”指仲裁员所作的仲裁裁决，裁决为最终决定，对金融机构和合资格申索人都具有约束力；
- “仲裁员”指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；
- “董事局”指管理调解中心的董事局；
- “调解计划主任”指受聘于调解中心负责处理个案的人士，其职责包括解答查询、收集资料，及在调解计划下根据本《职权范围》和《受理准则》审核申请，以决定应否受理申请；

- “申索”指任何一项客户申索、金融机构申索或金融机构反申索，该等申索可由调解中心根据调解计划受理解决；
- “申索人”指仲裁时，在仲裁通知书中提出申索的一方当事人，视文意而定，可以是合资格申索人或金融机构；
- “法院”指香港特别行政区的法院；
- “客户申索”指与客户对金融机构提出的书面投诉有关的申索，该等申索可由调解中心根据调解计划受理解决。金融机构在取得其客户签署的同意书（格式如附件 X 所示）后，可向调解中心提交客户申索；
- “合资格申索人”指在本《职权范围》第 13 段中被描述为合资格申索人的人士或实体；
- “生效日”指本《职权范围》的生效日（2018 年 1 月 1 日）当天，但有关小型企业（小企）条款的施行则属例外，后者的生效日为 2018 年 7 月 1 日；
- “合资格争议”指符合本《职权范围》第 12 段所述条件的争议；
- “延伸合资格争议”指具有本《职权范围》第 12.1.2 段所述含义的争议；

- “经延长的调解时间”指在指定的调解时间之后仍须继续进行调解的任何延长时段，而该时段是经当事人、调解员和调解中心同意继续进行的；
- “调解中心”指金融纠纷调解中心，是根据公司条例(第 622 章)注册的担保有限公司；
- “调解计划”指由调解中心管理，处理和解决合资格争议的金融纠纷调解计划；
- “金融服务”指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；
- “最后书面答复”指由金融机构给予客户的书面回应，该回应为：接受有关书面投诉（并适当地作出补偿）或不接受有关书面投诉但作出补偿或拒绝接受有关书面投诉；
- “金融机构”指获金管局认可或领有证监会所发牌照的金融机构或金融服务提供者，但不包括只从事《证券及期货条例》(第 571 章)所订第 10 类受规管活动(即提供信贷评级服务)的金融机构；

- “金融机构申索”指金融机构就金融服务对其客户提出的申索，该等申索经客户同意（格式如附件 X 所示）、并可由调解中心根据调解计划受理解决；
- “金融机构反申索”指金融机构就已经或曾根据调解计划而获受理的客户申索而提出的反申索，该等反申索经合资格申索人同意（格式如附件 X 所示）、并可由调解中心根据调解计划受理解决；该项反申索可由与该客户的个别申索相同或不同的事件、交易或事由产生；
- “政府”指香港特别行政区政府；
- “金管局”指《外汇基金条例》（第 66 章）第 5A 条委任的金融管理专员；
- “香港”指香港特别行政区；
- “投诉局”指保险投诉局；
- “《受理准则》”指附件 II-A 和 II-B 中载列的调解计划《个案受理准则指引》；
- “时效期限”指客户须向调解中心提出客户申索的时效期限，

而该期限为自合资格申诉人购买金融服务日期、或自其首次知悉其因金融服务而蒙受金钱损失日期（两者以日期较后者为准）起计的 24 个月。合资格申诉人的知悉包括可合理地预期其从观察所得或可以确定的事实而知悉的事；

- “仲裁员名单”指由调解中心为按照本《职权范围》和调解计划《调解及仲裁规则》进行仲裁而拟订的仲裁员名单；
- “调解员名单”指由调解中心为按照本《职权范围》和调解计划《调解及仲裁规则》进行调解而拟订的调解员名单；
- “最高申索金额”指可就单独一项客户申索进行申索的最高金额，其上限不超过港币 1,000,000 元（包括任何指称为损失的款项的利息）或等值外币；
- “调解”指根据调解计划就合资格争议进行的调解程序；
- “经调解的和解协议”指一份书面协议，而该书面协议载列当事人在调解过程中就合资格争议达成的和解条款；
- “调解员”指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；

- “仲裁通知书”指由申索人向调解中心提交要求展开仲裁程序的书面通知；
- “段”指本《职权范围》载列各段所述的条款及 / 或条件(附件除外)；
- “当事人”指合资格申索人及相关的金融机构；
- “监管机构”指香港的金融服务监管机构，例如证监会和金管局；
- “代表”指在根据调解计划进行的调解及 / 或仲裁中代表金融机构的人士，可包括在引起合资格争议的金融服务中与合资格申索人进行交易或监督与合资格申索人进行的交易的任何个别人士，而该名个别人士为金融机构的雇员、代理人或第三方承办商；
- “被申请人”指仲裁时，收到申索的一方当事人，视文意而定，可以是合资格申索人或金融机构。
- “规则”指调解计划《调解及仲裁规则》载列的条款及 / 或条件；

- “小企”指身为有限公司或合伙企业的小型企 业，且根据其最近一个财务年度的年终报表显示：

(1) 年度营业额不超过港币 5000 万元；及

(2) 总资产不超过港币 5000 万元；及

(3) 在香港的雇员人数不超过 50 人。

如该有限公司属集团的附属公司或控 权公司（根据《公司条例》（第 622 章）的定义），则将会使用该集团的综合数据。对于海外注册成立的企业，一律适用相同准则；

- “证监会”指《证券及期货条例》（第 571 章）第 3 条所指的证券及期货事务监察委员会；
- “指定的调解时间”指根据本《职权范围》进行实质调解会议所包括的四个小时；
- “标准合资格争议”指具有本《职权范围》第 12.1.1 段所述含义的争议；
- “《职权范围》”指与调解计划相关的调解中心《职权范围》（2018 年 1 月）；及

- “书面投诉”指客户将客户申索呈交给调解中心之前向金融机构提出的书面投诉。

2.2 在文意许可的情况下，凡提述提供金融服务时，在意义上也包括不提供金融服务的情况。

2.3 在文意许可的情况下，凡提述男性时，在意义上也包括女性，反之亦然。此外，在文意许可的情况下，凡提述单数时，在意义上也包括复数，反之亦然。

2.4 凡对日子的提述，均指历日。

2.5 凡对月份的提述，均指历月。

3. 修订及适用

3.1 不论何时，董事局在征询政府的意见后，都有权修订本《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。

3.2 调解中心就执行本《职权范围》的相关事宜,可不时发出指引,从而配合业界的产品及政策发展和其他改变。此等指引及任何

本《职权范围》的更新，一经调解中心在其网站发布，即告生效。

3.3 在有需要时，调解中心可对附件作出修订。如本《职权范围》的主体部分与附件之间存在冲突，则以《职权范围》为准。

3.4 本《职权范围》适用于合资格申诉人或金融机构（如适用）首次知悉损失的日期发生于生效日或生效日之后的所有申诉。

3.5 《职权范围》（2014年2月）适用于合资格申诉人首次知悉损失的日期发生于生效日之前的所有申诉。

B 部：调解中心的权力及职能

4. 调解中心的成立目的及权力

4.1 成立调解中心的目的，是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。

4.2 调解中心在任何时候均须保持独立持平，不得代表合资格争议中的任何一方当事人。

4.3 调解中心有权：

(a) 根据载于附件 II 的《受理准则》，决定是否受理申请；

(b) 要求提供处理申索及 / 或合资格争议所需及与之有关的资料；

(c) 为调解员及仲裁员提供操守指引，包括（但不限于）不时制定规则、操守守则及指南；

(d) 为研究、评估或教育目的而发布有关合资格争议的资料。

发布的性质及形式可包括按个案所涉界别或性质分类的统计数字摘要，惟不得直接或间接公开，或可能直接或间接公开当事人的身分；

- (e) 就其所知把系统性问题(即会或可能会影响有关金融机构的其他客户或公众的问题)及 / 或怀疑严重失当行为的资料 , 通知及 / 或提交监管机构 ;
- (f) 向申请人、合资格申索人及金融机构征收根据附件 I《收费表》订明的相关费用 ;
- (g) 在金融机构未能根据本《职权范围》履行其任何义务时 , 向金融机构发出信件或通知书 , 以及 / 或知会监管机构 ;
及
- (h) 采取任何其他适当的行动及措施 , 以达成调解中心的成立目的。

4.4 调解中心是全权主管以下事宜的唯一机构 :

- (a) 备存调解员名单和仲裁员名单 ;
- (b) 增删上述名单的调解员和仲裁员 ; 及
- (c) 委任调解员和仲裁员(如当事人未能就此事达成协议)。

5. 调解中心的 原则和 职能

5.1 调解中心是根据以下原则成立的：

- (a) **独立**—调解程序务须独立；
- (b) **持平**—调解中心的程序应对双方当事人都公正持平；
- (c) **便捷**—争议解决程序应简单直接、清楚易明，为使用者提供便捷的服务；
- (d) **有效**—应以迅速及有效的方式解决合资格争议；及
- (e) **公开**—在处理合资格争议时，除了应尽可能维持公开透明外，还应按照香港法例就有关保密及保障私隐的责任行事。

5.2 调解中心是为管理调解计划而成立的。该项计划主要是先以调解方式处理争议；如调解失败，则会按合资格申索人的意愿提交仲裁。

6. 调解中心的 成立

6.1 调解中心是根据公司条例(第 622 章)以非牟利担保有限公司的形式成立，其组织章程细则界定其宗旨、权限及管治方式。

7. 调解中心的管治方式

7.1 调解中心是由一个董事局(连主席在内，有 7 至 15 名成员)管治的。董事局负责制订调解中心的整体政策及监察其运作，并确保争议解决程序独立公正。董事局不得干预调解和仲裁的过程及结果。

7.2 董事局成员有广泛代表性，包括从事金融服务业的人士，以及备受推崇兼熟识金融服务和保障消费者权益等相关事宜的社会贤达。董事局成员包括调解中心的行政总裁，以及由政府 and 监管机构所委任的人士。

7.3 董事局可按其认为合适的条款和条件，把所拥有的任何权力授予一个或多个委员会 / 小组委员会，而委员会 / 小组委员会的成员不一定要是董事。获授权的委员会 / 小组委员会必须按照董事局的指示行使有关权力。

8. 调解中心的拨款安排

8.1 政府、金管局和证监会自二零一二年一月一日开始，为调解中心提供成立费用及营运经费。

8.2 由新的拨款日期起（该日待定），调解中心的营运经费须由金融机构提供，以落实金融业界对公众的承诺，循公平有效的方式解决争议。

8.3 由新的拨款日期起，调解中心的营运经费须因应调解中心的资源使用情况，由金融机构按公平及公正的方式分担。拨款安排的基本原则如下：

(a) 对各金融机构力求公平；

(b) 以具效率及简化行政程序的方式运作并征收费用；

(c) 为调解中心及金融机构提供适度明确的准则和弹性，使能适时拟订财务预算和管理财政；及

(d) 鼓励金融机构尽可能在较早阶段解决申索。

8.4 调解中心须在新的拨款日期前的合理时间内，以其营运经验着手制订拨款方案，使该方案可在新的拨款日期生效。调解中心会咨询政府、监管机构和相关各方，包括相关业界团体。金融机构须向调解中心提供所需资料，以便调解中心制订拨款方案。

8.5 待调解中心拨款的方案获政府、金管局及证监会通过后，金融机构须同意遵守有关条款，以确保调解中心由新的拨款日期起继续运作。

9. 调解计划的成员

9.1 根据金管局认可金融机构的发牌条件或《证券及期货事务监察委员会持牌人或注册人操守准则》，金融机构须成为调解中心所推行的调解计划的成员。

9.2 金融机构同意遵守本《职权范围》的规定，以及遵循调解中心为调解计划订明的程序及方法。如果在下列情况下，金融机构须就解决合资格争议，参与调解及 / 或仲裁：

(a) 合资格申索人愿意，及

(b) 在申请人提出申请之前，该标准合资格争议未能在当事人之间直接解决。

9.3 金融机构须遵循调解中心为调解计划订明的程序，包括但不限于以下各项：

- (a) 就书面投诉发出的最后书面答复中，告知有关客户如该书面投诉未能解决，可选择把投诉转交调解中心处理，并载列调解中心的联络资料，如热线电话、地址及网站；
- (b) 在调解中心指定的时限内回应其索取资料的要求；
- (c) 派出参与调解会议的代表，必须拥有所需的授权，以决定个别申索；
- (d) 根据第 9.2 段所示进行调解及 / 或仲裁；
- (e) 真诚地参与调解及 / 或仲裁；
- (f) 落实附件 VIII 订明的《经调解的和解协议》及 / 或仲裁裁决的条款；及
- (g) 尽快向调解中心缴付根据附件 I《收费表》订明的调解费及 / 或仲裁费，以及任何其他费用和收费。

10. 金融机构须遵守的承诺及违规后果

- 10.1 金融机构同意在任何时间均遵守本《职权范围》的规定，并受本《职权范围》约束，包括调解中心经咨询政府而可能不时作

出的任何修订、修改及 / 或更新。调解中心会视乎情况咨询相关各方，包括相关业界团体。

10.2 金融机构如没有按照本《职权范围》的规定履行其责任，调解中心须在有需要时向其发出违规信函 / 通知，并把副本送交监管机构，以便监管机构采取跟进行动。

11. 收费结构

11.1 调解中心会按照附件 I 所载的《收费表》，就所提供的服务向合资格申索人及金融机构收取费用。所有缴付予调解中心的费用及收费，概不退还。

11.2 申请人提交调解计划《申请表格》时，须向调解中心缴付申请费。申请费不设退款，即使调解中心其后拒绝受理申请，也不会把费用退还给申请人。

11.3 当事人须在调解及仲裁程序展开之前，向调解中心缴付调解费及仲裁费。调解费及仲裁费不设退款，即使调解员或仲裁员其后终止处理有关调解或仲裁，也不会把费用退还给当事人。

11.4 调解中心须不时检讨收费结构。如要修改载于附件 I 的《收费表》所列的收费结构，调解中心须先咨询政府及视乎情况咨询相关各方，包括相关业界团体，然后提交董事局审批。

