

金融糾紛調解中心

(調解中心)

與金融糾紛調解計劃 (調解計劃) 相關的

職權範圍

(此為譯本，有關內容以英文本為準。)

2018 年 1 月

(2018 年 11 月修訂本)

調解中心是根據公司條例 (第 622 章)註冊的擔保有限公司

[Revised in April 2020]

內 容

部	頁
A 導 言	3
B 調解中心的權力及職能	13
C 調解中心的權限	22
D 調解計劃的程序	26
E 雜 項	46
附 件	
I 《收費表》	53
II 調解計劃《個案受理準則指引》	56
II-A 調解計劃《個案受理準則指引》(標準合資格爭議)	
II-B 調解計劃《個案受理準則指引》(延伸合資格爭議)	
III 調解計劃《申請表格》	64
III-A 調解計劃《申請表格》(個人 / 獨資經營者)	
III-B 調解計劃《申請表格》(小型企業)	
III-C 調解計劃《申請表格》(金融機構)	
IV 調解計劃《調解及仲裁規則》	78
V 調解中心《調解員及仲裁員操守守則》	93
VI 《調解協議》及《仲裁協議》	100
VI-A 《調解協議》(先調解，後仲裁)	
VI-B 《調解協議》(只調解)	
VI-C 《仲裁協議》(只仲裁)	
VII 《保密協議》	113
VIII 《經調解的和解協議》	117
IX 《調解證明書》	119
X 《在調解計劃下提交申索的聯合同意書》	120

A 部：導言

1. 《職權範圍》的目的和涵蓋事宜

1.1 本《職權範圍》和相關附件述明，何謂合資格向金融糾紛調解中心（調解中心）提交處理爭議的人士；調解中心可受理的爭議類別；調解中心解決爭議的程序；調解中心提供的服務；以及其他有關事宜。為免生疑問，調解中心對《職權範圍》作出的釋義是最終及不可推翻的。

1.2 本《職權範圍》對以下組別的人士及實體（見以下第 2 段的定義）具有同樣約束力：

- 金融機構；
- 申請人；
- 調解中心已受理其申索的合資格申索人；
- 調解員；及
- 仲裁員。

2. 定義

2.1 在本《職權範圍》中，以下字詞的涵義如下：

- “申請人”指正向或已向調解中心提出申請的人士或實體；
- “申請”指向調解中心提出的申請，以評估提出的客戶申索、金融機構申索或金融機構反申索在調解計劃下，可否根據本《職權範圍》及《受理準則》作為合資格爭議予以受理；
- “仲裁”指就調解計劃的合資格爭議進行的仲裁程序；
- “仲裁裁決”指仲裁員所作的仲裁裁決，裁決為最終決定，對金融機構和合資格申索人都具有約束力；
- “仲裁員”指具有合適資歷及仲裁經驗，並獲調解中心委任為仲裁員的人士；
- “董事局”指管理調解中心的董事局；
- “調解計劃主任”指受聘於調解中心負責處理個案的人士，其職責包括解答查詢、收集資料，及在調解計劃下根據本《職權範圍》和《受理準則》審核申請，以決定應否受理申請；

- “申索”指任何一項客戶申索、金融機構申索或金融機構反申索，該等申索可由調解中心根據調解計劃受理解決；
- “申索人”指仲裁時，在仲裁通知書中提出申索的的一方當事人，視文意而定，可以是合資格申索人或金融機構；
- “法院”指香港特別行政區的法院；
- “客戶申索”指與客戶對金融機構提出的書面投訴有關的申索，該等申索可由調解中心根據調解計劃受理解決。金融機構在取得其客戶簽署的同意書（格式如附件 X 所示）後，可向調解中心提交客戶申索；
- “合資格申索人”指在本《職權範圍》第 13 段中被描述為合資格申索人的人士或實體；
- “生效日”指本《職權範圍》的生效日（2018 年 1 月 1 日）當天，但有關小型企業（小企）條款的施行則屬例外，後者的生效日為 2018 年 7 月 1 日；
- “合資格爭議”指符合本《職權範圍》第 12 段所述條件的爭議；
- “延伸合資格爭議”指具有本《職權範圍》第 12.1.2 段所述含義的爭議；

- “經延長的調解時間”指在指定的調解時間之後仍須繼續進行調解的任何延長時段，而該時段是經當事人、調解員和調解中心同意繼續進行的；
- “調解中心”指金融糾紛調解中心，是根據公司條例(第 622 章)註冊的擔保有限公司；
- “調解計劃”指由調解中心管理，藉以處理和解決合資格爭議的金融糾紛調解計劃；
- “金融服務”指金融機構所提供或經其提供的金融產品或服務，或關於該項金融產品或服務的意見；
- “最後書面答覆”指由金融機構給予客戶的書面回應，該回應為：接受有關書面投訴（並適當地作出補償）或不接受有關書面投訴但作出補償或拒絕接受有關書面投訴；
- “金融機構”指獲金管局認可或領有證監會所發牌照的金融機構或金融服務提供者，但不包括只從事《證券及期貨條例》(第 571 章)所訂第 10 類受規管活動(即提供信貸評級服務)的金融機構；

- “金融機構申索”指金融機構就金融服務對其客戶提出的申索，該等申索經客戶同意（格式如附件 X 所示）、並可由調解中心根據調解計劃受理解決；
- “金融機構反申索”指金融機構就已經或曾根據調解計劃而獲受理的客戶申索而提出的反申索，該等反申索經合資格申索人同意（格式如附件 X 所示）、並可由調解中心根據調解計劃受理解決；該項反申索可由與該客戶的個別申索相同或不同的事件、交易或事由產生；
- “政府”指香港特別行政區政府；
- “金管局”指根據《外匯基金條例》（第 66 章）第 5A 條委任的金融管理專員；
- “香港”指香港特別行政區；
- “投訴局”指保險投訴局；
- “《受理準則》”指附件 II-A 和 II-B 中載列的調解計劃《個案受理準則指引》；
- “時效期限”指客戶須向調解中心提出客戶申索的時效期限，

而該期限為自合資格申索人購買金融服務日期、或自其首次知悉其因金融服務而蒙受金錢損失日期（兩者以日期較後者為準）起計的 24 個月。合資格申索人的知悉包括可合理地預期其從觀察所得或可以確定的事實而知悉的事；

- “仲裁員名單”指由調解中心為按照本《職權範圍》和調解計劃《調解及仲裁規則》進行仲裁而擬訂的仲裁員名單；
- “調解員名單”指由調解中心為按照本《職權範圍》和調解計劃《調解及仲裁規則》進行調解而擬訂的調解員名單；
- “最高申索金額”指可就單獨一項客戶申索進行申索的最高金額，其上限不超過港幣 1,000,000 元（包括任何指稱為損失的款項的利息）或等值外幣；
- “調解”指根據調解計劃就合資格爭議進行的調解程序；
- “經調解的和解協議”指一份書面協議，而該書面協議載列當事人在調解過程中就合資格爭議達成的和解條款；
- “調解員”指具有合適資歷及調解經驗，並獲調解中心委任為調解員的人士；

- “仲裁通知書”指由申索人向調解中心提交要求展開仲裁程序的書面通知；
- “段”指本《職權範圍》載列各段所述的條款及 / 或條件(附件除外)；
- “當事人”指合資格申索人及相關的金融機構；
- “監管機構”指香港的金融服務監管機構，例如證監會和金管局；
- “代表”指在根據調解計劃進行的調解及 / 或仲裁中代表金融機構的人士，可包括在引起合資格爭議的金融服務中與合資格申索人進行交易或監督與合資格申索人進行的交易的任何個別人士，而該名個別人士為金融機構的僱員、代理人或第三方承辦商；
- “被申請人”指仲裁時，收到申索的一方當事人，視文意而定，可以是合資格申索人或金融機構。
- “規則”指調解計劃《調解及仲裁規則》載列的條款及 / 或條件；

- “小企”指身為有限公司或合夥企業的小型企業，且根據其最近一個財務年度的年終報表顯示：

- (1) 年度營業額不超過港幣 5000 萬元；及
- (2) 總資產不超過港幣 5000 萬元；及
- (3) 在香港的僱員人數不超過 50 人。

如該有限公司屬集團的附屬公司或控權公司（根據《公司條例》（第 622 章）的定義），則將會使用該集團的綜合數據。對於海外註冊成立的企業，一律適用相同準則；

- “證監會”指《證券及期貨條例》（第 571 章）第 3 條所指的證券及期貨事務監察委員會；
- “指定的調解時間”指根據本《職權範圍》進行實質調解會議所包括的四個小時；
- “標準合資格爭議”指具有本《職權範圍》第 12.1.1 段所述含義的爭議；
- “《職權範圍》”指與調解計劃相關的調解中心《職權範圍》（2018 年 1 月）；及

