

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索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)后提交的客户申索；
- (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索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 如合资格申索人向调解中心提出申请后，又在调解中心处理其申索期间，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索，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。