C 部：调解中心的权限

12. 可提交调解中心处理的争议

12.1 在符合第 14.1 段的规定下，调解中心只处理符合第 12.1.1 或 12.1.2 段中所有条件的以下争议(统称为“合资格争议”)：

12.1.1 标准合资格争议

- (a) 争议必须是由合资格申诉人提交的客户申诉或金融机构在取得当事人签署的同意书(格式如附件 X 所示)后提交的客户申诉；
- (b) 合资格申诉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；或合资格申诉人已向有关金融机构提出书面投诉超过 60 天(由提出投诉当日起计)，但仍未收到有关金融机构的最后书面答复；
- (c) 涉及争议的金融服务提供者必须为金融机构；
- (d) 争议必须属金钱性质(为免生疑问，调解中心有完全酌情权决定何谓“金钱性质”)；

- (e) 每宗申索的申索金额不得超过最高申索金额(为免生疑问, 调解中心有完全酌情权决定何谓“每宗申索”); 及
- (f) 争议必须是由合资格申索人与金融机构在香港签订或制订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。

12.1.2 延伸合资格争议

- (a) 争议必须是在取得当事人签署的同意书(格式如附件 X 所示)后, 并于以下情形中提出的:
 - (i) 在符合第 12.1.1(b)段的规定下, 由合资格申索人或金融机构提交的每宗客户申索, 而该申索超过最高申索金额及/或超出时效期限; 或
 - (ii) 属于金融机构提出的每宗金融机构申索或每宗金融机构反申索。
(为免生疑问, 调解中心有完全酌情权决定何谓每宗客户申索, 金融机构申索及金融机构反申索。)
- (b) 涉及争议的金融服务提供者必须为金融机构;

(c) 争议必须属金钱性质(为免生疑问, 调解中心有完全酌情权决定何谓“金钱性质”); 及

(d) 争议必须是由合资格申索人与金融机构在香港签订或制订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。

13. 合资格申索人的定义

13.1 下列人士或实体(称为“合资格申索人”)可提出申索:

(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;

(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; 或

(c) 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
小企(包括符合资格作为小企的金融机构)。

14. 不属调解中心权限的个案

14.1 载于附件 II 的《受理准则》, 列出调解计划主任在什么情况下不得受理申请。

- 14.2 所有争议若未先经由合资格申诉人向有关金融机构提出，让有关金融机构直接解决，调解中心一律不予受理。
- 14.3 如合资格申诉人向调解中心提出申请后，又在调解中心处理其申诉期间，向投诉局投诉有关金融机构，或其中一方当事人向另一方当事人提出法律诉讼，则调解中心必须终止处理该宗申诉，除非法院已命令暂时搁置法律程序，或已收到关于调解及 / 或仲裁的适当通知。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或法律诉讼，通知调解中心。
- 14.4 调解中心如在接获申请后得悉申诉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诉。

D 部：调解计划的程序

第一部分 - 初步程序

15 初步要求

15.1 对于客户申索而言，合资格申索人向调解中心求助前，应先向有关金融机构提出书面投诉，让有关金融机构可直接解决争议。

15.2 合资格申索人要在以下情况下才应向调解中心提出申请：

(a) 他已向有关金融机构提出书面投诉，并已收到有关金融机构就书面投诉发出的最后书面答复；或

(b) 他已向有关金融机构提出书面投诉超过 60 天(由提出投诉当日起计)，但仍未有收到有关金融机构的最后书面答复。

15.3 金融机构只有经相关合资格申索人同意才可向调解中心提出申请。

16. 初次查询

16.1 调解计划成员及公众人士可亲身或以电话、传真、信函或电邮等方式，向调解中心提出查询。调解中心的人员会协助处理查

询，解释调解计划的涵盖范围，以及提供资料，说明可进一步处理查询的途径。

17. 提出申请

17.1 递交调解计划《申请表格》

17.1.1 如要提出申请，申请人应填妥载于附件 III 的调解计划《申请表格》，清楚列明所争议的事宜及所蒙受金钱损失的金额，并且夹附其与有关当事人之间的相关往来函件。如有需要，调解中心可修订调解计划《申请表格》。

17.1.2 申请只可由合资格申索人或金融机构根据载于附件 II 中的《受理准则》向调解中心提出。

17.1.3 申请人在递交调解计划《申请表格》时，须向调解中心缴交申请费。

17.1.4 申请人可表明同意让调解中心与有关当事人共享他在调解计划《申请表格》上提供的资料，并让调解中心使用有关资料作研究、评估或教育用途。惟调解中心不得直接或间接公开，或有可能直接或间接公开当事人身分。

18. 调解计划主任的角色

18.1 认收

18.1.1 调解中心在收到调解计划《申请表格》及申请费后，须向申请人发出认收回条。

18.2 由调解计划主任审核申请

18.2.1 获指派审核申请的调解计划主任可要求申请人提供他认为必要的进一步资料，以评估申请是否符合条件列作合资格争议。申请人必须在调解中心所指定的时限内依从有关要求。

18.2.2 调解计划主任须根据载于附件 II 的《受理准则》，并适当参照“合资格争议”、“合资格申索人”及“金融机构”的定义，决定是否受理申请。

18.3 决定受理或拒绝受理申请的程序

18.3.1 调解计划主任如根据载于上文第 12 至 14 段及附件 II 的《受理准则》决定受理或拒绝受理申请，便会通知申请人及有关金融机构，并会视乎情况所需，通知任何涉及并知悉有关申请的其他各方。

18.3.2 申请人如对调解计划主任的决定有异议，可在收到有关决定通知的日期起计 21 天内向调解中心作出书面申述。

18.3.3 如有需要，调解中心的高级人员须覆检调解计划主任受理或拒绝受理任何申请的决定。

18.3.4 为免生疑问，该名高级人员所作的决定为最终及不可推翻的决定，申请人或其他当事人不得提出异议。

18.4 个案受理

18.4.1 调解中心如受理申请，便会把申索提交调解及/或仲裁（如适当）处理，并适时通知当事人。凡是作为标准合资格争议而获调解中心受理的申索，一律按照“先调解，后仲裁”的次序处理；而作为延伸合资格争议而获调解中心受理的申索，则可在“先调解，后仲裁”、“只调解”或“只仲裁”中选择其中一种方式处理，惟当事人须提交已签署的同意书（格式详见附件 X 所示）。

18.4.2 调解中心受理申请后，可要求合资格争议的任何一方当事人办理其认为可能有助调解及/或仲裁的其他事情，包括要求合资

格争议的任何一方当事人出席调解前会议、自费安排翻译员或提供进一步资料，除非有关当事人令调解中心信纳：

- (a) 提供资料会违反法院命令；或
- (b) 提供资料会违反对第三方的保密责任，而即使他尽其合理的努力，也无法取得第三方同意，准予披露所需资料；或
- (c) 提供资料会妨碍警方、监管机构或执法机关正在进行的调查，而即使他尽其合理的努力，也无法取得有关方面的同意，准予披露所需资料；或
- (d) 资料不存在或不再存在，或并非由他合理管有或控制；或
- (e) 资料与合资格争议无关。

尽管以上所述，本《职权范围》内任何条文均不得妨碍任何一方当事人享有“不自我指控权”或主张“法律专业保密权”的权利。

18.4.3 合资格争议的任何一方当事人必须在调解中心所指定的时限内依从第 18.4.2 段中规定的要求。

18.4.4 调解中心可在其认为合适的情况下，延长任何一方当事人履行上文第 18.4.2 段所述义务的时限(即使原定时限或经延长的时限已届满)，而这方面的权力不会受本《职权范围》或其他规定所限。

第二部分：争议解决程序

19. 调解

19.1 一般情况

19.1.1 调解中心是编订和备存在调解计划下提供调解服务的调解员名单的唯一机构。如调解员不依循本《职权范围》行事，及 / 或不遵守载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》及 / 或附件 V 的调解中心《调解员及仲裁员操守守则》，调解中心有完全酌情权把有关调解员从调解员名单上除名。

19.1.2 在调解展开前，合资格申索人及有关金融机构须向调解中心缴付附件 I 订明的费用。

19.1.3 除根据第 19.9 段的规定外，实质调解会议不得超过指定的调解时间，但如果当事人、调解员及调解中心同意另作安排，则作别论。

19.2 调解规则

- 19.2.1 有关委任调解员、调解员及当事人的角色、调解、终止调解、保密及调解所用语言的规则，载列于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》第 2 条。

19.3 调解协议

- 19.3.1 在实质调解会议之前，调解员须确保当事人已签署《调解协议》。调解员与当事人签订的《调解协议》必须使用附件 VI 的订明格式。
- 19.3.2 调解员须把《调解协议》的副本送交调解中心。

19.4 调解员的职责和义务

- 19.4.1 调解员须协助合资格争议的当事人作出以下任何或全部事情：
- (a) 辨识具争议的事宜；
 - (b) 了解个别当事人的需要和利益；
 - (c) 研究和制订不同方案；
 - (d) 互相沟通；

(e) 就解决全部或部分合资格争议达成协议；

(f) 拟订有效的和解协议，列明当事人有何协议，以解决合资格争议；及

(g) 遵守载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》的规定及调解中心不时发出的实务备忘。

19.4.2 调解员须在获委任之日起计 21 天内召开调解会议，但如调解中心另有书面指示，则作别论。

19.5 调解员的权力和权限

19.5.1 调解员有权要求当事人提供与调解有关及所需的所有相关数据、资料 and 材料，除非当事人令调解员信纳：

(a) 提供资料会违反法院命令；或

(b) 提供资料会违反对第三方的保密责任，而即使他尽其合理的努力，也无法取得第三方同意，准予披露所需资料；或

(c) 提供资料会妨碍警方、监管机构或执法机关正在进行的调查，而即使他尽其合理的努力，也无法取得有关方面同意，准予披露所需资料；或

- (d) 资料不存在或不再存在，或并非由他合理管有或控制；或
- (e) 资料与合资格争议无关。

尽管以上所述，本《职权范围》内任何条文均不得妨碍任何一方当事人享有“不自我指控权”或主张“法律专业保密权”的权利。

19.5.2 调解员无权裁决争议的实质内容或就有关内容作出有约束力的决定。

19.5.3 调解员调解合资格争议，目的只是希望当事人能够达成和解。
调解员无权作出任何金钱方面的裁决或向当事人施加任何罚则。

19.6 调解员的培训和资历

19.6.1 调解员务须不偏不倚，并具备处理金融争议所需的知識。

19.6.2 调解员必须接受培训以掌握处理金融争议所需的知識和技巧。

19.6.3 调解中心有权决定其调解员在获委任及续任于调解员名单上，
在持续的基础上，须接受何种培训及具备何种条件和资历。

19.7 金融机构及合资格申索人的责任

- 19.7.1 当事人必须真诚地参与调解，与调解员充分合作，全力提供协助，使调解工作得以顺利进行，并及时完成。

19.8 终止调解

- 19.8.1 合资格申索人可在调解开始后的任何时间，向调解员提交书面通知，以终止调解。

- 19.8.2 调解员如根据载于附件 V 的调解中心《调解员及仲裁员操守守则》认为再没有充分理由继续以调解方式解决争议，可在咨询当事人后，发出书面通知，以终止调解。

- 19.8.3 调解一旦终止，调解员须使用附件 IX 所载的《调解证明书》向调解中心汇报终止调解一事。当事人同意调解中心保存该份表格的副本。

19.9 经延长的调解时间

- 19.9.1 在指定的调解时间结束后，不论能否达成《经调解的和解协议》，调解员都可以终止调解。

19.9.2 只要当事人、调解员及调解中心同意，即可把指定的调解时间延长以处理合资格争议。任何额外费用均须根据载于附件 I 的《收费表》计算，并在其后举行的调解会议前缴付予调解中心。

19.10 经调解达成的和解

19.10.1 《经调解的和解协议》样本载于附件 VIII。当事人可附加与样本所载的现有条款不相抵触的条款，但不得删除样本所载的任何条款。

19.10.2 调解员须把《经调解的和解协议》的副本送交调解中心；除此之外协议亦应予保密，不应向第三方披露。除根据第 19.10.3 段所示外，调解员及 / 或当事人不得使用载于《经调解的和解协议》内的资料，惟因应需要作为执行该协议内所载条款，则作别论。

19.10.3 调解中心可使用《经调解的和解协议》所载的资料作研究、评估或教育用途，惟不得直接或间接公开，或可能直接或间接公开当事人的身分。

19.10.4 调解结束后，不论能否达成《经调解的和解协议》，调解员都必须使用载于附件 IX 的《调解证明书》向调解中心汇报调解结果。

19.10.5 为免生疑问，调解结果不论是否记录于《经调解的和解协议》，在执行《经调解的和解协议》的价值以外，均不得用作对当事人构成任何形式的责任或过失。

19.11 转交仲裁

19.11.1 对于“先调解，后仲裁”及“只仲裁”，当事人同意，任何由合资格争议引起或与其相关的纠纷、争议或申索，经申索人提出书面要求后，便须按照调解计划《调解及仲裁规则》所定，以调解中心管理的仲裁方式解决。有关规则如下：

- (a) 仲裁员人数为一人，须从调解中心的仲裁员名单上选取；
- (b) 如有需要，调解中心须担当委任人，从调解中心的仲裁员名单上委任一名仲裁员，而当事人均都同意按此原则委任仲裁员；
- (c) 仲裁地方须为香港境内；及

(d) 仲裁须以仲裁员认为合适的语言进行。

19.11.2 对于“先调解，后仲裁”，申索人如未能以调解方式解决争议，须于《调解证明书》发出日期起计 60 天内向调解中心就仲裁提出书面要求。在接获申索人所提出的书面要求后，调解中心应知会被申请人为仲裁作好准备。所有于限期后提出的要求，概不接受。

20. 仲裁

20.1 一般情况

20.1.1 调解中心是编订和备存在调解计划下提供仲裁服务的仲裁员名单的唯一机构。如仲裁员不遵守《职权范围》的规定，及 / 或不遵守载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》及 / 或附件 V 的调解中心《调解员及仲裁员操守守则》，调解中心有完全酌情权把有关仲裁员从仲裁员名单上除名。

20.1.2 在仲裁展开前，当事人须向调解中心缴付附件 I 所订明的费用。

20.2 仲裁规则

20.2.1 仲裁应以“只审理文件”的方式进行，即仲裁员应根据当事人所提交的文件及证据，就合资格争议作出裁决。如有需要，仲裁员可完全酌情决定，要求当事人提供更多资料或作出澄清。

20.2.2 在特殊的情况下，如仲裁员决定有需要进行由当事人亲身出席的正式聆讯才能作出裁决，而双方当事人又愿意承担并同意缴付因此招致的有关开支及费用，则仲裁员可召开正式聆讯。因此所招致的额外开支及费用须根据载于附件 I 的《收费表》计算，并由当事人平均分担。