- “書面投訴”指客戶將客戶申索呈交給調解中心之前向金融機構提出的書面投訴。

2.2 在文意許可的情況下，凡提述提供金融服務時，在意義上也包括不提供金融服務的情況。

2.3 在文意許可的情況下，凡提述男性時，在意義上也包括女性，反之亦然。此外，在文意許可的情況下，凡提述單數時，在意義上也包括複數，反之亦然。

2.4 凡對日子的提述，均指曆日。

2.5 凡對月份的提述，均指曆月。

3. 修訂及適用

3.1 不論何時，董事局在徵詢政府的意見後，都有權修訂本《職權範圍》。董事局也會視乎情況，徵詢相關各方的意見，包括相關業界團體。

3.2 調解中心就執行本《職權範圍》的相關事宜，可不時發出指引，從而配合業界的產品及政策發展和其他改變。此等指引及任何

本《職權範圍》的更新，一經調解中心在其網站發布，即告生效。

3.3 在有需要時，調解中心可對附件作出修訂。如本《職權範圍》的主體部分與附件之間存在衝突，則以《職權範圍》為準。

3.4 本《職權範圍》適用於合資格申索人或金融機構（如適用）首次知悉損失的日期發生於生效日或生效日之後的所有申索。

3.5 《職權範圍》（2014年2月）適用於合資格申索人首次知悉損失的日期發生於生效日之前的所有申索。

B 部：調解中心的權力及職能

4. 調解中心的成立目的及權力

4.1 成立調解中心的目的，是為金融機構及其客戶提供一個在訴訟以外、獨立而費用相宜的途徑，以解決兩者之間的金錢爭議。

4.2 調解中心在任何時候均須保持獨立持平，不得代表合資格爭議中的任何一方當事人。

4.3 調解中心有權：

(a) 根據載於附件 II 的《受理準則》，決定是否受理申請；

(b) 要求提供處理申索及 / 或合資格爭議所需及與之有關的資料；

(c) 為調解員及仲裁員提供操守指引，包括（但不僅限於）不時制定規則、操守守則及指南；

(d) 為研究、評估或教育目的而發布有關合資格爭議的資料。

發布的性質及形式可包括按個案所涉界別或性質分類的統計數字摘要，惟不得直接或間接公開，或可能直接或間接公開當事人的身分；

- (e) 就其所知把系統性問題(即會或可能會影響有關金融機構的其他客戶或公眾的問題)及 / 或懷疑嚴重失當行為的資料，通知及 / 或提交監管機構；
- (f) 向申請人、合資格申索人及金融機構徵收根據附件 I《收費表》訂明的相關費用；
- (g) 在金融機構未能根據本《職權範圍》履行其任何義務時，向金融機構發出信件或通知書，以及 / 或知會監管機構；及
- (h) 採取任何其他適當的行動及措施，以達成調解中心的成立目的。

4.4 調解中心是全權主管以下事宜的唯一機構：

- (a) 備存調解員名單和仲裁員名單；
- (b) 增刪上述名單的調解員和仲裁員；及
- (c) 委任調解員和仲裁員(如當事人未能就此事達成協議)。

5. 調解中心的原則和職能

5.1 調解中心是根據以下原則成立的：

- (a) **獨立**—調解程序務須獨立；
- (b) **持平**—調解中心的程序應對雙方當事人都公正持平；
- (c) **便捷**—爭議解決程序應簡單直接、清楚易明，為使用者提供便捷的服務；
- (d) **有效**—應以迅速及有效的方式解決合資格爭議；及
- (e) **公開**—在處理合資格爭議時，除了應盡可能維持公開透明外，還應按照香港法例就有關保密及保障私隱的責任行事。

5.2 調解中心是為管理調解計劃而成立的。該項計劃主要是先以調解方式處理爭議；如調解失敗，則會按合資格申索人的意願提交仲裁。

6. 調解中心的成立

6.1 調解中心是根據公司條例(第 622 章)以非牟利擔保有限公司的形式成立，其組織章程細則界定其宗旨、權限及管治方式。

7. 調解中心的管治方式

7.1 調解中心是由一個董事局(連主席在內，有 7 至 15 名成員)管治的。董事局負責制訂調解中心的整體政策及監察其運作，並確保爭議解決程序獨立公正。董事局不得干預調解和仲裁的過程及結果。

7.2 董事局成員有廣泛代表性，包括從事金融服務業的人士，以及備受推崇兼熟識金融服務和保障消費者權益等相關事宜的社會賢達。董事局成員包括調解中心的行政總裁，以及由政府 and 監管機構所委任的人士。

7.3 董事局可按其認為合適的條款和條件，把所擁有的任何權力轉授予一個或多個委員會 / 小組委員會，而委員會 / 小組委員會的成員不一定要是董事。獲授權的委員會 / 小組委員會必須按照董事局的指示行使有關權力。

8. 調解中心的撥款安排

8.1 政府、金管局和證監會自二零一二年一月一日開始，為調解中心提供成立費用及營運經費。

8.2 由新的撥款日期起（該日待定），調解中心的營運經費須由金融機構提供，以落實金融業界對公眾的承諾，循公平有效的方式解決爭議。

8.3 由新的撥款日期起，調解中心的營運經費須因應調解中心的資源使用情況，由金融機構按公平及公正的方式分擔。撥款安排的基本原則如下：

(a) 對各金融機構力求公平；

(b) 以具效率及簡化行政程序的方式運作並徵收費用；

(c) 為調解中心及金融機構提供適度明確的準則和彈性，使能適時擬訂財務預算和管理財政；及

(d) 鼓勵金融機構盡可能在較早階段解決申索。

8.4 調解中心須在新的撥款日期前的合理時間內，以其營運經驗着手制訂撥款方案，使該方案可在新的撥款日期生效。調解中心會諮詢政府、監管機構和相關各方，包括相關業界團體。金融機構須向調解中心提供所需資料，以便調解中心制訂撥款方案。

8.5 待調解中心撥款的方案獲政府、金管局及證監會通過後，金融機構須同意遵守有關條款，以確保調解中心由新的撥款日期起繼續運作。

9. 調解計劃的成員

9.1 根據金管局認可金融機構的發牌條件或《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》，金融機構須成為調解中心所推行的調解計劃的成員。

9.2 金融機構同意遵守本《職權範圍》的規定，以及遵循調解中心為調解計劃訂明的程序及方法。如果在下列情況下，金融機構須就解決合資格爭議，參與調解及 / 或仲裁：

(a) 合資格申索人願意，及

(b) 在申請人提出申請之前，該標準合資格爭議未能在當事人之間直接解決。

9.3 金融機構須遵循調解中心為調解計劃訂明的程序，包括但不限於以下各項：

- (a) 就書面投訴發出的最後書面答覆中，告知有關客戶如該書面投訴未能解決，可選擇把投訴轉交調解中心處理，並載列調解中心的聯絡資料，如熱線電話、地址及網站；
- (b) 在調解中心指定的時限內回應其索取資料的要求；
- (c) 派出參與調解會議的代表，必須擁有所需的授權，以決定個別申索；
- (d) 根據第 9.2 段所示進行調解及 / 或仲裁；
- (e) 真誠地參與調解及 / 或仲裁；
- (f) 落實附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》及 / 或仲裁裁決的條款；及
- (g) 盡快向調解中心繳付根據附件 I《收費表》訂明的調解費及 / 或仲裁費，以及任何其他費用和收費。

10. 金融機構須遵守的承諾及違規後果

- 10.1 金融機構同意在任何時間均遵守本《職權範圍》的規定，並受本《職權範圍》約束，包括調解中心經諮詢政府而可能不時作

出的任何修訂、修改及 / 或更新。調解中心會視乎情況諮詢相關各方，包括相關業界團體。

10.2 金融機構如沒有按照本《職權範圍》的規定履行其責任，調解中心須在有需要時向其發出違規信函 / 通知，並把副本送交監管機構，以便監管機構採取跟進行動。

11. 收費結構

11.1 調解中心會按照附件 I 所載的《收費表》，就所提供的服務向合資格申索人及金融機構收取費用。所有繳付予調解中心的費用及收費，概不退還。

11.2 申請人提交調解計劃《申請表格》時，須向調解中心繳付申請費。申請費不設退款，即使調解中心其後拒絕受理申請，也不會把費用退還給申請人。

11.3 當事人須在調解及仲裁程序展開之前，向調解中心繳付調解費及仲裁費。調解費及仲裁費不設退款，即使調解員或仲裁員其後終止處理有關調解或仲裁，也不會把費用退還給當事人。

11.4 調解中心須不時檢討收費結構。如要修改載於附件 I 的《收費表》所列的收費結構，調解中心須先諮詢政府及視乎情況諮詢相關各方，包括相關業界團體，然後提交董事局審批。

C 部：調解中心的權限

12. 可提交調解中心處理的爭議

12.1 在符合第 14.1 段的規定下，調解中心只處理符合第 12.1.1 或 12.1.2 段中所有條件的以下爭議(統稱為“合資格爭議”)：

12.1.1 標準合資格爭議

- (a) 爭議必須是由合資格申索人提交的客戶申索或金融機構在取得當事人簽署的同意書(格式如附件 X 所示)後提交的客戶申索；
- (b) 合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到有關金融機構發出的最後書面答覆；或合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴超過 60 天(由提出投訴當日起計)，但仍未收到有關金融機構的最後書面答覆；
- (c) 涉及爭議的金融服務提供者必須為金融機構；
- (d) 爭議必須屬金錢性質(為免生疑問，調解中心有完全酌情權決定何謂“金錢性質”)；

- (e) 每宗申索的申索金額不得超過最高申索金額(為免生疑問, 調解中心有完全酌情權決定何謂“每宗申索”); 及
- (f) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港簽訂或制訂的合約或當金融機構作為代理人時, 向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

12.1.2 延伸合資格爭議

- (a) 爭議必須是在取得當事人簽署的同意書(格式如附件 X 所示)後, 並於以下情形中提出的:
 - (i) 在符合第 12.1.1(b)段的規定下, 由合資格申索人或金融機構提交的每宗客戶申索, 而該申索超過最高申索金額及/或超出時效期限; 或
 - (ii) 屬於金融機構提出的每宗金融機構申索或每宗金融機構反申索。

(為免生疑問, 調解中心有完全酌情權決定何謂每宗客戶申索, 金融機構申索及金融機構反申索。)
- (b) 涉及爭議的金融服務提供者必須為金融機構;

(c) 爭議必須屬金錢性質(為免生疑問，調解中心有完全酌情權決定何謂“金錢性質”)；及

(d) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港簽訂或制訂的合約或當金融機構作為代理人時，向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

13. 合資格申索人的定義

13.1 下列人士或實體(稱為“合資格申索人”)可提出申索：

(a) 現時或過去與金融機構有客戶關係或曾經接受金融服務的個別人士；

(b) 現時或過去與金融機構有客戶關係或曾經接受金融服務的獨資經營者；或

(c) 現時或過去與金融機構有客戶關係或曾經接受金融服務的小企(包括符合資格作為小企的金融機構)。

14. 不屬調解中心權限的個案

14.1 載於附件 II 的《受理準則》，列出調解計劃主任在什麼情況下不得受理申請。

- 14.2 所有爭議若未先經由合資格申索人向有關金融機構提出，讓有關金融機構直接解決，調解中心一律不予受理。
- 14.3 如合資格申索人向調解中心提出申請後，又在調解中心處理其申索期間，向投訴局投訴有關金融機構，或其中一方當事人向另一方當事人提出法律訴訟，則調解中心必須終止處理該宗申索，除非法院已命令暫時擱置法律程序，或已收到關於調解及 / 或仲裁的適當通知。當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而提出任何上文所述的投訴或法律訴訟，通知調解中心。
- 14.4 調解中心如在接獲申請後得悉申索屬曾循法院法律程序處理且已有裁決的案件，則須終止處理該宗申索。

D 部：調解計劃的程序

第一部分 – 初步程序

15 初步要求

15.1 對於客戶申索而言，合資格申索人向調解中心求助前，應先向有關金融機構提出書面投訴，讓有關金融機構可直接解決爭議。

15.2 合資格申索人要在以下情況下才應向調解中心提出申請：

(a) 他已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到有關金融機構就書面投訴發出的最後書面答覆；或

(b) 他已向有關金融機構提出書面投訴超過 60 天(由提出投訴當日起計)，但仍未有收到有關金融機構的最後書面答覆。

15.3 金融機構只有經相關合資格申索人同意才可向調解中心提出申請。

16. 初次查詢

16.1 調解計劃成員及公眾人士可親身或以電話、傳真、信函或電郵等方式，向調解中心提出查詢。調解中心的人員會協助處理查

詢，解釋調解計劃的涵蓋範圍，以及提供資料，說明可進一步處理查詢的途徑。

17. 提出申請

17.1 遞交調解計劃《申請表格》

17.1.1 如要提出申請，申請人應填妥載於附件 III 的調解計劃《申請表格》，清楚列明所爭議的事宜及所蒙受金錢損失的金額，並且夾附其與有關當事人之間的相關往來函件。如有需要，調解中心可修訂調解計劃《申請表格》。

17.1.2 申請只可由合資格申索人或金融機構根據載於附件 II 中的《受理準則》向調解中心提出。

17.1.3 申請人在遞交調解計劃《申請表格》時，須向調解中心繳交申請費。

17.1.4 申請人可表明同意讓調解中心與有關當事人共用他在調解計劃《申請表格》上提供的資料，並讓調解中心使用有關資料作研究、評估或教育用途。惟調解中心不得直接或間接公開，或有可能直接或間接公開當事人身分。

18. 調解計劃主任的角色

18.1 認收

18.1.1 調解中心在收到調解計劃《申請表格》及申請費後，須向申請人發出認收回條。

18.2 由調解計劃主任審核申請

18.2.1 獲指派審核申請的調解計劃主任可要求申請人提供他認為必要的進一步資料，以評估申請是否符合條件列作合資格爭議。申請人必須在調解中心所指定的時限內依從有關要求。

18.2.2 調解計劃主任須根據載於附件 II 的《受理準則》，並適當參照“合資格爭議”、“合資格申索人”及“金融機構”的定義，決定是否受理申請。

18.3 決定受理或拒絕受理申請的程序

18.3.1 調解計劃主任如根據載於上文第 12 至 14 段及附件 II 的《受理準則》決定受理或拒絕受理申請，便會通知申請人及有關金融機構，並會視乎情況所需，通知任何涉及並知悉有關申請的其他各方。

18.3.2 申請人如對調解計劃主任的決定有異議，可在收到有關決定通知的日期起計 21 天內向調解中心作出書面申述。

18.3.3 如有需要，調解中心的高級人員須覆檢調解計劃主任受理或拒絕受理任何申請的決定。

18.3.4 為免生疑問，該名高級人員所作的決定為最終及不可推翻的決定，申請人或其他當事人不得提出異議。

18.4 個案受理

18.4.1 調解中心如受理申請，便會把申索提交調解及/或仲裁（如適當）處理，並適時通知當事人。凡是作為標準合資格爭議而獲調解中心受理的申索，一律按照“先調解，後仲裁”的次序處理；而作為延伸合資格爭議而獲調解中心受理的申索，則可在“先調解，後仲裁”、“只調解”或“只仲裁”中選擇其中一種方式處理，惟當事人須提交已簽署的同意書（格式參見附件 X 所示）。

18.4.2 調解中心受理申請後，可要求合資格爭議的任何一方當事人辦理其認為可能有助調解及/或仲裁的其他事情，包括要求合資

格爭議的任何一方當事人出席調解前會議、自費安排翻譯員或提供進一步資料，除非有關當事人令調解中心信納：

- (a) 提供資料會違反法院命令；或
- (b) 提供資料會違反對第三方的保密責任，而即使他盡其合理的努力，也無法取得第三方同意，准予披露所需資料；或
- (c) 提供資料會妨礙警方、監管機構或執法機關正在進行的調查，而即使他盡其合理的努力，也無法取得有關方面的同意，准予披露所需資料；或
- (d) 資料不存在或不再存在，或並非由他合理管有或控制；或
- (e) 資料與合資格爭議無關。

儘管以上所述，本《職權範圍》內任何條文均不得妨礙任何一方當事人享有“不自我指控權”或主張“法律專業保密權”的權利。

18.4.3 合資格爭議的任何一方當事人必須在調解中心所指定的時限內依從第 18.4.2 段中規定的要求。

18.4.4 調解中心可在其認為合適的情況下，延長任何一方當事人履行上文第 18.4.2 段所述義務的時限(即使原定時限或經延長的時限已屆滿)，而這方面的權力不會受本《職權範圍》或其他規定所限。

第二部分：爭議解決程序

19. 調解

19.1 一般情況

19.1.1 調解中心是編訂和備存在調解計劃下提供調解服務的調解員名單的唯一機構。如調解員不依循本《職權範圍》行事，及 / 或不遵守載於附件 IV 的調解計劃《調解及仲裁規則》及 / 或附件 V 的調解中心《調解員及仲裁員操守守則》，調解中心有完全酌情權把有關調解員從調解員名單上除名。

19.1.2 在調解展開前，合資格申索人及有關金融機構須向調解中心繳付附件 I 訂明的費用。

19.1.3 除根據第 19.9 段的規定外，實質調解會議不得超過指定的調解時間，但如果當事人、調解員及調解中心同意另作安排，則作別論。

19.2 調解規則

- 19.2.1 有關委任調解員、調解員及當事人的角色、調解、終止調解、保密及調解所用語言的規則，載列於附件 IV 的調解計劃《調解及仲裁規則》第 2 條。

19.3 調解協議

- 19.3.1 在實質調解會議之前，調解員須確保當事人已簽署《調解協議》。調解員與當事人簽訂的《調解協議》必須使用附件 VI 的訂明格式。
- 19.3.2 調解員須把《調解協議》的副本送交調解中心。

19.4 調解員的職責和義務

- 19.4.1 調解員須協助合資格爭議的當事人作出以下任何或全部事情：
- (a) 辨識具爭議的事宜；
 - (b) 了解個別當事人的需要和利益；
 - (c) 研究和制訂不同方案；
 - (d) 互相溝通；

- (e) 就解決全部或部分合資格爭議達成協議；
- (f) 擬訂有效的和解協議，列明當事人有何協議，以解決合資格爭議；及
- (g) 遵守載於附件 IV 的調解計劃《調解及仲裁規則》的規定及調解中心不時發出的實務備忘。

19.4.2 調解員須在獲委任之日起計 21 天內召開調解會議，但如調解中心另有書面指示，則作別論。

19.5 調解員的權力和權限

19.5.1 調解員有權要求當事人提供與調解有關及所需的所有相關數據、資料和材料，除非當事人令調解員信納：

- (a) 提供資料會違反法院命令；或
- (b) 提供資料會違反對第三方的保密責任，而即使他盡其合理的努力，也無法取得第三方同意，准予披露所需資料；或
- (c) 提供資料會妨礙警方、監管機構或執法機關正在進行的調查，而即使他盡其合理的努力，也無法取得有關方面同意，准予披露所需資料；或

- (d) 資料不存在或不再存在，或並非由他合理管有或控制；或
- (e) 資料與合資格爭議無關。

儘管以上所述，本《職權範圍》內任何條文均不得妨礙任何一方當事人享有“不自我指控權”或主張“法律專業保密權”的權利。

19.5.2 調解員無權裁決爭議的實質內容或就有關內容作出有約束力的決定。

19.5.3 調解員調解合資格爭議，目的只是希望當事人能夠達成和解。
調解員無權作出任何金錢方面的裁決或向當事人施加任何罰則。

19.6 調解員的培訓和資歷

19.6.1 調解員務須不偏不倚，並具備處理金融爭議所需的知識。

19.6.2 調解員必須接受培訓以掌握處理金融爭議所需的知識和技巧。

19.6.3 調解中心有權決定其調解員在獲委任及續任於調解員名單上，
在持續的基礎上，須接受何種培訓及具備何種條件和資歷。

19.7 金融機構及合資格申索人的責任

- 19.7.1 當事人必須真誠地參與調解，與調解員充分合作，全力提供協助，使調解工作得以順利進行，並及時完成。

19.8 終止調解

- 19.8.1 合資格申索人可在調解開始後的任何時間，向調解員提交書面通知，以終止調解。
- 19.8.2 調解員如根據載於附件 V 的調解中心《調解員及仲裁員操守守則》認為再沒有充分理由繼續以調解方式解決爭議，可在諮詢當事人後，發出書面通知，以終止調解。
- 19.8.3 調解一旦終止，調解員須使用附件 IX 所載的《調解證明書》向調解中心匯報終止調解一事。當事人同意調解中心保存該份表格的副本。