20.2.3 《仲裁条例》(第 609 章)为调解计划下的仲裁程序提供法律依据。委任仲裁员及仲裁程序的详情，载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》第 3 条。

20.3 仲裁员的职责和义务

20.3.1 仲裁员须：

- (a) 促使合资格争议能公平迅速地解决，避免不必要的开支；
- (b) 行事中立持平，不偏不倚；

- (c) 给予双方当事人合理的机会陈述各自的理据；
- (d) 采用切合特定个案情况的合适程序，以避免不必要的延误和开支；
- (e) 遵守分别载于附件 IV 的调解计划《调解及仲裁规则》和载于附件 V 的调解中心《调解员及仲裁员操守守则》的规定；及
- (f) 根据《仲裁条例》(第 609 章)(第 32 及 33 条除外)的规定进行仲裁。

20.3.2 仲裁员须在收到最后一份文件（如以“只审理文件”方式进行仲裁）或当事人亲身出席聆讯日期起计（两者以日期较后者为准）一个月内作出仲裁裁决。除非仲裁员在调解中心或当事人同意的情况下合理地延长了有关期限，则作别论。

20.4 仲裁员的权力和权限

20.4.1 仲裁员须根据《仲裁条例》(第 609 章)(第 32 及 33 条除外)的规定，按有关规管合约的法律依据，裁定合约申索所涉及的实质问题，并就此作出裁决。

20.4.2 仲裁员有权：

(a) 作出金钱方面的裁决：

(i) 就获得受理作为标准合资格争议的每宗申索，判定的金额不得超逾最高申索金额；

(ii) 就获得受理作为延伸合资格争议的每宗申索，判定的金额（连同利息计算）不得超逾该申索金额；

(iii) 就获得受理作为延伸合资格争议的每宗申索所涉及仲裁的费用，发出命令；

(iv) 就获得受理作为标准合资格争议的每宗申索所涉及仲裁的费用，不须发出命令，且当事人应承担各自的费用；

(b) 进行仲裁员认为必要或适当的研讯；

(c) 指令当事人提供任何财产或对象，以供仲裁员在当事人面前检查；

(d) 指令任何一方当事人，向仲裁员及另一方当事人提交由他管有、保管或拥有的任何文件或任何种类的文件，以供检

查；以及指令任何一方当事人，向仲裁员及另一方当事人提供该等文件的副本，除非有关当事人令仲裁员信纳：

- (i) 提供资料会违反法院命令；或
- (ii) 提供资料会违反对第三方的保密责任，而即使他尽其合理的努力，也无法取得第三方同意，准予披露所需资料；或
- (iii) 提供资料会妨碍警方、监管机构或执法机关正在进行的调查，而即使他尽其合理的努力，也无法取得同意，准予披露所需资料；或
- (iv) 资料不存在或不再存在，或并非由他合理管有或控制；或
- (v) 资料与合资格争议无关。

尽管以上所述，本《职权范围》内任何条文均不得妨碍任何一方当事人享有“不自我指控权”或主张“法律专业保密权”的权利。

- (e) 接纳并考虑任何仲裁员认为相关的书面或口头证据，而无需受证据法规则限制；及/或
- (f) 即使任何一方当事人未能或拒绝遵守本《职权范围》的规定、调解计划《调解及仲裁规则》或仲裁员的书面指令或书面指示，又或未能或拒绝行使陈述理据的权利，仲裁员仍可进行仲裁并作出仲裁裁决，但必须先以书面通知当事人他拟如此行事。

20.5 仲裁员的培训和资历

- 20.5.1 仲裁员务须保持独立、不偏不倚，并具备处理金融争议所需的知识。
- 20.5.2 就处理金融争议所需的知识和技巧接受培训，是担任仲裁员的先决条件。
- 20.5.3 调解中心有权决定其仲裁员在获委任及续任于仲裁员名单上，在持续的基础上，须接受何种培训及具备何种条件和资历。

20.6 金融机构及合资格申索人的责任

- 20.6.1 当事人必须与仲裁员充分合作，全力提供协助，使仲裁工作得以顺利进行，并在第 20.3.2 段所指定的时限内完成。

20.7 终止仲裁

- 20.7.1 申索人可在仲裁开始后的任何时间，透过调解中心向仲裁员提交书面通知，以终止仲裁。
- 20.7.2 仲裁员如认为再没有充分理由继续以仲裁方式解决争议，可在咨询当事人后，透过调解中心发出书面通知，以终止仲裁。

20.8 仲裁裁决

- 20.8.1 除根据附件 IV 调解计划《调解及仲裁规则》第 3.12.1 条所定外，仲裁裁决是最终的决定，对当事人具有约束力及不可予以复核（基于法律观点则除外）。
- 20.8.2 仲裁员如裁定合资格争议的申索人胜诉，可向被申请人作出金钱方面的裁决，金额为仲裁员认为申索人因所蒙受的金钱损失而应得的公平赔偿，但有关裁决不得包括惩罚性赔偿或加重损害赔偿。

20.8.3 就每宗申索作出的金钱裁决，其总额（不包括费用）最多不得：

(a) 超逾标准合资格争议的每宗申索适用的最高申索金额；

或

(b) 超逾延伸合资格争议的每宗申索适用的申索金额（连同利息计算）。

20.8.4 就仲裁员所作的裁决而言，金钱损失可包括附带的损失。

20.8.5 按照本段作出涉及金钱方面的裁决，可作为合约债项透过法院追讨或强制执行。

20.8.6 如仲裁员就合资格争议作出裁决，各方当事人都必须受其裁决约束，即使对裁决的条款有任何争议，也须以仲裁员的裁决为最终及不可推翻的。

20.8.7 仲裁员须把仲裁裁决的副本送交调解中心。

20.8.8 仲裁程序以非公开和保密的形式进行，因此，仲裁员的裁决不会成为具约束力的判例。

E 部：杂项

21. 登记、使用和发布资料

21.1 调解中心可为研究、评估或教育目的而发布有关合资格争议的资料。发布的性质及形式可包括按个案所涉界别或性质分类的统计数字摘要，而个案概要不得直接或间接泄露，或可能直接或间接泄露当事人的身分。

22. 向监管机构汇报

22.1 调解中心须按照与监管机构签订的《谅解备忘录》，就其所知，把系统性问题（即会或可能会影响有关金融机构的其他客户或公众的问题）及 / 或怀疑严重失当行为的资料通知及 / 或提交监管机构。监管机构可要求调解中心提供在监管机构履行法定职能时合理要求的资料。调解中心会以不记名的形式按月向监管机构提供有关调解中心处理争议的数目及种类的报告。

23. 保密规定

23.1 调解中心会保存调解计划《申请表格》。

23.2 调解中心会保存下文所述关于调解的文件的副本：

- (a) 附件 VI 订明的《调解协议》；
- (b) 附件 VII 订明的《保密协议》（如有的话）；
- (c) 附件 VIII 订明的《经调解的和解协议》（如有的话）；及
- (d) 附件 IX 订明的《调解证明书》。

23.3 调解中心会保存下文所述关于仲裁的文件的副本：

- (a) 仲裁通知书；及
- (b) 仲裁裁决。

23.4 除了因第 23.1、23.2 及 23.3 段的规定，以及因成文法、规例或法院命令另有规定，或为实施和执行任何《经调解的和解协议》或仲裁裁决外，所有参与调解及 / 或仲裁的人士均须把下述事项保密，不得向第三者披露或透露（不论明言还是暗示）：

- (a) 在调解及 / 或仲裁中发生的事宜；
- (b) 在调解及 / 或仲裁中，任何一方当事人为解决争议而提出的任何意见、建议或和解建议；
- (c) 调解员及 / 或仲裁员发表的任何意见；

(d) 在调解及 / 或仲裁中取得的所有材料及传达的讯息；及 / 或

(e) 就调解及 / 或仲裁提交或因此而产生的所有材料、资料、往来函件(包括电邮)、曾讨论的问题 / 事项、建议及反建议，包括但不限于《经调解的和解协议》(及当中的内容及 / 或条款)或仲裁裁决，但直接因实施和执行该等和解协议或裁决而须予披露者，则属例外。

本段并不禁止金融机构为遵守监管规定或法定要求、指引或请求而向监管机构或执法机关披露上述资料。曾经进行、继续进行或已结束调解及 / 或仲裁一事，则无须视为机密。

23.5 除了因成文法、规例或法院命令另有规定外，就调解及 / 或仲裁取得的所有材料，以及因此而提交或产生的文件或其他资料，一律受保密权保障，不得在与合资格争议有关连的任何法律程序中获接纳为证据或予以披露，除非有关文件无论如何都会在该等法律程序中获接纳为证据或予以披露，则作别论。

23.6 调解中心有权进行观察，包括有权委任观察员出席及 / 或观察任何根据本《职权范围》进行的调解。凡进行这类观察，调解中心都必须以书面通知当事人及调解员。观察员须遵守调解计

划《调解及仲裁规则》第 2.5 条的规定，犹如本身是调解个案的其中一方当事人或调解员一样，并须签署《职权范围》附件 VII 订明的《保密协议》。

23.7 在其后任何与合资格争议有关的法律程序中，当事人不得传召调解员、仲裁员或调解中心(或其任何雇员、人员或代表)作为证人、顾问、调解员、仲裁员或专家。

23.8 在调解及 / 或仲裁结束后，当事人的保密责任仍然有效及必须遵守。

23.9 当事人须确保其人员、代表及 / 或代理人遵守第 23 段所载的规定。

23.10 当事人现表明知悉并同意，凡违反及 / 或触犯本保密规定，即构成不能藉损害赔偿而得到合理或充分补偿的损失。当事人表明同意，如有违反及 / 或触犯本规定的情况，调解中心及 / 或不知情的一方当事人有权在法律上或衡平法上采取任何补救措施之外，另可申请强制令作为补救措施。调解中心及 / 或不知情的一方当事人也有权向违规的另一方当事人追讨以十足弥偿基准计算的讼费。此外，调解中心保留完全酌情权决定是否实时中止调解 / 仲裁。

24. 免责声明

24.1 申请人、合资格申索人、金融机构及其代表同意，不论是调解中心的仲裁员、调解员、调解计划主任还是其他人员、雇员及代表，都无须因在履行本《职权范围》所订各别的职能而提供服务期间的任何作为或不作为，对金融机构及 / 或合资格申索人负上法律责任，除非该项作为或不作为属欺诈行为或不诚实行为，则作别论。

25. 不得申索

25.1 申请人、合资格申索人、金融机构及其代表，不得向调解中心及其人员、雇员及代表、调解员或仲裁员提出任何申索(因欺诈行为或不诚实行为而引致的申索除外)，包括但不限于就与下列任何事项有关连的事宜而提出的任何申索：

- (a) 调解中心(或其人员、雇员或代表)所提供的任何及所有服务；
- (b) 调解中心所进行的任何调解、仲裁或其他程序；
- (c) 合资格申索人或金融机构所提出的合资格争议；

- (d) 合资格申诉人或金融机构所提出的申诉；
- (e) 申请人提出的申请；
- (f) 合资格申诉人及 / 或其代表与金融机构及 / 或其代表达成的任何和解方案；
- (g) 合资格申诉人及 / 或其代表与金融机构及 / 或其代表履行的任何和解协议；
- (h) 因遵从金管局及证监会或任何其他政府机构所施加的法律或监管规定而作出的任何作为；及 / 或
- (i) 因遵从任何香港的成文法的任何规定而作出的任何作为。

25.2 金融机构现表明知悉并同意，凡违反本段所订规定而提出的任何申诉(因欺诈行为或不诚实行为而引致的申诉除外)，即构成不能藉损害赔偿而得到合理或充分补偿的损失。金融机构表明同意，如有任何这类申诉及 / 或违反及 / 或触犯本段所订规定的情况，调解中心或其人员、雇员、代理人及 / 或代表及 / 或调解员及 / 或仲裁员，有权在法律上或衡平法上采取任何补救措施之外，另可申请强制令作为补救措施。调解中心或其人员、雇员、代理人及 / 或代表及 / 或调解员及 / 或仲裁员也有权向

违反本段规定的金融机构及 / 或其代表追讨以十足弥偿基准计算的讼费。

25.3 当事人须确保其所有人员、代表及 / 或代理人遵守第 25 段的规定。

26 弥偿

26.1 如果任何金融机构或其代表向调解中心及 / 或其任何雇员、人员、代理人或代表或调解员 / 仲裁员提出申索，致使调解中心及 / 或其任何雇员、人员、代理人或代表或调解员 / 仲裁员因此而蒙受损失，该金融机构须就该等损失向调解中心及 / 或其任何雇员、人员、代理人或代表或调解员 / 仲裁员作出十足弥偿(包括偿付就该项申索进行抗辩而招致的全部费用)。

《收费表》

表 A：收费表（适用于属标准合资格争议的个案）		
	申请人 / 合资格申索人	金融机构
查询	免费	免费
递交《申请表格》*	200 元	不适用
调解	每宗个案	每宗个案
指定的调解时间 （4 小时） 申索金额： • 少于 200,000 元 • 介乎 200,000 元至 1,000,000 元	1,000 元 2,000 元	5,000 元 10,000 元
经延长的调解时间 申索金额： • 少于 200,000 元 • 介乎 200,000 元至 1,000,000 元	每小时或不足一小时 750 元 1,500 元	每小时或不足一小时 750 元 1,500 元
注 1. 总调解费用（包括由当事人平均分摊的经延长的调解时间收费）上限为 20,000 元。 2. 符合小型企业经(小企)资格的小型金融机构可以合资格申索人身分提出申索，但调解 / 仲裁费用将由该小企及另一方金融机构平均分摊。		
仲裁	每宗个案	每宗个案
只审理文件 • 不多于 1,000,000 元	5,000 元	20,000 元
亲身出席聆讯（在“只审理文件”的仲裁费用外须另付的费用） • 不多于 1,000,000 元	12,500 元	12,500 元

* 如调解中心其后拒绝受理有关申请，则已缴付的 200 元申请费将不会被退回。

所有上述费用以港币计算，一经缴付，不获退回。

表 B：收费表（适用于属延伸合资格争议的个案）

[illegible]