19.9 經延長的調解時間

- 19.9.1 在指定的調解時間結束後，不論能否達成《經調解的和解協議》，調解員都可以終止調解。

19.9.2 只要當事人、調解員及調解中心同意，即可把指定的調解時間延長以處理合資格爭議。任何額外費用均須根據載於附件 I 的《收費表》計算，並在其後舉行的調解會議前繳付予調解中心。

19.10 經調解達成的和解

19.10.1 《經調解的和解協議》樣本載於附件 VIII。當事人可附加與樣本所載的現有條款不相牴觸的條款，但不得刪除樣本所載的任何條款。

19.10.2 調解員須把《經調解的和解協議》的副本送交調解中心；除此之外協議亦應予保密，不應向第三方披露。除根據第 19.10.3 段所示外，調解員及 / 或當事人不得使用載於《經調解的和解協議》內的資料，惟因應需要作為執行該協議內所載條款，則作別論。

19.10.3 調解中心可使用《經調解的和解協議》所載的資料作研究、評估或教育用途，惟不得直接或間接公開，或可能直接或間接公開當事人的身分。

19.10.4 調解結束後，不論能否達成《經調解的和解協議》，調解員都必須使用載於附件 IX 的《調解證明書》向調解中心匯報調解結果。

19.10.5 為免生疑問，調解結果不論是否記錄於《經調解的和解協議》，在執行《經調解的和解協議》的價值以外，均不得用作對當事人構成任何形式的責任或過失。

19.11 轉交仲裁

19.11.1 對於“先調解，後仲裁”及“只仲裁”，當事人同意，任何由合資格爭議引起或與其相關的糾紛、爭議或申索，經申索人提出書面要求後，便須按照調解計劃《調解及仲裁規則》所定，以調解中心管理的仲裁方式解決。有關規則如下：

- (a) 仲裁員人數為一人，須從調解中心的仲裁員名單上選取；
- (b) 如有需要，調解中心須擔當委任人，從調解中心的仲裁員名單上委任一名仲裁員，而當事人均都同意按此原則委任仲裁員；
- (c) 仲裁地方須為香港境內；及

(d) 仲裁須以仲裁員認為合適的語言進行。

19.11.2 對於“先調解，後仲裁”，申索人如未能以調解方式解決爭議，須於《調解證明書》發出日期起計 60 天內向調解中心就仲裁提出書面要求。在接獲申索人所提出的書面要求後，調解中心應知會被申請人為仲裁作好準備。所有於限期後提出的要求，概不接受。

20. 仲裁

20.1 一般情況

20.1.1 調解中心是編訂和備存在調解計劃下提供仲裁服務的仲裁員名單的唯一機構。如仲裁員不遵守《職權範圍》的規定，及 / 或不遵守載於附件 IV 的調解計劃《調解及仲裁規則》及 / 或附件 V 的調解中心《調解員及仲裁員操守守則》，調解中心有完全酌情權把有關仲裁員從仲裁員名單上除名。

20.1.2 在仲裁展開前，當事人須向調解中心繳付附件 I 所訂明的費用。

20.2 仲裁規則

20.2.1 仲裁應以“只審理文件”的方式進行，即仲裁員應根據當事人所提交的文件及證據，就合資格爭議作出裁決。如有需要，仲裁員可完全酌情決定，要求當事人提供更多資料或作出澄清。

20.2.2 在特殊的情況下，如仲裁員決定有需要進行由當事人親身出席的正式聆訊才能作出裁決，而雙方當事人又願意承擔並同意繳付因此招致的有關開支及費用，則仲裁員可召開正式聆訊。因此所招致的額外開支及費用須根據載於附件 I 的《收費表》計算，並由當事人平均分擔。

20.2.3 《仲裁條例》(第 609 章)為調解計劃下的仲裁程序提供法律依據。委任仲裁員及仲裁程序的詳情，載於附件 IV 的調解計劃《調解及仲裁規則》第 3 條。

20.3 仲裁員的職責和義務

20.3.1 仲裁員須：

- (a) 促使合資格爭議能公平迅速地解決，避免不必要的開支；
- (b) 行事中立持平，不偏不倚；

- (c) 給予雙方當事人合理的機會陳述各自的理據；
- (d) 採用切合特定個案情況的合適程序，以避免不必要的延誤和開支；
- (e) 遵守分別載於附件 IV 的調解計劃《調解及仲裁規則》和載於附件 V 的調解中心《調解員及仲裁員操守守則》的規定；及
- (f) 根據《仲裁條例》(第 609 章)(第 32 及 33 條除外)的規定進行仲裁。

20.3.2 仲裁員須在收到最後一份文件（如以“只審理文件”方式進行仲裁）或當事人親身出席聆訊日期起計（兩者以日期較後者為準）一個月內作出仲裁裁決。除非仲裁員在調解中心或當事人同意的情況下合理地延長了有關期限，則作別論。

20.4 仲裁員的權力和權限

20.4.1 仲裁員須根據《仲裁條例》(第 609 章)(第 32 及 33 條除外)的規定，按有關規管合約的法律依據，裁定合約申索所涉及的實質問題，並就此作出裁決。

20.4.2 仲裁員有權：

(a) 作出金錢方面的裁決：

(i) 就獲得受理作為標準合資格爭議的每宗申索，判定的金額不得超逾最高申索金額；

(ii) 就獲得受理作為延伸合資格爭議的每宗申索，判定的金額（連同利息計算）不得超逾該申索金額；

(iii) 就獲得受理作為延伸合資格爭議的每宗申索所涉及仲裁的費用，發出命令；

(iv) 就獲得受理作為標準合資格爭議的每宗申索所涉及仲裁的費用，不須發出命令，且當事人應承擔各自的費用；

(b) 進行仲裁員認為必要或適當的研訊；

(c) 指令當事人提供任何財產或物件，以供仲裁員在當事人面前檢查；

(d) 指令任何一方當事人，向仲裁員及另一方當事人提交由他管有、保管或擁有的任何文件或任何種類的文件，以供檢

查；以及指令任何一方當事人，向仲裁員及另一方當事人提供該等文件的副本，除非有關當事人令仲裁員信納：

- (i) 提供資料會違反法院命令；或
- (ii) 提供資料會違反對第三方的保密責任，而即使他盡其合理的努力，也無法取得第三方同意，准予披露所需資料；或
- (iii) 提供資料會妨礙警方、監管機構或執法機關正在進行的調查，而即使他盡其合理的努力，也無法取得同意，准予披露所需資料；或
- (iv) 資料不存在或不再存在，或並非由他合理管有或控制；或
- (v) 資料與合資格爭議無關。

儘管以上所述，本《職權範圍》內任何條文均不得妨礙任何一方當事人享有“不自我指控權”或主張“法律專業保密權”的權利。

- (e) 接納並考慮任何仲裁員認為相關的書面或口頭證據，而無須受證據法規則限制；及/或
- (f) 即使任何一方當事人未能或拒絕遵守本《職權範圍》的規定、調解計劃《調解及仲裁規則》或仲裁員的書面指令或書面指示，又或未能或拒絕行使陳述理據的權利，仲裁員仍可進行仲裁並作出仲裁裁決，但必須先以書面通知當事人他擬如此行事。

20.5 仲裁員的培訓和資歷

- 20.5.1 仲裁員務須保持獨立、不偏不倚，並具備處理金融爭議所需的知識。
- 20.5.2 就處理金融爭議所需的知識和技巧接受培訓，是擔任仲裁員的先決條件。
- 20.5.3 調解中心有權決定其仲裁員在獲委任及續任於仲裁員名單上，在持續的基礎上，須接受何種培訓及具備何種條件和資歷。

20.6 金融機構及合資格申索人的責任

- 20.6.1 當事人必須與仲裁員充分合作，全力提供協助，使仲裁工作得以順利進行，並在第 20.3.2 段所指定的時限內完成。

20.7 終止仲裁

- 20.7.1 申索人可在仲裁開始後的任何時間，透過調解中心向仲裁員提交書面通知，以終止仲裁。
- 20.7.2 仲裁員如認為再沒有充分理由繼續以仲裁方式解決爭議，可在諮詢當事人後，透過調解中心發出書面通知，以終止仲裁。

20.8 仲裁裁決

- 20.8.1 除根據附件 IV 調解計劃《調解及仲裁規則》第 3.12.1 條所定外，仲裁裁決是最終的決定，對當事人具有約束力及不可予以覆核（基於法律觀點則除外）。
- 20.8.2 仲裁員如裁定合資格爭議的申索人勝訴，可向被申請人作出金錢方面的裁決，金額為仲裁員認為申索人因所蒙受的金錢損失而應得的公平賠償，但有關裁決不得包括懲罰性賠償或加重損害賠償。