表 B：收费表（适用于属延伸合资格争议的个案）

	申请人 / 合资格申索人	金融机构
仲裁	每宗个案	每宗个案
只审理文件		
• 不多于 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 + 超出 3,000,000 元的申索金额的 0.10%	36,000 元 + 超出 3,000,000 元的申索金额的 0.40%
亲身出席聆讯 (在“只审理文件”的仲裁费用以外，须另付的费用)		
• 不多于 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 + 超出 3,000,000 元的申索金额的 0.50%	17,500 元 + 超出 3,000,000 元的申索金额的 0.50%
注 1. 申索金额超过 10,000,000 元的个案，费用由当事人、仲裁员及调解中心互相议定。 2. 合并个案的申索及反申索金额将会合计以总数计算费用。 3. 申索金额超过 1,000,000 元的区间，调解中心会于须支付仲裁员的总费用中分别扣减 3,000 元、4,000 元和 5,000 元的行政费用。 4. 符合小型企业经(小企)资格的小型金融机构可以合资格申索人身份提出申索，但调解 / 仲裁费用将由该小企及另一方金融机构平均分摊。		

*** 如调解中心其后拒绝受理有关申请，则已缴付的 200 元申请费将不会被退回。**

所有上述费用以港币计算，一经缴付，不获退回。

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¹，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

¹ 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。

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²,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

² 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。

3.	本人 / 我们同意与调解中心人员合作，应他们的要求提供所有有关文件及资料(可能包括个人资料)，以便调解中心评估这宗申请可否根据调解中心所管理的调解计划获得受理。如本人 / 我们不应要求提供部分或所有个人资料，有可能引致调解中心未能处理本人 / 我们的有关申请。	
4.	本人 / 我们同意，本人 / 我们自愿在这份表格中提供资料及个人资料，以供调解中心根据其《职权范围》处理本人 / 我们的申请。本人 / 我们所提供的资料及个人资料会交由调解中心人员处理或向他们披露，而调解中心可把有关资料用作研究、评估或教育用途。惟调解中心把有关资料作此等用途时，不得直接或间接泄露或可能直接或间接泄露本人 / 我们的身分。	
5.	本人 / 我们知悉，本人 / 我们有权要求查阅和改正本人 / 我们为这宗申请及处理调解计划下的争议而提交的个人资料，而有关要求应根据《个人资料(私隐)条例》，以书面方式正式向调解中心资料保障主任提出(地址：香港 11 4 408-409室)。此等个人资料将被保留至翌年年底 (如本人 / 我们的申请被拒绝受理) 或个案结束后的第 6 年年底 (如本人的争议经调解中心的调解、仲裁或其他方式处理) 。	
6.	本人 / 我们同意，如在向调解中心提出这宗申请后，本人 / 我们又向投诉局提出针对有关金融机构的申索，及 / 或已对有关金融机构提出法律诉讼，便须通知调解中心。	
7.	本人 / 我们同意会遵守调解中心《职权范围》的规定。	
8.	本人 / 我们确认，在这份表格中提供的资料全属真实、完整及准确。	
签署		
姓名		
	申请人(1)	申请人(2) (只适用于联名户口持有人)

调解计划《申请表格》(小型企业)

金融纠纷调解中心(调解中心)

金融纠纷调解计划(调解计划)

申请表格 (适用于小型企业 (小企))

本中心档号：_____

收件日期：

(只供调解中心人员填写)

请在适当的□内加上“√”号

I. 申请日期：_____年 月 日

II. 申请人详细资料

1	业务名称[见注(1)]		
2	商业登记号码[见注(1)]		
3	业务形式[见注(1)]	☐ 合伙企业 ☐ 有限公司	
4	请说明是否集团成员	☐ 是 ☐ 集团的附属公司 ☐ 集团的母公司 ☐ 不是	
见本申请表格尾部的注 1			
5	联络资料	电话号码：	
		传真号码：	
		电邮地址：	
6	联络人姓名 (*请删去不适用者)		*先生 / 女士 / 太太 / 小姐
7	联络人职衔		
8	通讯地址		

III. 金融机构详细资料

1	金融机构名称	
2	联络人	
3	联络人电话号码	
4	地址	

IV. 争议详情

1	引起争议的金融服务的性质(例如：金融机构所提供或经其提供的金融产品或服务，或关于该等金融产品或服务的意见)	
2	所涉及的金融产品的名称	
3	参考号码或帐户号码	
4	购买金融产品或获提供服务 / 意见的日期[见注(2)]	
5	知悉蒙受金钱损失的日期[见注(2)]	
6	申索金额[见注(2)]	☐ 港币 ☐ 其他货币

[注(2)：除非双方当事人同意按《受理准则》(延伸合资格争议) 提交有关申请予调解中心审核，否则如申索由购买金融产品 / 服务日期或首次知悉损失日期起计超过 24 个月提出及 / 或金额超过港币 100 万元 (包括任何指称为损失的款项的利息)(或等值外币)，则调解中心可拒绝受理有关申请。]

V. 就争议采取的行动

1	你有没有向有关金融机构提出书面投诉？[见注(3)]	☐ 有。日期： 请阐述投诉内容： ☐ 没有
[注(3)：申索如非先由有关金融机构处理，则调解中心没有权限处理。]		
2	有关金融机构有没有以书面回复你的投诉？	☐ 有。日期： ☐ 没有
3	有关金融机构有没有提出任何和解协议 / 补偿？	☐ 有。详情： ☐ 没有
4	你有没有向法院提出任何诉讼？[见注(4)]	☐ 有。法院档号： ☐ 搁置法院诉讼程序 ☐ 已给予法院适当通知 ☐ 已作出裁决 ☐ 没有
[注(4)：申索如曾循法院诉讼程序作出裁决，或法院并未命令搁置诉讼程序或并未接获适当通知，则调解中心没有权限处理。]		
5	你有没有向保险投诉局(投诉局)提出投诉？[见注(5)]	☐ 有。档号： ☐ 没有
[注(5)：申索如正由投诉局审理，则调解中心没有权限处理。]		

6	你有没有向香港金融管理局(金管局) / 证券及期货事务监察委员会(证监会)提出投诉?	☐ 有。投诉档号:
		☐ 没有

VI. 证明文件 (只须提供副本)

☐ 有 (_____ 份文件 , 共 _____ 页)	☐ 没有
注(6): 请参阅本申请表最后部分的注(1), 并提供相关文件, 以供调解中心核实小企的资格。	

VII. 语言选择

1	书面通讯	☐ 中文	☐ 英文
2	调解	☐ 粤语	☐ 英语 ☐ 普通话

VIII. 申请费

港币 200 元 (不设退款)	☐ 以现金支付
	☐ 以支票支付(抬头请填写“金融纠纷调解中心”)
	☐ 以银行转账 / 电汇 (所有银行开支须由汇款方承担) 账户号码: 848-218731-838 名称: 金融纠纷调解中心 银行: 香港上海汇丰银行有限公司 (香港中环皇后大道中 1 号) 银行国际汇款代码: HSBC HK HHH KH 一旦完成付款, 请附上转账 / 汇款证明, 以电邮 (fdrc@fdrc.org.hk) 或传真 (+852 2565 8662) 通知我们。

IX. 个人资料收集通知

申请人和其代表 (在以下**声明**中统称“**我们**”) 在这份表格上所提供的个人资料, 将按照调解中心《职权范围》所订明的程序, 用于处理这宗争议。申请人和其代表所提供的个人资料会交由调解中心人员处理或向他们披露。

X. 声明

1.	☐ 我们同意 ☐ 我们不同意 调解中心向有关金融机构提供这份表格所载的资料。
2.	我们知道，即使我们的申请不获受理，也不会获退回申请费(港币 200 元)。
3.	我们声明我们是调解中心《职权范围》下界定的小企。我们授权调解中心向相关金融机构核实我们的小企资格，并授权金融机构在不论调解中心有否提出有关要求，可向调解中心提供关于我们的小企资格的资料。我们同意调解中心对于我们是否小企的决定是最终及不可推翻的，而调解中心毋须给予解释。
4.	我们确认调解中心于任何时候得悉申请人或合资格申索人并非调解中心《职权范围》下界定的小企，可按其完全酌情权立刻终止考虑有关申请或终止调解中心的程序。
5.	我们同意与调解中心人员合作，应他们的要求提供所有有关文件及资料(可能包括个人资料)，以便调解中心评估这宗申请可否根据调解中心所管理的调解计划获得受理。如我们不应要求提供部分或所有个人资料，有可能引致调解中心未能处理我们的有关申请。
6.	我们同意，我们自愿在这份表格中提供资料及个人资料，以供调解中心根据其《职权范围》处理我们的申请。我们所提供的资料及个人资料会交由调解中心人员处理或向他们披露，而调解中心可把有关资料用作研究、评估或教育用途。惟调解中心把有关资料作此等用途时，不得直接或间接泄露或可能直接或间接泄露我们的身分。
7.	我们知悉，我们有权要求查阅和改正我们为这宗申请及处理调解计划下的争议而提交的个人资料，而有关要求应根据《个人资料(私隐)条例》，以书面方式正式向调解中心资料保障主任提出(地址：香港湾仔皇后大道东 248 号阳光中心 37 楼 3701-04 室)。此等个人资料将被保留至翌年年底（如我们的申请被拒绝受理）或个案结束后的第 6 年年底（如我们的争议经调解中心的调解、仲裁或其他方式处理）。
8.	我们同意，如在向调解中心提出这宗申请后，我们又向投诉局提出针对有关金融机构的申索，及 / 或已对有关金融机构提出法律诉讼，便须通知调解中心。
9.	我们同意会遵守调解中心《职权范围》的规定。
10.	我们确认，在这份表格中提供的资料全属真实、完整及准确。

XI. 同意金融机构作出披露

致：金融机构	
我们同意金融机构可就本申请及调解中心的争议解决向调解中心提供关于我们的实体(或与我们的实体有关连的人士)的资料(包括但不限于我们的小企资格)。	
(请以正楷填写签署的人士的姓名及职衔)	
	(姓名及职衔) (姓名及职衔)
代表 申 请 人 签 署 (盖上公司印鉴)	
	(签署) (签署)

[注(1)：“小企”指身为有限公司或合伙企业的小型企，而根据其最近一个财务年度的年终报表，其状况如下：

- (i) 年度营业额不超过港币 5000 万元；
- (ii) 总资产不超过港币 5000 万元；及
- (iii) 在香港的雇员人数不超过 50 人。

如该有限公司属集团的附属公司或控股公司（根据《公司条例》（第 622 章）的定义），则将会使用该集团的综合数据。

集团指任何 2 间或多于 2 间的法人团体，而其中一间是余者的控股公司。（《公司条例》第 622 章）

如属有限公司，请提供以下各项：

- (i) 公司注册处商业登记证及表格 NAR1 的核证真实副本；
- (ii) 强积金或雇员保险结单的核证真实副本；
- (iii) 经审核的财务报表；及
- (iv) 申请人认为合适的其他资料。

如属合伙企业，请提供：

- (i) 税务局的商业登记证及商业登记表格的核证真实副本；
- (ii) 强积金或雇员保险结单的核证真实副本；
- (iii) 经审核或核实的财务报表；及
- (iv) 申请人认为合适的其他资料。

就海外公司和其他不同情况而言，须提交具同等效力的文件及 / 或专业证明以证符合有关准则。]

附件 III-C

调解计划《申请表格》(金融机构)

本中心档号: _____

收件日期: _____

(只供调解中心人员填写)

金融纠纷调解中心(调解中心)

金融纠纷调解计划(调解计划)

申请表格(适用于金融机构申索 / 金融机构反申索及 / 或其客户的申索)

请在适当的□内加上“√”号

I. 申请日期: _____ 年 月 日

II. 申请人(金融机构)详细资料

1	业务名称		
2	联络资料	联络人 1	联络人 2 (如有)
	联络人姓名 (*请删去不适用者)	*先生/女士/太太/小姐	*先生/女士/太太/小姐
	联络人职衔		
	电话号码		
	传真号码		
	电邮地址		
	通讯地址		

III. 已给予同意书的客户的详细资料 ☐ 附上客户已签署的同意书(附件 X)

[见注(1)]	(1)	(2) (只适用于联名户口)
1	客户名称 (*请删去不适用者)	*先生/女士/太太/小姐或 一间公司
2	联络人(如客户是 一间公司)	
3	联络人电话号码	
4	通讯地址	

IV. 争议详情

1	申索的性质及争议涉及的金额 (请另行就每项申索个别递交表格。) [见注(1)]		☐ (a) 客户向金融机构提出的申索	☐ (b) 金融机构向其客户提出的申索	☐ (c) 金融机构就其客户提出的申索而提出的反申索
	申索金额	☐ 港币			
		☐ 其他货币			
[注(1)：请注意，金融机构可根据调解中心的《职权范围》，在取得当事人已签署的同意书下，提出其客户的申索、金融机构申索或金融机构反申索。(前提是该金融机构反申索是针对其客户的申索而提出的，而该客户的申索已获或曾获调解中心受理。该项反申索可由与该客户的个别申索相同或不同的事件、交易或事由产生。)]					
2	引起争议的金融服务的性质(例如：金融机构所提供或经其提供的金融产品或服务，或关于该等金融产品或服务的意见)				
3	所涉及的金融产品的名称				
4	参考号码或帐户号码				
5	购买金融产品或获提供服务 / 意见的日期				
6	知悉蒙受金钱损失的日期				

V. 就争议采取的行动

(a) 客户向金融机构提出的申索 (如适用，请填写)		
1	附上客户签署的申请表格：	☐ 调解计划《申请表格》(个人 / 独资经营者) (《职权范围》附件 III A) ☐ 调解计划《申请表格》(小企) (《职权范围》附件 III B)
(b) 金融机构向其客户提出的申索 (如适用，请填写)		

1	金融机构有否向其客户提出申索请求？	☐ 没有 ☐ 有。日期： 争议涉及的金额： 请另加纸张说明或附上与投诉相关的文件的副本。		
2	客户有否回应金融机构的请求？	☐ 没有 ☐ 有。日期： 请另加纸张说明或附上回复。		
(c) 金融机构向其客户提出的反申索 (如适用, 请填写)				
1	金融机构有否向其客户提出反申索请求？	☐ 没有 ☐ 有。日期： 争议涉及的金额： 请另加纸张说明或附上与投诉相关的文件的副本。		
2	客户有否回应金融机构的请求？	☐ 没有 ☐ 有。日期： 请另加纸张说明或附上回复。		
就以上申索向法院提出的诉讼 (如有) ☐ 没有 ☐ 有, 请填写以下内容。				
如已提出法院诉讼, 请提供资料。 [见注(2)]		(a) 客户向金融机构提出的申索	(b) 金融机构向其客户提出的申索	(c) 金融机构就其客户提出的申索而提出的反申索
1	法院档号：			
2	(i) 搁置法院诉讼程序； 或 (ii) 已给予法院适当通知；或 (iii) 已作出裁决	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
[注(2)：申索如曾循法院诉讼程序作出裁决, 或法院并未命令搁置诉讼程序或并未接获适当通知, 则调解中心没有权限处理。]				
保险投诉局(投诉局) 客户有没有向投诉局提出投诉？[见注(3)]			☐ 有。档号： ☐ 没有	
[注(3)：申索如正由投诉局审理, 则调解中心没有权限处理。]				

VI. 证明文件 (只须提供副本)

☐ 有 (_____ 份文件 , 共 _____ 页)	☐ 没有
---	-----------------------------

VII. 语言选择

1	书面通讯	☐ 中文 ☐ 英文
2	调解	☐ 粤语 ☐ 英语 ☐ 普通话

VIII. 申请费

港币 200 元 (不设退款)	☐ 以现金支付
	☐ 以支票支付(抬头请填写“金融纠纷调解中心”)
	☐ 以银行转账 / 电汇 (<i>所有银行开支须由汇款方承担</i>) 账户号码 : 848-218731-838 名称 : 金融纠纷调解中心 银行 : 香港上海汇丰银行有限公司 (香港中环皇后大道中 1 号) 银行国际汇款代码 : HSBC HK HHH KH 一旦完成付款 , 请附上转账 / 汇款证明 , 以电邮 (fdrc@fdrc.org.hk) 或传真 (+852 2565 8662) 通知我们。

IX. 个人资料收集通知

申请人和其代表 (在以下**声明**中统称“我们”) 在这份表格上所提供的个人资料 , 将按照调解中心《职权范围》所订明的程序 , 用于处理这宗争议。申请人和其代表所提供的个人资料会交由调解中心人员处理或向他们披露。

X. 声明

1.	☐ 我们同意 ☐ 我们不同意 调解中心向客户提供这份表格所载的资料。
2.	我们知道 , 即使我们的申请不获受理 , 也不会获退回申请费(港币 200 元)。
3.	我们确认调解中心于任何时候得悉有关客户并非调解中心《职权范围》下界定的合资格申索人 , 可按其完全酌情权立刻终止考虑有关申请或终止调解中心的程序。
4.	我们同意与调解中心人员合作 , 应他们的要求提供所有有关文件及资料(可能包括个

	人资料)，以便调解中心评估这宗申请可否根据调解中心所管理的调解计划获得受理。如我们不应要求提供部分或所有个人资料，有可能引致调解中心未能处理我们的有关申请。
5.	我们同意，我们自愿在这份表格中提供资料及个人资料，以供调解中心根据其《职权范围》处理我们的申请。我们所提供的资料及个人资料会交由调解中心人员处理或向他们披露，而调解中心可把有关资料用作研究、评估或教育用途。惟调解中心把有关资料作此等用途时，不得直接或间接泄露或可能直接或间接泄露我们的身分。
6.	我们知悉，我们有权要求查阅和改正我们为这宗申请及处理调解计划下的争议而提交的个人资料，而有关要求应根据《个人资料(私隐)条例》，以书面方式正式向调解中心资料保障主任提出(地址：香港湾仔皇后大道东 248 号阳光中心 37 楼 3701-04 室)。此等个人资料将被保留至翌年年底（如我们的申请被拒绝受理）或个案结束后的第 6 年年底（如我们的争议经调解中心的调解、仲裁或其他方式处理）。
7.	我们同意，如在向调解中心提出这宗申请后，投诉局又收到有关申索，及 / 或有关申索提出法律诉讼，便须通知调解中心。
8.	我们同意会遵守调解中心《职权范围》的规定。
9.	我们确认，在这份表格中提供的资料全属真实、完整及准确。
(请 以 正 楷 填 写 签 署 的 人 士 的 姓 名 及 职 衔)	(姓 名 及 职 衔)
代表 申请人 签署 (盖 上 公 司 印 鉴)	(签 署)

调解计划《调解及仲裁规则》

金融纠纷调解计划(调解计划)《调解及仲裁规则》

1. 定义

除非另有提述，以下规则采用调解中心《职权范围》内相同的定义。

2. 调解

(规则 2 适用于“先调解，后仲裁”和“只调解”。)

2.1 委任调解员

2.1.1 合资格争议获受理后，如涉及的申索金额：

- (a) 低于载于附件 I 的《收费表》所订明的港币 20 万元水平，调解中心会委派内部调解员或调解员名单中的一名调解员处理该个案；或
- (b) 超过载于附件 I 的《收费表》所订明的港币 20 万元水平，当事人可议定从调解员名单中委任一名调解员。如当事人未能就委任调解员有所协议，调解中心便须代为委任一名调解员。调解中心须尽可能考虑当事人的意愿，在切实可行的情况下尽快从调解员名单中委任一名调解员。

2.1.2 调解中心发出书面确认后，调解员的委任便实时生效，即使当事人及调解员仍未按照《职权范围》第 19.3 段所载的规定订立《调解协议》。调解中心须把由当事人提供所有与调解相关及所需的数据、资料 and 材料转交调解员。

- 2.5.9 调解中心有权进行观察，包括有权委任观察员出席及 / 或观察任何根据本规则进行的调解。凡进行这类观察，调解中心都必须以书面通知当事人及调解员。观察员须遵守规则第 2.5 条，犹如本身是调解中的其中一方当事人或调解员一样，并须签署附件 VII 订明的《保密协议》。
- 2.5.10 当事人确认，他们根据《调解协议》的条款进行调解，即表示同意并接受调解中心可使用有关资料作研究、评估或教育用途，惟不得直接或间接公开，或可能直接或间接公开当事人的身分。
- 2.5.11 当事人须确保其人员、代表及 / 或代理人遵守保密规定。

2.6 调解所用语言

- 2.6.1 调解所用语言由调解员决定，调解员须尽可能考虑当事人的意愿。调解中心不会为当事人及 / 或调解员提供翻译服务。

2.7 调解员在其后程序中的角色

- 2.7.1 当事人承诺，在其后进行与同一项争议相关的仲裁或司法程序中，不得委任调解员为任何一方当事人的仲裁员、代表、律师或专家证人。在其后进行由同一项争议所引起的仲裁或司法程序中，任何一方当事人不得传召调解员为证人。

3. 仲裁

(规则 3 适用于“先调解，后仲裁”和“只仲裁”。)

3.1 规则的适用范围

- 3.1.1 凡由当事人根据《职权范围》提交仲裁(以“只审理文件”的方式进行)的合资格争议，本规则一律适用。合资格争议一经提交仲裁，本规则即藉提述而被纳入当事人的仲裁协议内。

3.2 根据规则进行的仲裁

- 3.2.1 如调解按本规则第 2.4.1(b)及(c)条终止，申索人可要求根据本规则就合资格争议进行仲裁，惟他须于《调解证明书》发出日期起计 60 天内提出。所有于限期后提出的要求，概不接受。
(规则 3.2.1 仅适用于“先调解，后仲裁”。)
- 3.2.2 在申索人以书面形式向调解中心发出仲裁通知书，并夹附所有陈述书及证明文件副本后，仲裁即可以“只审理文件”的方式进行。提交仲裁通知书时，须备有足够副本，使仲裁员、被申请人及调解中心都各有一份。
- 3.2.3 仲裁通知书须列明以下事项：
- (a) 把合资格争议提交仲裁的要求；
 - (b) 当事人的姓名 / 名称及联络资料；
 - (c) 指明所援引的仲裁协议；
 - (d) 指明引致有关合资格争议的合约或其他法律文书，如没有合约或法律文书，则简述箇中关系；
 - (e) 简述有关申索，并述明所涉及的金额；
 - (f) 述明所寻求的济助或补救；
 - (g) 对委任仲裁员及仲裁所用语言的建议；及
 - (h) 授权签署及日期。
- 3.2.4 调解中心须把接获仲裁通知书一事及接获日期通知申索人。同时，并须把载有接获日期的仲裁通知书的副本，连同邀请被申请人就仲裁通知书作出回应的函件，一并送交被申请人。
- 3.2.5 仲裁员的委任不会因任何争议，包括因仲裁通知书有欠完备而受到妨碍；有关争议须由仲裁员作最终定夺。申索人须于收到调解中心要求纠正仲裁通知书里任何不妥善之处 7 天内，纠正该等不妥善之处。
- 3.2.6 仲裁于调解中心接获仲裁通知书之日即当作展开。

- 3.2.7 调解中心会保存仲裁通知书的副本。
- 3.2.8 除非调解中心另有指明，否则被申请人须在仲裁通知书送达后 21 天内，把他们对仲裁通知书的回应、陈述书，连同有别于申索人所提供而又拟用作左证的文件的副本，经调解中心送交申索人。向调解中心送交仲裁通知书回应时，须备有足够副本，使仲裁员、申索人和调解中心都各有一份。
- 3.2.9 仲裁通知书回应须列明以下事项：
- (a) 被申请人的名称和联络资料；
 - (b) 对根据规则第 3.2.3 条在仲裁通知书内列明的资料的回应；
 - (c) 对委任仲裁员和仲裁所用语言的建议；及
 - (d) 授权签署及日期。
- 3.2.10 调解中心须把接获仲裁通知书回应一事及接获日期通知被申请人。同时，须把载有接获日期的仲裁通知书回应的副本，连同邀请申索人提交最终陈述书的函件，一并送交申索人。
- 3.2.11 当调解中心接获当事人的仲裁通知书及有关回应时，将根据规则第 3.4 条规定委任一名仲裁员。该名仲裁员须解决任何有关于仲裁时所用语言及 / 或仲裁通知书有欠完备及 / 或仲裁通知书回应不足之处所引起的任何纠纷或争议(如有的话)。
- 3.2.12 仲裁员的委任不会因任何争议，包括被申请人未能提交仲裁通知书回应，或所提交的回应欠完备或迟交回应而受到妨碍；有关争议须由仲裁员作最终定夺。被申请人须于收到调解中心要求纠正仲裁通知书回应里任何不妥善之处 7 天内，纠正该等不妥善之处。
- 3.2.13 申索人须在收到被申请人的回应、陈述书和文件之后的 21 天内，经调解中心把最终陈述书(如有的话)送交被申请人。

3.2.14 调解中心须把接获最终陈述书一事及接获日期通知申索人，并须把载有接获日期的最终陈述书的副本送交被申请人。

3.2.15 仲裁员须向当事人发出通知，表明作出仲裁裁决的意愿，除非任何一方当事人于 7 天内提出要求，并随之获得许可进一步提交陈述书，否则仲裁员便会作出仲裁裁决。

3.3. 申索欠妥

3.3.1 调解中心须审阅所收到的仲裁通知书、仲裁通知书回应、陈述书及文件是否符合行政上的规定。如一切符合规定，调解中心即须着手委任仲裁员。

3.3.2 如申索欠妥，调解中心不会转交任何有关仲裁通知书及 / 或仲裁通知书回应，也不会着手委任仲裁员。欠妥的原因包括但不限于下列各项：

(a) 申索并非由有关的申索人提出；

(b) 文件没有妥为签署及 / 或标示日期；

(c) 没有提供当事人的姓名 / 名称和资料；及

(d) 申索人没有提交正确数目的仲裁通知书及 / 或证明文件副本，不敷送交被申请人及 / 或仲裁员之用。

3.3.3 如申索欠妥，调解中心会以书面形式通知有关当事人。如有关当事人没有在 7 天内更正所有欠妥之处，调解中心无须转交有关仲裁通知书及 / 或仲裁通知书回应，即可结束个案，除非调解中心延长期限，则作别论。

3.4 委任仲裁员

3.4.1 申索人及被申请人可议定从仲裁员名单中委任一名仲裁员。如当事人未能就委任仲裁员有所协议，申索人或被申请人可要求调解中心代为委任一名仲裁员。调解中心须把由当事人提供所有与仲裁相关及所需的数据、资料 and 材料转交仲裁员。

3.4.2 尽管规则第 3.4.1 条有所规定，调解中心在收到当事人的仲裁通知书、仲裁通知书回应、陈述书及文件后，须尽可能考虑当事人的意愿，在切实可行的情况下尽快从仲裁员名单中委任一名仲裁员。调解中心须以书面形式向当事人表明已委任仲裁员。

3.4.3 调解中心发出书面确认后，仲裁员的委任便实时生效。

3.5 仲裁员须披露的事宜

3.5.1 根据本规则委任的仲裁员，执行仲裁职务时必须秉持持平及独立的原则。

3.5.2 调解中心在委任仲裁员之前，会把争议性质及当事人的身分通知准仲裁员。每名准仲裁员都必须尽合理的努力，以了解是否有任何情况可能妨碍他在仲裁程序中作出客观、独立和公正的决定，如有发现，就必须向调解中心披露。有关情况包括：

- (a) 仲裁结果涉及任何直接或间接的财政或个人利益；
- (b) 准仲裁员与任何一方当事人或他所知悉可能在仲裁中提交证人供词及/或专家供词的人之间，现时或过往在财政、业务、专业、亲属、社交或其他方面的关系或情况，相当可能会令他难以公正持平地进行仲裁，或有合理可能造成看来不公正或存有偏见的情况；或
- (c) 该等关系或情况涉及准仲裁员的家属或他现时的雇主、合伙人或在业务上有联系的人。

3.5.3 规则第 3.5.2 条订明仲裁员有责任披露可能妨碍他作出客观、独立和公平的决定的利益、关系或情况。这项披露责任是须持续履行的责任，仲裁员一旦接受委任进行仲裁程序，则不论在有关程序的任何阶段，如因有关程序而产生、记起或得知任何该等利益、关系或情况，都必须予以披露。

3.5.4 准仲裁员及/或仲裁员根据规则第 3.5.2 及 3.5.3 条向调解中心披露的资料，调解中心会通知当事人，除非准仲裁员拒绝接受委任，或仲裁员在知悉有任何利益、关系或情况可能妨