20.8.3 就每宗申索作出的金錢裁決，其總額（不包括費用）最多不得：

(a) 超逾標準合資格爭議的每宗申索適用的最高申索金額；

或

(b) 超逾延伸合資格爭議的每宗申索適用的申索金額（連同利息計算）。

20.8.4 就仲裁員所作的裁決而言，金錢損失可包括附帶的損失。

20.8.5 按照本段作出涉及金錢方面的裁決，可作為合約債項透過法院追討或強制執行。

20.8.6 如仲裁員就合資格爭議作出裁決，各方當事人都必須受其裁決約束，即使對裁決的條款有任何爭議，也須以仲裁員的裁決為最終及不可推翻的。

20.8.7 仲裁員須把仲裁裁決的副本送交調解中心。

20.8.8 仲裁程序以非公開和保密的形式進行，因此，仲裁員的裁決不會成為具約束力的判例。

E 部：雜項

21. 登記、使用和發布資料

21.1 調解中心可為研究、評估或教育目的而發布有關合資格爭議的資料。發布的性質及形式可包括按個案所涉界別或性質分類的統計數字摘要，而個案概要不得直接或間接洩露，或可能直接或間接洩露當事人的身分。

22. 向監管機構匯報

22.1 調解中心須按照與監管機構簽訂的《諒解備忘錄》，就其所知，把系統性問題（即會或可能會影響有關金融機構的其他客戶或公眾的問題）及 / 或懷疑嚴重失當行為的資料通知及 / 或提交監管機構。監管機構可要求調解中心提供在監管機構履行法定職能時合理要求的資料。調解中心會以不記名的形式按月向監管機構提供有關調解中心處理爭議的數目及種類的報告。

23. 保密規定

23.1 調解中心會保存調解計劃《申請表格》。

23.2 調解中心會保存下文所述關於調解的文件的副本：

- (a) 附件 VI 訂明的《調解協議》；
- (b) 附件 VII 訂明的《保密協議》（如有的話）；
- (c) 附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》（如有的話）；及
- (d) 附件 IX 訂明的《調解證明書》。

23.3 調解中心會保存下文所述關於仲裁的文件的副本：

- (a) 仲裁通知書；及
- (b) 仲裁裁決。

23.4 除了因第 23.1、23.2 及 23.3 段的規定，以及因成文法、規例或法院命令另有規定，或為實施和執行任何《經調解的和解協議》或仲裁裁決外，所有參與調解及 / 或仲裁的人士均須把下述事項保密，不得向第三者披露或透露（不論明言還是暗示）：

- (a) 在調解及 / 或仲裁中發生的事宜；
- (b) 在調解及 / 或仲裁中，任何一方當事人為解決爭議而提出的任何意見、建議或和解建議；
- (c) 調解員及 / 或仲裁員發表的任何意見；

(d) 在調解及 / 或仲裁中取得的所有材料及傳達的訊息；及 / 或

(e) 就調解及 / 或仲裁提交或因此而產生的所有材料、資料、往來函件(包括電郵)、曾討論的問題 / 事項、建議及反建議，包括但不限於《經調解的和解協議》(及當中的內容及 / 或條款)或仲裁裁決，但直接因實施和執行該等和解協議或裁決而須予披露者，則屬例外。

本段並不禁止金融機構為遵守監管規定或法定要求、指引或請求而向監管機構或執法機關披露上述資料。曾經進行、繼續進行或已結束調解及 / 或仲裁一事，則無須視為機密。

23.5 除了因成文法、規例或法院命令另有規定外，就調解及 / 或仲裁取得的所有材料，以及因此而提交或產生的文件或其他資料，一律受保密權保障，不得在與合資格爭議有關連的任何法律程序中獲接納為證據或予以披露，除非有關文件無論如何都會在該等法律程序中獲接納為證據或予以披露，則作別論。

23.6 調解中心有權進行觀察，包括有權委任觀察員出席及 / 或觀察任何根據本《職權範圍》進行的調解。凡進行這類觀察，調解中心都必須以書面通知當事人及調解員。觀察員須遵守調解計

劃《調解及仲裁規則》第 2.5 條的規定，猶如本身是調解個案的其中一方當事人或調解員一樣，並須簽署《職權範圍》附件 VII 訂明的《保密協議》。

23.7 在其後任何與合資格爭議有關的法律程序中，當事人不得傳召調解員、仲裁員或調解中心(或其任何僱員、人員或代表)作為證人、顧問、調解員、仲裁員或專家。

23.8 在調解及 / 或仲裁結束後，當事人的保密責任仍然有效及必須遵守。

23.9 當事人須確保其人員、代表及 / 或代理人遵守第 23 段所載的規定。

23.10 當事人現表明知悉並同意，凡違反及 / 或觸犯本保密規定，即構成不能藉損害賠償而得到合理或充分補償的損失。當事人表明同意，如有違反及 / 或觸犯本規定的情況，調解中心及 / 或不知情的一方當事人有權在法律上或衡平法上採取任何補救措施之外，另可申請強制令作為補救措施。調解中心及 / 或不知情的一方當事人也有權向違規的另一方當事人追討以十足彌償基準計算的訟費。此外，調解中心保留完全酌情權決定是否即時中止調解 / 仲裁。

24. 免責聲明

- 24.1 申請人、合資格申索人、金融機構及其代表同意，不論是調解中心的仲裁員、調解員、調解計劃主任還是其他人員、僱員及代表，都無須因在履行本《職權範圍》所訂各別的職能而提供服務期間的任何作為或不作為，對金融機構及 / 或合資格申索人負上法律責任，除非該項作為或不作為屬欺詐行為或不誠實行為，則作別論。

25. 不得申索

- 25.1 申請人、合資格申索人、金融機構及其代表，不得向調解中心及其人員、僱員及代表、調解員或仲裁員提出任何申索(因欺詐行為或不誠實行為而引致的申索除外)，包括但不限於就與下列任何事項有關連的事宜而提出的任何申索：

- (a) 調解中心(或其人員、僱員或代表)所提供的任何及所有服務；
- (b) 調解中心所進行的任何調解、仲裁或其他程序；
- (c) 合資格申索人或金融機構所提出的合資格爭議；

- (d) 合資格申索人或金融機構所提出的申索；
- (e) 申請人提出的申請；
- (f) 合資格申索人及 / 或其代表與金融機構及 / 或其代表達成的任何和解方案；
- (g) 合資格申索人及 / 或其代表與金融機構及 / 或其代表履行的任何和解協議；
- (h) 因遵從金管局及證監會或任何其他政府機構所施加的法律或監管規定而作出的任何作為；及 / 或
- (i) 因遵從任何香港的成文法的任何規定而作出的任何作為。

25.2 金融機構現表明知悉並同意，凡違反本段所訂規定而提出的任何申索(因欺詐行為或不誠實行為而引致的申索除外)，即構成不能藉損害賠償而得到合理或充分補償的損失。金融機構表明同意，如有任何這類申索及 / 或違反及 / 或觸犯本段所訂規定的情況，調解中心或其人員、僱員、代理人及 / 或代表及 / 或調解員及 / 或仲裁員，有權在法律上或衡平法上採取任何補救措施之外，另可申請強制令作為補救措施。調解中心或其人員、僱員、代理人及 / 或代表及 / 或調解員及 / 或仲裁員也有權向

違反本段規定的金融機構及 / 或其代表追討以十足彌償基準計算的訟費。

25.3 當事人須確保其所有人員、代表及 / 或代理人遵守第 25 段的規定。

26 彌償

26.1 如果任何金融機構或其代表向調解中心及 / 或其任何僱員、人員、代理人或代表或調解員 / 仲裁員提出申索，致使調解中心及 / 或其任何僱員、人員、代理人或代表或調解員 / 仲裁員因此而蒙受損失，該金融機構須就該等損失向調解中心及 / 或其任何僱員、人員、代理人或代表或調解員 / 仲裁員作出十足彌償(包括償付就該項申索進行抗辯而招致的全部費用)。

《收費表》

表 A：收費表（適用於屬標準合資格爭議的個案）		
	申請人 / 合資格申索人	金融機構
查詢	免費	免費
遞交《申請表格》*	200 元	不適用
調解	每宗個案	每宗個案
指定的調解時間 （4 小時） 申索金額： • 少於 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
經延長的調解時間 申索金額： • 少於 200,000 元 • 介乎 200,000 元至 1,000,000 元	每小時或不足一小時 750 元 1,500 元	每小時或不足一小時 750 元 1,500 元
註 1. 總調解費用（包括由當事人平均分攤的經延長的調解時間收費）上限為 20,000 元。 2. 符合小型企業經(小企)資格的小型金融機構可以合資格申索人身分提出申索，但調解／仲裁費用將由該小企及另一方金融機構平均分攤。		
仲裁	每宗個案	每宗個案
只審理文件 • 不多於 1,000,000 元	5,000 元	20,000 元
親身出席聆訊（在“只審理文件”的仲裁費用外須另付的費用） • 不多於 1,000,000 元	12,500 元	12,500 元

* 如調解中心其後拒絕受理有關申請，則已繳付的 200 元申請費將不會被退回。

所有上述費用以港幣計算，一經繳付，不獲退回。

表 B：收費表（適用於屬延伸合資格爭議的個案）

	申請人 / 合資格申索人	金融機構
查詢	免費	免費
遞交《申請表格》*	200 元	200 元
調解	每宗個案	每宗個案
指定的調解時間 (4 小時) 申索／反申索總金額： • 少於 200,000 元 • 介乎 200,000 元至 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 5,000,000 元 • 介乎 5,000,001 元至 10,000,000 元	1,000 元 2,000 元 2,500 元 3,000 元 3,500 元 4,000 元	5,000 元 10,000 元 12,500 元 15,000 元 17,500 元 20,000 元
經延長的調解時間 申索／反申索總金額： • 少於 200,000 元 • 介乎 200,000 元至 10,000,000 元	每小時或不足一小時 750 元 1,500 元	每小時或不足一小時 750 元 1,500 元