碍他在仲裁程序中作出客观、独立和公平的决定后，即自愿退出仲裁，又或调解中心把仲裁员撤换，则作别论。

3.5.5 在不违反规则第 3.5.2 及 3.5.3 条规定的情况下，仲裁员须以书面确认，就他获委任为合资格争议的仲裁员一事上，并没有任何利益冲突。

3.5.6 调解中心向当事人发出书面确认之后，仲裁员的委任便实时生效。如仲裁员被替换，除非替代的仲裁员另行决定，否则仲裁将在仲裁员被替换或不再履行他的职能的阶段继续。

3.6 调解中心撤换仲裁员

3.6.1 仲裁员如有利益冲突或存有偏见，调解中心可应当事人的要求或主动撤换仲裁员。

3.6.2 如根据当事人提出要求时所知的资料，可合理地推断仲裁员存有偏见，难以公正持平，或其因仲裁结果可获直接或间接的利益，调解中心会应当事人的要求，撤换仲裁员。有关利益冲突或存有偏见的情况必须具体明确及可合理地验证，而非牵强附会或纯属臆测。

3.6.3 调解中心在主动撤换仲裁员之前，须先以书面通知当事人。如当事人在接获调解中心拟撤换仲裁员的通知的 7 天内，以书面方式表明同意留用仲裁员，调解中心便不可撤换仲裁员。

3.7 仲裁员解释本规则的权限

3.7.1 在仲裁程序中，仲裁员有权解释和决定本规则所有条文的适用范围。仲裁员所作的解释为最终解释，并对当事人具有约束力。

3.8 仲裁程序

3.8.1 仲裁员就合资格争议进行仲裁和作出裁决时，须以当事人所提交的文件及所提供的证据为依据。双方当事人须各自为己方提出的理据承担举证责任。

- 3.8.2 不论情况如何，仲裁员都必须确保对双方当事人一视同仁，给予双方当事人合理机会陈述理据、提出理由和提供证据。
- 3.8.3 采用“只审理文件”的方式进行仲裁时的安排：
- (a) 不会举行聆讯；
 - (b) 不会举行首次聆讯前会议或其他聆讯前会议，仲裁员会根据当事人所提交的陈述书及其他材料作出仲裁裁决；及
 - (c) 双方当事人均不得委派法律代表(包括内部律师)代替其在仲裁中行事。
- 3.8.4 仲裁员可行使完全酌情权，要求任何一方当事人通过调解中心提交更多资料、书面陈述或文件。
- 3.8.5 双方当事人都可要求对方提交文件和其他资料。除非调解中心另有指明，否则所有提交文件和其他资料的要求，都必须在申诉人提交最终陈述书之日起计 14 天内，经调解中心送达另一方当事人。就文件和资料披露要求而作出的回应或提出的反对，必须在接获有关要求后 7 天内，经调解中心送达另一方当事人。仲裁员会解决与披露文件和资料有关的争议。
- 3.8.6 在不损害上述规定的情况下,仲裁员拥有以下权力及/或权限，可在仲裁中：
- (a) 作出判定金钱的裁决：
 - (i) 就获得受理作为标准合资格争议的每宗申诉，判定的金额不得超逾最高申诉金额；
 - (ii) 就获得受理作为延伸合资格争议的每宗申诉，判定的金额（连同利息计算）不得超逾该申诉金额；
 - (iii) 就获得受理作为延伸合资格争议的每宗申诉所涉及仲裁的费用，发出命令；

- (iv) 就获得受理作为标准资格争议的每宗申索所涉及仲裁的费用，不须发出命令，且当事人应承担各自的费用；
- (b) 进行仲裁员认为必要或适当的研讯；
- (c) 指令当事人提供任何财产或对象，以供仲裁员在当事人面前检查；
- (d) 指令任何一方当事人，向仲裁员及另一方当事人提交由他管有、保管或拥有的任何文件或任何种类的文件，以供检查；以及指令任何一方当事人，向仲裁员及另一方当事人提供该等文件的副本，除非有关当事人令仲裁员信纳：
 - (i) 提供资料会违反法院命令；或
 - (ii) 提供资料会违反对第三方的保密责任，而即使他尽其合理的努力，也无法取得第三方同意，准予披露所需资料；或
 - (iii) 提供资料会妨碍警方、监管机构或执法机关正在进行的调查，而即使他尽其合理的努力，也无法取得同意，准予披露所需资料；或
 - (iv) 资料不存在或不再存在，或并非由他合理管有或控制；或
 - (v) 资料与资格争议无关。

尽管以上所述，《职权范围》内任何条文均不得妨碍任何一方当事人享有“不自我指控权”或主张“法律专业保密权”的权利；

- (e) 接纳并考虑任何仲裁员认为相关的书面或口头证据，而无须受证据法规则限制；及 / 或
- (f) 即使任何一方当事人未能或拒绝遵守《职权范围》的规定、本规则或仲裁员的书面指令或书面指示，又或未能

或拒绝行使陈述理据的权利，仲裁员仍可进行仲裁并作出仲裁裁决，但必须先以书面通知当事人他拟如此行事。

- 3.8.7 在仲裁的任何阶段，如仲裁员察觉并认为把有关合资格争议的事项交由法院处理更为适当，并获得双方当事人同意，仲裁员便可终止仲裁，并向当事人建议应采取的步骤。
- 3.8.8 不论情况如何，仲裁员须在收到最后一份文件（如以“只审理文件”方式进行仲裁）或当事人亲身出席聆讯日期起计（两者以日期较后者为准）1 个月内作出仲裁裁决。除非仲裁员获得调解中心或当事人同意，合理地延长了有关期限，则作别论。
- 3.8.9 在接获仲裁裁决后 7 天内，任何一方当事人都可向调解中心及另一方当事人发出书面通知，要求仲裁员更正仲裁裁决内任何文书上或排印上的错误，或任何类似性质的错误。就此作出的更正须以书面通知当事人，并须于收到当事人发出的书面通知 7 天内，将有关更正纳入仲裁裁决内。
- 3.8.10 调解中心会保存有关仲裁裁决的副本。

3.9 当事人须亲身出席的聆讯

- 3.9.1 除非仲裁员行使其完全酌情权，决定有必要进行当事人须亲身出席的聆讯，藉以为申索作出裁决，而当事人又同意承担并向调解中心缴付《收费表》所订明的费用，否则不会进行当事人须亲身出席的聆讯（包括以视像会议及任何其他形式进行的聆讯）。
- 3.9.2 如当事人同意进行须亲身出席的聆讯，而仲裁员也如此决定，则仲裁员在其中一方当事人提出申请或他主动提出的情况下，有权容许当事人在其后的仲裁程序中委派法律代表。仲裁员也可就如何进行仲裁作出指示，包括采用香港国际仲裁中心机构仲裁规则或其他规则，并可以他认为合适的方式修订这类规则。在任何情况下，就标准合资格争议而言，当事人须亲身出席的聆讯的可追讨讼费以港币 25,000 元为限，而就延伸合资格争议而言，则须由仲裁员厘定。

3.10 当事人与仲裁员之间的通讯

- 3.10.1 当事人不得直接与仲裁员通讯。任何一方当事人与仲裁员之间的所有通讯，都必须以仲裁中采用的语言，并以书面方式经由调解中心进行。任何当事人之间及一方当事人与仲裁员之间的所有通讯的副本，都必须经由调解中心向另一方当事人提供该等副本。任何按程序规定向申索人或被申请人发出的书面通讯，均须以申索人或被申请人所表明属意的方式发出。如没有指明，则可以传真发送(须以传真确认书为证明)，或藉邮递或速递服务送交(须以投递确认书为证明)，或以电子方式经互联网传送(须提供传送记录)。

3.11 保密规定

- 3.11.1 在不违反规则第 3.11.2 条规定的情况下，除非得到当事人及仲裁员书面同意或法律强制公开，否则当事人及仲裁员同意不会披露、转交、交出或以其他方式使用当事人或仲裁员在仲裁中取得或披露的任何文件、通讯、意见、提议、建议、要约、承认的事情或其他资料，以作为任何司法程序、其他仲裁或研讯程序的证据。曾经进行、继续进行或已结束仲裁一事，则无须视为机密。
- 3.11.2 调解中心会保存仲裁通知书及仲裁裁决的副本。当事人确认，他们同意根据本规则进行仲裁，即表示同意并接受调解中心可使用与仲裁有关的资料作研究及推广仲裁之用，但该等资料须略去或涂去当事人的身分及任何可能让人知悉当事人身分的提述。

3.12 就法律观点提出上诉

- 3.12.1 《仲裁条例》(第 609 章)附表 2 第 3、5、6 及 7 条所订明就法律问题而针对仲裁裁决提出上诉的规定将适用。
- 3.12.2 如当事人就仲裁作出的仲裁裁决提出上诉，上诉一方同意追讨因上诉而招致、引起及 / 或导致的讼费，就标准合资格争议而言，金额以港币 25,000 元为限。

3.13 本规则涵盖范围以外的事宜

- 3.13.1 有关本规则涵盖范围以外的事宜，倘已给予当事人合理机会向仲裁员提出他们的关注，仲裁员可采取他认为适当的措施，按须迅速及快捷地解决合资格争议的原则处理。

4. 免除法律责任

- 4.1 如因根据本规则进行调解及 / 或仲裁而招致任何法律责任，而该等责任涉及与此有关连或因此而引起或在任何方面与此有关的作为或不作为，则不论是否涉及疏忽，双方当事人均须共同及个别地免却和解除调解中心、其人员和代表、调解员及仲裁员该等责任，并对他们作出弥偿。不过，如该等责任是因欺诈或不诚实行为而招致者，则作别论。

5. 费用及收费

- 5.1 进行调解及 / 或仲裁收费列于《职权范围》附件 I 的《收费表》。向调解中心支付的所有费用和收费均不可退还。
- 5.2 调解中心可提供场地进行调解及 / 或仲裁。如调解中心可提供的房间已被全数占用或因其他原因而不能提供，则当事人有可能须承担进行调解及 / 或仲裁所需场地的开支。
- 5.3 调解中心有完全的酌情权要求当事人预先缴付费用、收费及开支。调解中心可要求当事人缴付按金及保证金。
- 5.4 调解中心须定期检讨上述收费结构。如要修改收费结构，须先咨询政府，并经董事局审批。调解中心也会视乎情况，征询相关各方的意见，包括相关业界团体。

调解中心《调解员及仲裁员操守守则》

调解中心《调解员操守守则》

一般责任

1. 调解员须公平地对待调解各方，对任何《经调解的和解协议》的条款不得有任何个人利益关系，也不得偏袒任何一方当事人，还须在合理的情况下应当事人的要求提供调解服务，并确保当事人获告知调解程序。

对当事人的责任

2. 秉持公正持平 / 避免利益冲突

调解员务须公正持平。调解员如可能或曾与任何一方当事人有任何从属 / 利益关系，或有任何与调解有关的利益关系，必须向双方当事人披露。遇有这种情况，调解员必须在展开调解之前取得所有当事人的书面同意。

3. 知情同意

(a) 调解员须向所有当事人解释调解程序的性质、拟采用的程序和调解员的角色。

(b) 调解员须确保当事人在进行实质磋商之前已签署《职权范围》

附件 VI 订明的《调解协议》。

4. 保密规定

- (a) 调解员须把因调解而产生或与调解有关的所有资料保密，但若藉法律或基于公共政策理由而被强制者则作别论。
- (b) 未经事先准许，调解员不得把任何一方当事人向他披露的保密资料向另一方当事人披露。
- (c) 如有合理理由相信，披露资料对避免或尽量减低人身伤害或儿童利益严重受损的危险属必要的，则上文第 4(a)及 4(b)段所述守则并不适用。
- (d) 调解员须告知当事人与调解过程有关连的通讯的保密程度，包括任何与个别会面有关的特别保密原则。
- (e) 调解员须确保所有参与调解程序但本身并非合资格争议任何一方当事人的人，包括所有法律顾问、专家及出席人士，各自签署一份调解中心《职权范围》附件 VII 订明的《保密协议》。

5. 终止调解

- (a) 调解员须告知合资格申索人，他们有权退出调解。
- (b) 调解员如认为再没有充分理由继续进行调解，可终止调解。
- (c) 调解员如认为任何一方当事人不能或不愿意积极参与调解程序，可终止调解。
- (d) 调解员如相信继续进行调解会引致道德问题，可终止调解。

(e) 调解员如认为没有足够资料继续进行有建设性的调解，可终止调解。

6. 保险

调解员须考虑购买专业弥偿保险是否适当；如属适当，须确保自己获得充分保障。

确立调解程序

7. 独立意见和资料

调解员须视乎情况考虑是否鼓励当事人征询法律意见或有关的专业意见。

8. 利益冲突

调解员须尽早披露所有他理当知悉的实际及潜在利益冲突，并须在披露有关利益冲突后，拒绝进行调解，除非所有当事人都选择留用调解员，则作别论。

9. 费用

调解员须按照与调解计划相关的调解中心《职权范围》附件 I 订明的《收费表》收取费用。

10. 另外充当代表或从事其他事务

调解员不得就调解所涉争议的事项另外充当代表或从事非调解事务。

对调解程序及公众的责任

11. 胜任程度

调解员在进行调解时，必须表现称职和具备所需的知识。培训、专门培训及持续进修都是须予考虑的相关因素，而调解员获得认可所依据的相关标准及 / 或认可计划，则会用作参考。

12. 委任

调解员在接受委任前，必须确信自己可腾出时间，以确保调解可以迅速进行。

13. 宣传 / 推广调解员所提供的服务

调解员如为调解中心的董事局成员或辖下人员，可使用调解中心的名称及 / 或徽号推广调解中心及其服务。调解员可以显示自己名列于调解中心调解员名单上，推广调解中心及其服务，和其私人执业业务。

调解中心《仲裁员操守守则》

《牛津英语大辞典》把“ethics”(“伦理”或“道德”)界定为“道德原则或行为操守守则”。操守守则提供了一套道德原则，供人们按之行事。

采用仲裁员操守守则，目的不只是为仲裁员定下行为操守的指引，也是为仲裁的使用者提供参考标准，提高公众对以仲裁作为适当的解决争议方式的信心。守则本身并不是一套一成不变的规则，但反映了国际接纳的准则。

在某些情况下，本文列出的操守守则可能已纳入仲裁法例、案例或当事人所采用的守则。在大部分情况下，仲裁员也须遵守其基本所属专业团体所订立的其他专业及行为守则。

第一条

仲裁员的首要责任，是在仲裁程序中每个阶段都公正持平地对待当事人。

第二条

仲裁员不得存有偏见。如仲裁员在仲裁中有利益关系或与任何一方当事人有关系，以致相当可能令他难以公正持平地进行仲裁，或有合理可能引致看似不公正或存有偏见的情况，仲裁员便须披露该等利益或关系。

遇有这种情况，仲裁员必须在展开仲裁之前，取得所有当事人的书面同意。这是一项持续责任，仲裁员应贯彻履行至仲裁结束为止。不披露该

等利益或关系，可能会引致存有偏见的情况，仲裁员或会因而被取消资格。

仲裁员不应让外界的压力、对受到批评的恐惧或任何形式的自身利益影响其裁决。仲裁员须仔细考虑交给他裁断的事项，运用本身的判断力，作出持平的裁决。

在与当事人联系时，仲裁员须避免作出不恰当的行为或予人行为不恰当的感觉。仲裁员不应为了个案的实质问题而与任何一方当事人私下通讯。除了在聆讯中传递的讯息外，所有通讯都必须以书面方式进行。在未得到争议当事人同意之前，任何往来函件均须保密，且不得复制给当事人以外的人士。

仲裁员不得接受任何一方当事人直接或间接的馈赠或实质款待，除非当时有其余各方当事人在场及 / 或得到他们的同意。

第三条

仲裁员须具备处理有关个案所需的适当经验及能力，并能腾出所需时间，才可接受委任。

第四条

仲裁员须忠于源自其仲裁员身分的互信关系，并恪守保密原则。

第五条

仲裁员须按照调解中心《职权范围》附件 I 订明的《收费表》收取费用。

第六条

仲裁员如为调解中心的董事局成员或辖下人员，可使用调解中心的名称及 / 或徽号推广调解中心及其服务。仲裁员可以显示自己名列于调解中心仲裁员名单上，推广调解中心及其服务，和其私人执业业务。

第七条

仲裁员须考虑购买专业弥偿保险是否适当；如属适当，须确保自己获得充分保障。

[注：本守则由特许仲裁学会制订，为独立争议解决者提供指引。特许仲裁学会同意金融纠纷调解中心(调解中心)采纳此守则，以用作其调解计划之守则。特许仲裁学会就调解中心采纳或采用此守则于其调解计划的适用性并不给予任何担保或保证。]

《调解协议》（先调解，后仲裁）

本中心档号：_____

收件日期：_____

(只供调解中心人员填写)

本协议于_____年_____月_____日签订，协议各方(在本协议内称为“当事人”)为：

(当事人姓名 / 名称：请用正楷填写)

(当事人姓名 / 名称：请用正楷填写)

及调解员(下称“调解员”)为：

(调解员姓名：请用正楷填写)

争议摘要

当事人同意进行调解，以解决有关_____ (“合资格争议”) 的问题。

除非另有注释，本协议内所载词汇的意思均与金融纠纷调解计划（调解计划）相关的金融纠纷调解中心（调解中心）《职权范围》第 2 段所述定义相同。

委任调解员

1. 当事人同意接受由调解中心委任调解员，以按照本协议的条款调解双方的合资格争议。

调解中心调解员的规则和操守守则

2. 调解须按照本协议的条款及调解中心《职权范围》（尤其是附件 IV 订明的调解计划《调解及仲裁规则》(规则)和附件 V 订明的调解中心《调解员操守守则》) 进行。

调解员的角色

3. 调解员务须公正持平，协助当事人进行下列任何或全部事宜：
 - (a) 辨识具争议的事宜；
 - (b) 研究和制订不同方案；
 - (c) 互相沟通；及
 - (d) 就解决全部或部分合资格争议达成协议。

4. 调解员可与双方当事人一起会面或与任何一方当事人单独会面。
5. 调解员不会对争议或其任何方面作出裁决，又或向任何一方当事人提供法律或其他专业意见。

利益冲突

6. 在调解展开之前，调解员必须尽其所知向当事人披露过往是否与任何一方当事人有业务往来，或合资格争议是否涉及其个人的任何利益。
7. 在进行调解期间，如调解员发现任何可令人按理质疑他公正处事能力的情况，须实时把有关情况告知当事人，让当事人决定是否继续由他进行调解，还是由调解中心委任新调解员接手。

当事人互相合作

8. 双方当事人同意在调解中与调解员和对方真诚合作。

在调解会议上和解及由他人陪同出席的权限

9. 当事人同意参与调解，并有权在任何合理预计范围内和解。
10. 每一方当事人均可由一名或多名并非其法律代表(不论是否内部律师)的人士陪同出席调解会议，在调解期间给予协助和提供意见(若是一项延伸合资格争议或一项在法院程序下的申索，则陪同出席人士，可为其法律代表)。有关人士须各自签署一份调解中心订明的《保密协议》。

调解员与当事人之间的沟通

11. 调解员须把任何一方当事人私下向他披露的任何资料保密，除非披露资料的一方当事人表明无须保密，则作别论。

调解的保密规定

12. (a) 当事人及 / 或调解员同意，把本协议及《职权范围》附件 VIII 订明的《经调解的和解协议》(如有的话)的副本送交调解中心。当事人及调解员也同意，调解员须向调解中心提交第 23 及 25 条所提述的《职权范围》附件 IX 订明的《调解证明书》。

- (b) 除了因规则第 12(a)条的规定，以及因成文法、规例或法院命令另有规定，或为实施和执行任何和解协议而必须披露外，所有参与调解的人士均须把下述事项保密，不得向任何第三者披露或透露(不论明言还是暗示)：
- (i) 在调解中发生的事宜；
 - (ii) 在调解过程中，任何一方当事人为解决争议而提出的任何意见、建议或和解建议；
 - (iii) 调解员发表的任何意见；
 - (iv) 在调解中取得的一切材料及传达的讯息；及 / 或
 - (v) 就调解提交或因此而产生的一切材料、资料、往来函件(包括电邮)、曾讨论的问题 / 事项、建议及反建议，包括但不限于任何《经调解的和解协议》(及当中的内容及 / 或条款)，但直接因实施和执行该等和解协议而须予披露者，则属例外。
- (c) 除了因成文法、规例或法院命令另有规定外，就调解取得的一切材料，以及因此而提交或产生的文件或其他资料，一律受保密权保障，不得在与合资格争议有关连的任何法律程序中获接纳为证据或予以披露，除非有关文件无论如何都会在该等法律程序中获接纳为证据或予以披露，则作别论。
- (d) 在其后任何与合资格争议有关的法律程序中，当事人不得传召调解员或调解中心(或其雇员、人员或代表)作为证人、顾问、调解员、仲裁员或专家。
- (e) 在调解结束后，当事人的保密责任仍然有效及必须遵守。
- (f) 如当事人属公司实体，当事人必须确保其所有人员、代表及 / 或代理人都遵守第 12 条的规定。
- (g) 曾经进行、继续进行或已结束调解一事，则无须视为机密。
13. 在进行调解之前、期间或之后，如某一方当事人私下向调解员披露任何保密资料，则在未取得披露资料的一方当事人同意的情况下，调解员不得向另一方当事人或他人披露有关资料，除非法例规定须予披露，则作别论。

14. 当事人不得以逐字记录或抄写形式，记录调解过程。
15. 当事人确认，他们根据本协议的条款进行调解，即表示同意并接受调解中心可使用有关资料作研究、评估或教育用途，惟不得直接或间接公开，或可能直接或间接公开当事人身分。
16. 当事人并同意，调解中心有权进行观察，包括有权委任观察员出席及 / 或观察任何根据本规则进行的调解。凡进行这类观察，调解中心都必须以书面通知当事人及调解员。观察员须遵守规则第 11 至 15 条的规定，犹如本身是签立本协议的其中一方当事人或调解员一样，并须签署《职权范围》附件 VII 订明的《保密协议》。

调解所用语言

17. 调解所用语言由调解员决定，调解员须尽可能考虑当事人的意愿。任何一方当事人如需要翻译服务，须自行承担费用。当事人同意，如双方当事人都需要翻译服务，则由双方平均分担费用，并且翻译员须签署《职权范围》附件 VII 中订明的《保密协议》。

终止调解

18. 调解员须告知合资格申诉人，他们有权退出调解。
19. 调解员如认为任何一方当事人不能或不愿意积极参与调解，可终止调解。
20. 调解员如认为再没有充分理由继续进行调解，可终止调解。
21. 调解员如相信继续进行调解会引致道德问题，可终止调解。
22. 调解员如认为已没有足够资料继续进行有建设性的调解，可终止调解。
23. 如调解根据第 18 至 22 条的规定终止，调解员须向调解中心提交《职权范围》附件 IX 订明的《调解证明书》。

就争议达成和解

24. 在调解中订立的和解条款须以书面形式列明，并经当事人或其代表签署，方具法律约束力。

25. 不论是达成和解还是终止调解，调解员都必须在调解工作结束后向调解中心提交《调解证明书》。

弥偿及免除法律责任

26. 调解员及 / 或调解中心不会因调解员根据本协议履行其责任或其意时的作为或不作为，向任何一方当事人负上法律责任，除非有关作为或不作为含有欺诈成分，则作别论。
27. 在任何情况下，调解员如因或基于其根据本协议履行调解员的责任或其意时的作为或不作为，而被某一方当事人或任何属该方的人或任何人经该方提出申索，则该方当事人须就此等申索对调解员及 / 或调解中心作出弥偿，除非有关作为或不作为含有欺诈成分，则作别论。
28. 当事人或其代表或调解员在调解期间提出或使用的陈述或意见，不论是书面还是口头，均不得援引作为依据以进行任何涉及诽谤、永久形式诽谤、短暂形式诽谤或相关投诉的诉讼，而本文件可用以禁制任何这类诉讼。

调解费用

29. 当事人会按照调解中心的《收费表》，承担调解员的费用和开支。当事人和调解员也同意，调解中心不须就调解费用对调解员负上法律责任。

仲裁协议

30. 当事人同意，任何由合资格争议引起或与其相关的任何纠纷、争议或申索如未能以调解方式解决，在标准合资格争议的合资格申索人或延伸合资格争议的申索人提出书面要求后，便须交由调解中心按照调解计划《调解及仲裁规则》管理的仲裁方式解决。有关规则如下：
- (a) 仲裁员人数为一人，须从调解中心的仲裁员名单上选取；
 - (b) 如有需要，调解中心须担当委任人，从调解中心的仲裁员名单上委任一名仲裁员，而当事人均同意按此原则委任仲裁员；
 - (c) 仲裁地方须为香港境内；及
 - (d) 仲裁须以仲裁员认为合适的语言进行。

规管法例

31. 本协议受香港特别行政区的法律管限，而香港特别行政区法院有专有审判权，可就本协议及调解所引起或与之有关的任何事宜作出裁定。

签署调解协议

日期： _____

当事人姓名 / 名称 (请以正楷填写及签署)

(如适用，请加盖公司印鉴)

当事人姓名 / 名称 (请以正楷填写及签署)

(如适用，请加盖公司印鉴)

调解员姓名 (请以正楷填写及签署)

《调解协议》（只调解）

本中心档号：_____

收件日期：_____

(只供调解中心人员填写)

本协议于_____年_____月_____日签订，协议各方(在本协议内称为“当事人”)为：

(当事人姓名 / 名称：请用正楷填写)

(当事人姓名 / 名称：请用正楷填写)

及调解员(下称“调解员”)为：

(调解员姓名：请用正楷填写)

争议摘要

当事人同意进行调解，以解决有关_____ (“合资格争议”) 的问题。

除非另有注释，本协议内所载词汇的意思均与金融纠纷调解计划（调解计划）相关的金融纠纷调解中心（调解中心）《职权范围》第 2 段所述定义相同。

委任调解员

1. 当事人同意接受由调解中心委任调解员，以按照本协议的条款调解双方的合资格争议。

调解中心调解员的规则和操守守则

2. 调解须按照本协议的条款及调解中心《职权范围》（尤其是附件 IV 订明的调解计划《调解及仲裁规则》(规则)和附件 V 订明的调解中心《调解员操守守则》) 进行。

调解员的角色

3. 调解员务须公正持平，协助当事人进行下列任何或全部事宜：
 - (a) 辨识具争议的事宜；
 - (b) 研究和制订不同方案；
 - (c) 互相沟通；及
 - (d) 就解决全部或部分合资格争议达成协议。

4. 调解员可与双方当事人一起会面或与任何一方当事人单独会面。
5. 调解员不会对争议或其任何方面作出裁决，又或向任何一方当事人提供法律或其他专业意见。

利益冲突

6. 在调解展开之前，调解员必须尽其所知向当事人披露过往是否与任何一方当事人有业务往来，或合资格争议是否涉及其个人的任何利益。
7. 在进行调解期间，如调解员发现任何可令人按理质疑他公正处事能力的情况，须实时把有关情况告知当事人，让当事人决定是否继续由他进行调解，还是由调解中心委任新调解员接手。

当事人互相合作

8. 双方当事人同意在调解中与调解员和对方真诚合作。

在调解会议上和解及由他人陪同出席的权限

9. 当事人同意参与调解，并有权在任何合理预计范围内和解。
10. 每一方当事人均可由一名或多名的人士陪同出席调解会议，该等人士可以是或不是其法律代表(不论是否内部律师)，在调解期间给予协助和提供意见。有关人士须各自签署一份调解中心订明的《保密协议》。

调解员与当事人之间的沟通

11. 调解员须把任何一方当事人私下向他披露的任何资料保密，除非披露资料的一方当事人表明无须保密，则作别论。

调解的保密规定

12. (a) 当事人及 / 或调解员同意，把本协议及《职权范围》附件 VIII 订明的《经调解的和解协议》(如有的话)的副本送交调解中心。当事人及调解员也同意，调解员须向调解中心提交第 23 及 25 条所提述的《职权范围》附件 IX 订明的《调解证明书》。
- (b) 除了因规则第 12(a)条的规定，以及因成文法、规例或法院命令另有规定，或为实施和执行任何和解协议而必须披露外，所