註

1. 就申索金額不超過 1,000,000 元的個案，總調解費用（包括當事人平均分攤的經延長的調解時間的收費）上限為 20,000 元；至於申索金額不超過 10,000,000 元的個案，上限則為 30,000 元。
2. 申索金額超過 10,000,000 元的個案，費用由當事人、調解員及調解中心互相議定。
3. 合併個案的申索及反申索金額將會合計以總數計算費用。
4. 申索金額超過 1,000,000 元的區間，調解中心會於須支付調解員的總費中分別扣減 1,000 元、1,500 元、2,000 元和 2,500 元的行政費用。
5. 符合小型企業經(小企)資格的小型金融機構可以合資格申索人身份提出申索，但調解／仲裁費用將由該小企及另一方金融機構平均分攤。

表 B：收費表（適用於屬延伸合資格爭議的個案）

	申請人 / 合資格申索人	金融機構
仲裁	每宗個案	每宗個案
只審理文件		
• 不多於 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 元的申索金額的 0.10%	36,000 元 + 超出 3,000,000 元的申索金額的 0.40%
親身出席聆訊 （在“只審理文件”的仲裁費用以外，須另付的費用）		
• 不多於 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 元的申索金額的 0.50%	17,500 元 + 超出 3,000,000 元的申索金額的 0.50%
註 1. 申索金額超過 10,000,000 元的個案，費用由當事人、仲裁員及調解中心互相議定。 2. 合併個案的申索及反申索金額將會合計以總數計算費用。 3. 申索金額超過 1,000,000 元的區間，調解中心會於須支付仲裁員的總費中分別扣減 3,000 元、4,000 元和 5,000 元的行政費用。 4. 符合小型企業經(小企)資格的小型金融機構可以合資格申索人身分提出申索，但調解／仲裁費用將由該小企及另一方金融機構平均分攤。		

* 如調解中心其後拒絕受理有關申請，則已繳付的 200 元申請費將不會被退回。

所有上述費用以港幣計算，一經繳付，不獲退回。

調解計劃《個案受理準則指引》（標準合資格爭議）

除非另有提述，以下指引採用調解中心《職權範圍》內相同的定義。

(A) 凡符合下述所有條件的申請，調解中心都有權受理：

- (1) 每宗客戶申索的申請由合資格申索人提出或由金融機構在取得當事人簽署的同意書（格式如附件 X 所示）後提出；
- (2) 合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到有關金融機構發出的最後書面答覆；或合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴超過 60 天（由提出書面投訴當日起計），但仍未收到有關金融機構的最後書面答覆；
- (3) 有關的金融服務提供者必須為金融機構；
- (4) 申索必須屬金錢性質；
- (5) 每宗申索的申索金額不得超過港幣 100 萬元（包括任何指稱為損失的款項的利息）或等值外幣；及
- (6) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港境內簽訂或產生的合約或當金融機構作為代理人時，向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

(B) 儘管有關申請符合(A) 所述的所有條件，但在下述情況下，調解計劃主任應拒絕受理該申請：

- (1) 申索與金融服務無關；或
- (2) 申索人並沒有(或不可能會)蒙受實際金錢損失，又或不能提供證據以證明其實際金錢損失；或
- (3) 申索並無實據，或屬瑣屑無聊或無理纏擾；或
- (4) 申索屬已向保險投訴局(投訴局)作出的投訴，且正由投訴局審理；
或

註：如申索人在調解中心處理其個案期間，向投訴局投訴有關金融機構，調解中心獲悉此事後，會終止處理有關個案。當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而提出任何上文所述的投訴，通知調解中心。

- (5) 調解中心已考慮過或曾拒絕受理的申索所涉及的事項；或
- (6) 申索屬曾循法院訴訟程序處理且已就同一項申索有裁決的案件；
或屬正進行法院訴訟程序(民事或刑事訴訟程序，包括在小額錢債審裁處進行的訴訟程序)的案件，除非(i)法院已命令暫時擱置法律程序，或(ii)由提出申請當日起計的 21 天內或經調解中心合

理地延長的任何其他期限內，法院已收到有關調解及/或仲裁的適當通知，並附上證明文件¹，則作別論；或

註：如一方當事人在調解中心處理其個案期間，向另一方當事人提出訴訟程序，而調解中心獲悉此事，則調解中心將隨即終止處理申請。當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而在調解中心處理有關申索期間對另一方當事人提出任何上文所述的訴訟，通知調解中心。

- (7) 申索與金融機構僱員提出的僱傭事宜有關；或
- (8) 申索與金融機構的政策和做法、收取的費用、額外費用、收費或利率有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、不正確施行、違反任何法律責任或職責、行政失當，或違反監管規定的爭議除外；或
- (9) 申索與投資表現有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、疏忽或違反受信人責任的爭議除外；或
- (10) 申索與金融機構行使遺囑或私人信託賦予的酌情權時所作的決定有關，但指稱涉及疏忽或違反受信人責任的爭議除外；或

¹ 證明文件可能包括但不限於法院命令或法官或聆案官筆錄或法院認收通知書副本。

- (11) 申索是關於金融機構在行使遺囑或私人信託所賦予的酌情權前沒有諮詢受益人，但金融機構其實並無法律責任須作諮詢；或
- (12) 申索涉及(或可能涉及)多於一名合資格申索人聯名持有的戶口，而未獲其他申索人同意便已轉介調解中心處理；或
- (13) 申索是在購買有關金融服務當日起計超過 24 個月提出的，或在合資格申索人首次知悉他因金融服務而蒙受金錢損失當日起計超過 24 個月提出的(兩者以日期較後者為準)。申索人所知悉的事，包括可合理地預期他從觀察所得或可以確定的事實而知悉的事。

調解計劃《個案受理準則指引》（延伸合資格爭議）

除非另有提述，以下指引採用調解中心《職權範圍》內相同的定義。

(A) 凡符合下述所有條件的申請，調解中心都有權受理：

(1) 申索的申請須為以下任何一種情形並在取得當事人簽署的同意書（格式如附件 X 所示）後提出：

(a) 屬合資格申索人或金融機構提出的客戶申索（惟前提是合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到有關金融機構發出的最後書面答覆；或合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴超過 60 天（由提出書面投訴當日起計），但仍未收到有關金融機構的最後書面答覆），並且：

(i) 金額超逾港幣 100 萬元（包括任何指稱為損失的款項的利息）或等值外幣；及/或

(ii) 在購買有關金融服務當日起計超過 24 個月提出的，或在合資格申索人首次知悉他因金融服務而蒙受金錢損失當日起計超過 24 個月提出的（兩者以日期較後者為準）。申索人所知悉的事，包括可合理地預期他從觀察所得或可以確定的事實而知悉的事；

(b) 屬金融機構提出的金融機構申索或金融機構反申索。

(2) 有關的金融服務提供者必須為金融機構；

(3) 申索必須屬金錢性質；及

- (4) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港境內簽訂或產生的合約或當金融機構作為代理人時，向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

(B) 儘管有關申請符合(A) 所述的所有條件，但在下述情況下，調解計劃主任應拒絕受理該申請：

- (1) 申索與金融服務無關；或
- (2) 申索人並沒有(或不可能會)蒙受實際金錢損失，又或不能提供證據以證明其實際金錢損失；或
- (3) 申索並無實據，或屬瑣屑無聊或無理纏擾；或
- (4) 申索屬已向保險投訴局(投訴局)作出的投訴,且正由投訴局審理；
或

註：如申索人在調解中心處理其個案期間，向投訴局投訴有關金融機構，調解中心獲悉此事後，會終止處理有關個案。當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而提出任何上文所述的投訴，通知調解中心。

- (5) 調解中心已考慮過或曾拒絕受理的申索所涉及的事項；或
- (6) 申索屬曾循法院訴訟程序處理且已就同一項申索有裁決的案件；
或屬正進行法院訴訟程序(民事或刑事訴訟程序，包括在小額錢

債審裁處進行的訴訟程序)的案件，除非(i)法院已命令暫時擱置法律程序，或(ii)由提出申請當日起計的 21 天內或經調解中心合理地延長的任何其他期限內，法院已收到有關調解及/或仲裁的適當通知，並附上證明文件²，則作別論；或

註：如一方當事人在調解中心處理其個案期間，向另一方當事人提出訴訟程序，而調解中心獲悉此事，則調解中心將隨即終止處理申請。當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而在調解中心處理有關申索期間對另一方當事人提出任何上文所述的訴訟，通知調解中心。

- (7) 申索與金融機構僱員提出的僱傭事宜有關；或
- (8) 申索與金融機構的政策和做法、收取的費用、額外費用、收費或利率有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、不正確施行、違反任何法律責任或職責、行政失當，或違反監管規定的爭議除外；或
- (9) 申索與投資表現有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、疏忽或違反受信人責任的爭議除外；或
- (10) 申索與金融機構行使遺囑或私人信託賦予的酌情權時所作的決定有關，但指稱涉及疏忽或違反受信人責任的爭議除外；或

² 證明文件可能包括但不限於法院命令或法官或聆案官筆錄或法院認收通知書副本。

- (11) 申索是關於金融機構在行使遺囑或私人信託所賦予的酌情權前沒有諮詢受益人，但金融機構其實並無法律責任須作諮詢；或
- (12) 申索涉及(或可能涉及)多於一名合資格申索人聯名持有的戶口；而未獲其他申索人同意便已轉介調解中心處理。

調解計劃《申請表格》(個人 / 獨資經營者)

金融糾紛調解中心(調解中心)

金融糾紛調解計劃(調解計劃)

申請表格 (適用於個人 / 獨資經營者)

本中心檔號：_____

收件日期：

(只供調解中心人員填寫)

請在適當的□內加上“√”號

I. 申請日期：_____年 月 日

II. 申請人詳細資料		(1)	(2) (只供聯名戶口持有人填寫)
1	姓名 (*請刪去不適用者)	*先生/女士/太太/小姐	*先生/女士/太太/小姐
2	身分證明文件號碼 (*請刪去不適用者)	*香港身分證/護照/ 其他(請註明)	*香港身分證/護照/ 其他(請註明)
3	電話號碼 ☐ 住宅		
	☐ 辦公室		
	☐ 手提		
4	傳真號碼(如有的話)		
5	電郵地址(如有的話)		
6	通訊地址		
7	業務名稱(如適用)		
8	商業登記號碼(如適用)		

III. 金融機構詳細資料

1	金融機構名稱	
2	聯絡人	
3	聯絡人電話號碼	
4	地址	

IV. 爭議詳情

1	引起爭議的金融服務的性質(例如：金融機構所提供或經其提供的金融產品或服務，或關於該等金融產品或服務的意見)	
2	所涉及的金融產品的名稱	
3	參考號碼或帳戶號碼	
4	購買金融產品或獲提供服務 / 意見的日期[見註(1)]	
5	知悉蒙受金錢損失的日期[見註(1)]	
6	申索金額 [見註(1)]	☐ 港幣 ☐ 其他貨幣

[註(1)：除非雙方當事人同意按《受理準則》(延伸合資格爭議)提交有關申請予調解中心審核，否則如申索由購買金融產品／服務日期或首次知悉損失日期起計超過 24 個月提出及／或金額超過港幣 100 萬元(包括任何指稱為損失的款項的利息)(或等值外幣)，則調解中心可拒絕受理有關申請。]

V. 就爭議採取的行動

1	你有沒有向有關金融機構提出書面投訴？ [見註(2)]	☐ 有。日期： 請闡述投訴內容： ☐ 沒有
[註(2)：申索如非先由有關金融機構處理，則調解中心沒有權限處理。]		
2	有關金融機構有沒有以書面回覆你的投訴？	☐ 有。日期： ☐ 沒有
3	有關金融機構有沒有提出任何和解協議 / 補償？	☐ 有。詳情： ☐ 沒有
4	你有沒有向法院提出任何訴訟？ [見註(3)]	☐ 有。法院檔號： ☐ 擱置法院訴訟程序 ☐ 已給予法院適當通知 ☐ 已作出裁決 ☐ 沒有
[註(3)：申索如曾循法院訴訟程序作出裁決，或法院並未命令擱置訴訟程序或並未接獲適當通知，則調解中心沒有權限處理。]		
5	你有沒有向保險投訴局(投訴局)提出投訴？[見註(4)]	☐ 有。檔號： ☐ 沒有
[註(4)：申索如正由投訴局審理，則調解中心沒有權限處理。]		

6	你有沒有向香港金融管理局(金管局) / 證券及期貨事務監察委員會(證監會)提出投訴?	☐ 有。投訴檔號：
		☐ 沒有

VI. 證明文件 (只須提供副本)

☐ 有 (_____ 份文件 , 共 _____ 頁)	☐ 沒有
---	-----------------------------

VII. 語言選擇

1	書面通訊	☐ 中文	☐ 英文
2	調解	☐ 粵語	☐ 英語 ☐ 普通話

VIII. 申請費

港幣 200 元 (不設退款)	☐ 以現金支付
	☐ 以支票支付(抬頭請填寫“金融糾紛調解中心”)
	☐ 以銀行轉賬 / 電匯 (所有銀行開支須由匯款方承擔) 賬戶號碼 : 848-218731-838 名稱 : 金融糾紛調解中心 銀行 : 香港上海滙豐銀行有限公司 (香港中環皇后大道中 1 號) 銀行國際匯款代碼 : HSBC HK HHH KH 一旦完成付款, 請附上轉賬 / 匯款證明, 以電郵 (fdrc@fdrc.org.hk) 或傳真 (+852 2565 8662) 通知我們。

IX. 個人資料收集通知

申請人在這份表格上所提供的個人資料, 將按照調解中心《職權範圍》所訂明的程序, 用於處理這宗爭議。申請人所提供的個人資料會交由調解中心人員處理或向他們披露。

X. 聲明

1.	☐ 本人 / 我們同意 ☐ 本人 / 我們不同意 調解中心向有關金融機構提供這份表格所載的資料。
2.	本人 / 我們知道, 即使本人 / 我們的申請不獲受理, 也不會獲退回申請費(港幣 200 元)。

3.	本人 / 我們同意與調解中心人員合作，應他們的要求提供所有有關文件及資料(可能包括個人資料)，以便調解中心評估這宗申請可否根據調解中心所管理的調解計劃獲得受理。如本人 / 我們不應要求提供部分或所有個人資料，有可能引致調解中心未能處理本人 / 我們的有關申請。	
4.	本人 / 我們同意，本人 / 我們自願在這份表格中提供資料及個人資料，以供調解中心根據其《職權範圍》處理本人 / 我們的申請。本人 / 我們所提供的資料及個人資料會交由調解中心人員處理或向他們披露，而調解中心可把有關資料用作研究、評估或教育用途。惟調解中心把有關資料作此等用途時，不得直接或間接洩露或可能直接或間接洩露本人 / 我們的身分。	
5.	本人 / 我們知悉，本人 / 我們有權要求查閱和改正本人 / 我們為這宗申請及處理調解計劃下的爭議而提交的個人資料，而有關要求應根據《個人資料(私隱)條例》，以書面方式正式向調解中心資料保障主任提出(地址：香港中環雪廠街11號律政中心西座4樓408-409室)。此等個人資料將被保留至翌年年底 (如本人 / 我們的申請被拒絕受理) 或個案結束後的第 6 年年底 (如本人的爭議經調解中心的調解、仲裁或其他方式處理)。	
6.	本人 / 我們同意，如在向調解中心提出這宗申請後，本人 / 我們又向投訴局提出針對有關金融機構的申索，及 / 或已對有關金融機構提出法律訴訟，便須通知調解中心。	
7.	本人 / 我們同意會遵守調解中心《職權範圍》的規定。	
8.	本人 / 我們確認，在這份表格中提供的資料全屬真實、完整及準確。	
簽署		
姓名		
	申請人(1)	申請人(2) (只適用於聯名戶口持有人)

調解計劃《申請表格》（小型企業）

金融糾紛調解中心(調解中心)

金融糾紛調解計劃(調解計劃)

申請表格（適用於小型企業（小企））

本中心檔號：_____

收件日期：

(只供調解中心人員填寫)

請在適當的□內加上“√”號

I. 申請日期：_____年 月 日

II. 申請人詳細資料

1	業務名稱[見註(1)]		
2	商業登記號碼[見註(1)]		
3	業務形式[見註(1)]	☐ 合夥企業 ☐ 有限公司	
4	請說明是否集團成員	☐ 是	
		☐ 集團的附屬公司 ☐ 集團的母公司	
		☐ 不是	
見本申請表格尾部的註 1			
5	聯絡資料	電話號碼	:
		傳真號碼	:
		電郵地址	:
6	聯絡人姓名 (*請刪去不適用者)		*先生 / 女士 / 太太 / 小姐
7	聯絡人職銜		
8	通訊地址		

III. 金融機構詳細資料

1	金融機構名稱	
2	聯絡人	
3	聯絡人電話號碼	
4	地址	

IV. 爭議詳情

1	引起爭議的金融服務的性質(例如：金融機構所提供或經其提供的金融產品或服務，或關於該等金融產品或服務的意見)	
2	所涉及的金融產品的名稱	
3	參考號碼或帳戶號碼	
4	購買金融產品或獲提供服務 / 意見的日期[見註(2)]	
5	知悉蒙受金錢損失的日期[見註(2)]	
6	申索金額[見註(2)]	☐ 港幣 ☐ 其他貨幣

[註(2)：除非雙方當事人同意按《受理準則》(延伸合資格爭議) 提交有關申請予調解中心審核，否則如申索由購買金融產品 / 服務日期或首次知悉損失日期起計超過 24 個月提出及 / 或金額超過港幣 100 萬元 (包括任何指稱為損失的款項的利息)(或等值外幣)，則調解中心可拒絕受理有關申請。]

V. 就爭議採取的行動

1	你有沒有向有關金融機構提出書面投訴？[見註(3)]	☐ 有。日期： 請闡述投訴內容： ☐ 沒有
[註(3)：申索如非先由有關金融機構處理，則調解中心沒有權限處理。]		
2	有關金融機構有沒有以書面回覆你的投訴？	☐ 有。日期： ☐ 沒有
3	有關金融機構有沒有提出任何和解協議 / 補償？	☐ 有。詳情： ☐ 沒有
4	你有沒有向法院提出任何訴訟？[見註(4)]	☐ 有。法院檔號： ☐ 擱置法院訴訟程序 ☐ 已給予法院適當通知 ☐ 已作出裁決 ☐ 沒有
[註(4)：申索如曾循法院訴訟程序作出裁決，或法院並未命令擱置訴訟程序或並未接獲適當通知，則調解中心沒有權限處理。]		
5	你有沒有向保險投訴局(投訴局)提出投訴？[見註(5)]	☐ 有。檔號： ☐ 沒有
[註(5)：申索如正由投訴局審理，則調解中心沒有權限處理。]		