有参与调解的人士均须把下述事项保密，不得向任何第三者披露或透露(不论明言还是暗示)：

- (i) 在调解中发生的事宜；
 - (ii) 在调解过程中，任何一方当事人为解决争议而提出的任何意见、建议或和解建议；
 - (iii) 调解员发表的任何意见；
 - (iv) 在调解中取得的一切材料及传达的讯息；及 / 或
 - (v) 就调解提交或因此而产生的一切材料、资料、往来函件(包括电邮)、曾讨论的问题 / 事项、建议及反建议，包括但不限于任何《经调解的和解协议》(及当中的内容及 / 或条款)，但直接因实施和执行该等和解协议而须予披露者，则属例外。
- (c) 除了因成文法、规例或法院命令另有规定外，就调解取得的一切材料，以及因此而提交或产生的文件或其他资料，一律受保密权保障，不得在与合资格争议有关连的任何法律程序中获接纳为证据或予以披露，除非有关文件无论如何都会在该等法律程序中获接纳为证据或予以披露，则作别论。
- (d) 在其后任何与合资格争议有关的法律程序中，当事人不得传召调解员或调解中心(或其雇员、人员或代表)作为证人、顾问、调解员、仲裁员或专家。
- (e) 在调解结束后，当事人的保密责任仍然有效及必须遵守。
- (f) 如当事人属公司实体，当事人必须确保其所有人员、代表及 / 或代理人都遵守第 12 条的规定。
- (g) 曾经进行、继续进行或已结束调解一事，则无须视为机密。
13. 在进行调解之前、期间或之后，如某一方当事人私下向调解员披露任何保密资料，则在未取得披露资料的一方当事人同意的情况下，调解员不得向另一方当事人或他人披露有关资料，除非法例规定须予披露，则作别论。
14. 当事人不得以逐字记录或抄写形式，记录调解过程。

15. 当事人确认，他们根据本协议的条款进行调解，即表示同意并接受调解中心可使用有关资料作研究、评估或教育用途，惟不得直接或间接公开，或可能直接或间接公开当事人身分。
16. 当事人并同意，调解中心有权进行观察，包括有权委任观察员出席及 / 或观察任何根据本规则进行的调解。凡进行这类观察，调解中心都必须以书面通知当事人及调解员。观察员须遵守规则第 11 至 15 条的规定，犹如本身是签立本协议的其中一方当事人或调解员一样，并须签署《职权范围》附件 VII 订明的《保密协议》。

调解所用语言

17. 调解所用语言由调解员决定，调解员须尽可能考虑当事人的意愿。任何一方当事人如需要翻译服务，须自行承担费用。当事人同意，如双方当事人都需要翻译服务，则由双方平均分担费用，并且翻译员须签署《职权范围》附件 VII 中订明的《保密协议》。

终止调解

18. 调解员须告知合资格申索人，他们有权退出调解。
19. 调解员如认为任何一方当事人不能或不愿意积极参与调解，可终止调解。
20. 调解员如认为继续进行调解已不再可行，可终止调解。
21. 调解员如相信继续进行调解会引致道德问题，可终止调解。
22. 调解员如认为已没有足够资料继续进行有建设性的调解，可终止调解。
23. 如调解根据第 18 至 22 条的规定终止，调解员须向调解中心提交《职权范围》附件 IX 订明的《调解证明书》。

就争议达成和解

24. 在调解中订立的和解条款须以书面形式列明，并经当事人或其代表签署，方具法律约束力。
25. 不论是达成和解还是终止调解，调解员都必须在调解工作结束后向调解中心提交《调解证明书》。

弥偿及免除法律责任

26. 调解员及 / 或调解中心不会因调解员根据本协议履行其责任或其意时的作为或不作为，向任何一方当事人负上法律责任，除非有关作为或不作为含有欺诈成分，则作别论。
27. 在任何情况下，调解员如因或基于其根据本协议履行调解员的责任或其意时的作为或不作为，而被某一方当事人或任何属该方的人或任何人经该方提出申索，则该方当事人须就此等申索对调解员及 / 或调解中心作出弥偿，除非有关作为或不作为含有欺诈成分，则作别论。
28. 当事人或其代表或调解员在调解期间提出或使用的陈述或意见，不论是书面还是口头，均不得援引作为依据以进行任何涉及诽谤、永久形式诽谤、短暂形式诽谤或相关投诉的诉讼，而本文件可用以禁制任何这类诉讼。

调解费用

29. 当事人会按照调解中心的《收费表》，承担调解员的费用和开支。当事人和调解员也同意，调解中心不须就调解费用对调解员负上法律责任。

规管法例

30. 本协议受香港特别行政区的法律管限，而香港特别行政区法院有专有审判权，可就本协议及调解所引起或与之有关的任何事宜作出裁定。

签署调解协议

日期： _____

当事人姓名/名称(请以正楷填写及签署)(如适用,请加盖公司印鉴)

当事人姓名/名称(请以正楷填写及签署)(如适用,请加盖公司印鉴)

调解员姓名 (请以正楷填写及签署)

《仲裁协议》 (只仲裁)

本中心档号：_____

收件日期：_____

(只供调解中心人员填写)

本协议于_____年_____月_____日签订，协议各方(在本协议内称为“当事人”)为：

(当事人姓名 / 名称：请用正楷填写)

(当事人姓名 / 名称：请用正楷填写)

争议摘要

当事人同意进行仲裁，以解决有关_____ (“合资格争议”) 的问题。

除非另有注释，本协议内所载词汇的意思均与金融纠纷调解计划（调解计划）相关的金融纠纷调解中心（调解中心）《职权范围》第 2 段所述定义相同。

仲裁协议

1. 当事人同意，任何由合资格争议引起或与其相关的任何纠纷、争议或申索，在申索人提出书面要求后，便须交由调解中心按照调解计划《调解及仲裁规则》管理的仲裁方式解决。有关规则如下：
 - (a) 仲裁员人数为一人，须从调解中心的仲裁员名单上选取；
 - (b) 如有需要，调解中心须担当委任人，从调解中心的仲裁员名单上委任一名仲裁员，而当事人均同意按此原则委任仲裁员；
 - (c) 仲裁地方须为香港境内；及
 - (d) 仲裁须以仲裁员认为合适的语言进行。

规管法例

2. 本协议受香港特别行政区的法律管限，而香港特别行政区法院有专有审判权，可就本协议及仲裁所引起或与之有关的任何事宜作出裁定。

签署仲裁协议

日期： _____

当事人姓名 / 名称 (请以正楷填写及签署)
(如适用，请加盖公司印鉴)

当事人姓名 / 名称 (请以正楷填写及签署)
(如适用，请加盖公司印鉴)

《保密协议》

本中心档号：_____

收件日期：_____

(只供调解中心人员填写)

(参照香港律师会的《保密协议》样本)

作为准予在_____ (甲方当事人) 与 _____ (乙方当事人) 之间的调解出席 / 提供建议或意见的代价，本人同意受到当事人在_____ 年_____ 月_____ 日(日期)签署的《调解协议》保密条款(第 11 至 16 条)的约束，犹如本人是调解的其中一方当事人一样。本人向当事人及调解员承诺，本人不会披露或使用任何与调解有关的资料，或在任何其后进行的诉讼程序中担任证人。

签署：_____ 日期：_____

姓名及身分(请用正楷填写)：_____

* 《调解协议》第 11 至 16 条节录如下：

“11. 调解员须把任何一方当事人私下向他披露的任何资料保密，除非披露资料的一方当事人表明无须保密，则作别论。

12. (a) 当事人及 / 或调解员同意，把本协议及《职权范围》附件 VIII 订明的《经调解的和解协议》(如有的话)的副本送交调解中心。
- 当事人及调解员也同意，调解员须向调解中心提交第 23 及 25 条所提述的《职权范围》附件 IX 订明的《调解证明书》。
- (b) 除了因规则第 12(a)条的规定，以及因成文法、规例或法院命令另有规定，或为实施和执行任何和解协议而必须披露外，所有参与调解的人士均须把下述事项保密，不得向任何第三者披露或透露(不论明言还是暗示)：
- (i) 在调解中发生的事宜；
 - (ii) 在调解过程中，任何一方当事人为解决争议而提出的任何意见、建议或和解建议；
 - (iii) 调解员发表的任何意见；
 - (iv) 在调解中取得的一切材料及传达的讯息；及 / 或
 - (v) 就调解提交或因此而产生的一切材料、资料、往来函件(包括电邮)、曾讨论的问题 / 事项、建议及反建议，包括但不限于任何《经调解的和解协议》(及当中的内容及 /

或条款)，但直接因实施和执行该等和解协议而须予披露者，则属例外。

(c) 除了因成文法、规例或法院命令另有规定外，就调解取得的一切材料，以及因此而提交或产生的文件或其他资料，一律受保密权保障，不得在与合资格争议有关连的任何法律程序中获接纳为证据或予以披露，除非有关文件无论如何都会在该等法律程序中获接纳为证据或予以披露，则作别论。

(d) 在其后任何与合资格争议有关的法律程序中，当事人不得传召调解员或调解中心(或其雇员、人员或代表)作为证人、顾问、调解员、仲裁员或专家。

(e) 在调解结束后，当事人的保密责任仍然有效及必须遵守。

(f) 如当事人属公司实体，当事人必须确保其所有人员、代表及 / 或代理人都遵守第 12 条的规定。

(g) 曾经进行、继续进行或已结束调解一事，则无须视为机密。

13. 在进行调解之前、期间或之后，如某一方当事人私下向调解员披露任何保密资料，则在未取得披露资料的一方当事人同意的情况下，

调解员不得向另一方当事人或他人披露有关资料，除非法例规定须予披露，则作别论。

14. 当事人不得以逐字记录或抄写形式，记录调解过程。
15. 当事人确认，他们根据本协议的条款进行调解，即表示同意并接受调解中心可使用有关资料作研究、评估或教育用途，惟不得直接或间接公开，或可能直接或间接公开当事人身分。
16. 当事人并同意，调解中心有权进行观察，包括有权委任观察员出席及 / 或观察任何根据本规则进行的调解。凡进行这类观察，调解中心都必须以书面通知当事人及调解员。观察员须遵守规则第 11 至 15 条的规定，犹如本身是签立本协议的其中一方当事人或调解员一样，并须签署《职权范围》附件 VII 订明的《保密协议》。”

金融纠纷调解计划由金融纠纷调解中心管理

《经调解的和解协议》

本协议在_____年_____月_____日(日期)签立，协议双方(在本协议内称为“当事人”)为：

(甲方当事人姓名 / 名称：

请以正楷填写)

(统称“当事人”)

(乙方当事人姓名 / 名称：

请以正楷填写)

背景

按照当事人在_____年_____月_____日(日期)签立的《调解协议》，当事人同意根据与金融纠纷调解计划（调解计划）相关的金融纠纷调解中心（调解中心）《职权范围》所订的调解计划《调解及仲裁规则》进行调解，以解决有关_____

_____ (“合资格争议”)的问题。

当事人已在调解中就解决合资格争议的条款达成协议。

条款

当事人就下列条款达成协议：

(请在此列明条款)

1. 本协议一经签立，即对签立协议的所有当事人具约束力。
2. 当事人同意把本协议的副本送交调解中心。
3. 本协议须根据香港特别行政区的法例解释。

签署和解协议

日期：_____

当事人姓名 / 名称 (请以正楷填写及签署)
(如适用，请加盖公司印鉴)

当事人姓名 / 名称 (请以正楷填写及签署)
(如适用，请加盖公司印鉴)

本中心档号：_____

收件日期：_____

(只供调解中心人员填写)

金融纠纷调解计划

由金融纠纷调解中心管理

(根据金融纠纷调解计划《职权范围》第 19.8.3 或 19.10.4 段提交)

《调解证明书》

请在适当的 ☐ 内加上“√”号。

兹证明 _____ (合资格申诉人) 与 _____ (金融机构) 于以下期间进行调解：

日期	开始 (时间)	结束 (时间)

并已：

☐ 完成和得出以下结果：

- ☐ 达成圆满及最终和解，和解协议已妥为签署。
- ☐ 达成部分和解，部分和解协议已妥为签署。
- ☐ 未能达成和解。

☐ 终止：

- ☐ 由合资格申诉人提出。
- ☐ 由调解员根据调解中心《调解员操守守则》第 5(b) 段提出。
- ☐ 由调解员根据调解中心《调解员操守守则》第 5(c) 段提出。
- ☐ 由调解员根据调解中心《调解员操守守则》第 5(d) 段提出。
- ☐ 由调解员根据调解中心《调解员操守守则》第 5(e) 段提出。

签署：_____

日期：_____

调解员姓名 (请以正楷填写)：_____

在金融纠纷调解计划（“调解计划”） 下提交申索的联合同意书

本中心档号：_____

收件日期：_____

(只供调解中心人员填写)

请在适当的 ☐ 内加上“√”号。

我们，(金融机构的名称(“金融机构”) _____) 与 (金融机构客户的姓名 / 名称 _____)，双方商定及同意，在调解计划下就下文所述的申索及所选择的争议解决程序须按调解计划《调解及仲裁规则》处理 (惟客户须已签署附页载列的《知情同意书》)：

I. 申索类型

- ☐ 1. 由金融机构提交，属客户向该金融机构提出的申索 (若该申索为标准合资格争议，只能按照“先调解，后仲裁”的方式处理)。
- ☐ 2. 由金融机构或其客户提交，属客户向该金融机构提出的申索，并且该申索超过最高申索金额及/或超出时效期限 (调解中心《职权范围》第 2 段中的定义)。
- ☐ 3. 由金融机构提交，属向其客户提出的金融机构反申索，并个别或同时与客户向金融机构提出的申索一并处理。
- ☐ 4. 由金融机构提交，属向其客户提出的金融机构申索。

II. 争议解决程序的选择是 (不适用于标准合资格争议)：

- ☐ 先调解，后仲裁 ☐ 只调解 ☐ 只仲裁。

客户姓名 / 名称 (请以正楷填写及签署) (如适用，请加盖公司印鉴)

金融机构名称 (请以正楷填写及签署) (如适用，请加盖公司印鉴)

日期：

知情同意书

本中心档号：_____

收件日期：_____

(只供调解中心人员填写)

本人/我们是_____ (金融机构名称) 的客户。

本人/我们已于_____(日期)_____(时间) 向金融纠纷调解中心
(调解中心) 进行咨询或出席调解中心关于金融纠纷调解计划 (调解计划)
服务的资讯会。

声明

1. 本人/我们确认调解中心已向本人/我们解释调解计划服务及本人/我们亦明了该等服务。
2. 本人/我们充分明了，可就调解中心的争议解决程序及在《在调解计划下提交申索的联合同意书》给予的同意与其有关的后果，咨询独立的法律或专业意见。

客户 1 姓名 / 名称

(请以正楷填写及签署)

(如适用，请加盖公司印鉴)

客户 2 姓名 / 名称

(只适用于联名户口持有人)

(请以正楷填写及签署)

(如适用，请加盖公司印鉴)

日期：