6	你有沒有向香港金融管理局(金管局) / 證券及期貨事務監察委員會(證監會)提出投訴?	☐ 有。投訴檔號：
		☐ 沒有

VI. 證明文件 (只須提供副本)

☐ 有 (_____ 份文件 , 共 _____ 頁)	☐ 沒有
註(6)：請參閱本申請表最後部分的註(1)，並提供相關文件，以供調解中心核實小企的資格。	

VII. 語言選擇

1	書面通訊	☐ 中文	☐ 英文
2	調解	☐ 粵語	☐ 英語 ☐ 普通話

VIII. 申請費

港幣 200 元 (不設退款)	☐ 以現金支付
	☐ 以支票支付(抬頭請填寫“金融糾紛調解中心”)
	☐ 以銀行轉賬 / 電匯 (所有銀行開支須由匯款方承擔) 賬戶號碼：848-218731-838 名稱：金融糾紛調解中心 銀行：香港上海滙豐銀行有限公司 (香港中環皇后大道中 1 號) 銀行國際匯款代碼：HSBC HK HHH KH 一旦完成付款，請附上轉賬 / 匯款證明，以電郵 (fdrc@fdrc.org.hk) 或傳真 (+852 2565 8662) 通知我們。

IX. 個人資料收集通知

申請人和其代表 (在以下聲明中統稱“我們”) 在這份表格上所提供的個人資料，將按照調解中心《職權範圍》所訂明的程序，用於處理這宗爭議。申請人和其代表所提供的個人資料會交由調解中心人員處理或向他們披露。

X. 聲明

1.	☐ 我們同意 ☐ 我們不同意 調解中心向有關金融機構提供這份表格所載的資料。
2.	我們知道，即使我們的申請不獲受理，也不會獲退回申請費(港幣 200 元)。
3.	我們聲明我們是調解中心《職權範圍》下界定的小企。我們授權調解中心向相關金融機構核實我們的小企資格，並授權金融機構在不論調解中心有否提出有關要求，可向調解中心提供關於我們的小企資格的資料。我們同意調解中心對於我們是否小企的決定是最終及不可推翻的，而調解中心毋須給予解釋。
4.	我們確認調解中心於任何時候得悉申請人或合資格申索人並非調解中心《職權範圍》下界定的小企，可按其完全酌情權立刻終止考慮有關申請或終止調解中心的程序。
5.	我們同意與調解中心人員合作，應他們的要求提供所有有關文件及資料(可能包括個人資料)，以便調解中心評估這宗申請可否根據調解中心所管理的調解計劃獲得受理。如我們不應要求提供部分或所有個人資料，有可能引致調解中心未能處理我們的有關申請。
6.	我們同意，我們自願在這份表格中提供資料及個人資料，以供調解中心根據其《職權範圍》處理我們的申請。我們所提供的資料及個人資料會交由調解中心人員處理或向他們披露，而調解中心可把有關資料用作研究、評估或教育用途。惟調解中心把有關資料作此等用途時，不得直接或間接洩露或可能直接或間接洩露我們的身分。
7.	我們知悉，我們有權要求查閱和改正我們為這宗申請及處理調解計劃下的爭議而提交的個人資料，而有關要求應根據《個人資料(私隱)條例》，以書面方式正式向調解中心資料保障主任提出(地址：香港中環雪廠街11號律政中心西座4樓408-409室)。此等個人資料將被保留至翌年年底(如我們的申請被拒絕受理)或個案結束後的第6年年底(如我們的爭議經調解中心的調解、仲裁或其他方式處理)。
8.	我們同意，如在向調解中心提出這宗申請後，我們又向投訴局提出針對有關金融機構的申索，及/或已對有關金融機構提出法律訴訟，便須通知調解中心。
9.	我們同意會遵守調解中心《職權範圍》的規定。
10.	我們確認，在這份表格中提供的資料全屬真實、完整及準確。

XI. 同意金融機構作出披露

致：金融機構	
我們同意金融機構可就本申請及調解中心的爭議解決向調解中心提供關於我們的實體(或與我們的實體有關連的人士)的資料(包括但不限於我們的小企資格)。	
(請以正楷填寫簽署的人士的姓名及職銜)	
	(姓名及職銜) (姓名及職銜)
代表申請人簽署 (蓋上公司印鑑)	
	(簽署) (簽署)

[註(1)：“小企”指身為有限公司或合夥企業的小型企業，而根據其最近一個財務年度的年終報表，其狀況如下：

- (i) 年度營業額不超過港幣 5000 萬元；
- (ii) 總資產不超過港幣 5000 萬元；及
- (iii) 在香港的僱員人數不超過 50 人。

如該有限公司屬集團的附屬公司或控權公司（根據《公司條例》（第 622 章）的定義），則將會使用該集團的綜合數據。

集團指任何 2 間或多於 2 間的法人團體，而其中一間是餘者的控權公司。（《公司條例》第 622 章）

如屬有限公司，請提供以下各項：

- (i) 公司註冊處商業登記證及表格 NAR1 的核證真實副本；
- (ii) 強積金或僱員保險結單的核證真實副本；
- (iii) 經審核的財務報表；及
- (iv) 申請人認為合適的其他資料。

如屬合夥企業，請提供：

- (i) 稅務局的商業登記證及商業登記表格的核證真實副本；
- (ii) 強積金或僱員保險結單的核證真實副本；
- (iii) 經審核或核實的財務報表；及
- (iv) 申請人認為合適的其他資料。

就海外公司和其他不同情況而言，須提交具同等效力的文件及 / 或專業證明以證符合有關準則。]

調解計劃《申請表格》（金融機構）

本中心檔號：_____

收件日期：_____

(只供調解中心人員填寫)

金融糾紛調解中心(調解中心)

金融糾紛調解計劃(調解計劃)

申請表格 (適用於金融機構申索 / 金融機構反申索及 / 或其客戶的申索)

請在適當的□內加上“√”號

I. 申請日期：_____年 月 日

II. 申請人（金融機構）詳細資料

1	業務名稱		
2	聯絡資料	聯絡人 1	聯絡人 2 (如有)
	聯絡人姓名 (*請刪去不適用者)	*先生/女士/太太/小姐	*先生/女士/太太/小姐
	聯絡人職銜		
	電話號碼		
	傳真號碼		
	電郵地址		
	通訊地址		

III. 已給予同意書的客戶的詳細資料 ☐ 附上客戶已簽署的同意書(附件 X)

[見註(1)]	(1)	(2) (只適用於聯名戶口)
1	客戶名稱 (*請刪去不適用者)	*先生/女士/太太/小姐或一間公司
2	聯絡人 (如客戶是一間公司)	
3	聯絡人電話號碼	
4	通訊地址	

IV. 爭議詳情

1	申索的性質及爭議涉及的金額 (請另行就每項申索個別遞交表格。)[見註(1)]		☐ (a) 客戶向金融機構提出的申索	☐ (b) 金融機構向其客戶提出的申索	☐ (c) 金融機構就其客戶提出的申索而提出的反申索
	申索金額	☐ 港幣			
		☐ 其他貨幣			
[註(1)：請注意，金融機構可根據調解中心的《職權範圍》，在取得當事人已簽署的同意書下，提出其客戶的申索、金融機構申索或金融機構反申索。(前提是該金融機構反申索是針對其客戶的申索而提出的，而該客戶的申索已獲或曾獲調解中心受理。該項反申索可由與該客戶的個別申索相同或不同的事件、交易或事由產生。)]					
2	引起爭議的金融服務的性質(例如：金融機構所提供或經其提供的金融產品或服務，或關於該等金融產品或服務的意見)				
3	所涉及的金融產品的名稱				
4	參考號碼或帳戶號碼				
5	購買金融產品或獲提供服務 / 意見的日期				
6	知悉蒙受金錢損失的日期				

V. 就爭議採取的行動

(a) 客戶向金融機構提出的申索 (如適用，請填寫)		
1	附上客戶簽署的申請表格：	☐ 調解計劃《申請表格》(個人 / 獨資經營者) (《職權範圍》附件 III A) ☐ 調解計劃《申請表格》(小企) (《職權範圍》附件 III B)
(b) 金融機構向其客戶提出的申索 (如適用，請填寫)		

1	金融機構有否向其客戶提出申索請求？	☐ 沒有 ☐ 有。日期： 爭議涉及的金額： 請另加紙張說明或附上與投訴相關的文件的副本。		
2	客戶有否回應金融機構的請求？	☐ 沒有 ☐ 有。日期： 請另加紙張說明或附上回覆。		
(c) 金融機構向其客戶提出的反申索 (如適用，請填寫)				
1	金融機構有否向其客戶提出反申索請求？	☐ 沒有 ☐ 有。日期： 爭議涉及的金額： 請另加紙張說明或附上與投訴相關的文件的副本。		
2	客戶有否回應金融機構的請求？	☐ 沒有 ☐ 有。日期： 請另加紙張說明或附上回覆。		
就以上申索向法院提出的訴訟 (如有) ☐ 沒有 ☐ 有，請填寫以下內容。				
如已提出法院訴訟，請提供資料。 [見註(2)]		(a) 客戶向金融機構提出的申索	(b) 金融機構向其客戶提出的申索	(c) 金融機構就其客戶提出的申索而提出的反申索
1	法院檔號：			
2	(i) 擱置法院訴訟程序； 或 (ii) 已給予法院適當通知；或 (iii) 已作出裁決	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
[註(2)：申索如曾循法院訴訟程序作出裁決，或法院並未命令擱置訴訟程序或並未接獲適當通知，則調解中心沒有權限處理。]				
保險投訴局(投訴局)			☐ 有。檔號：	
客戶有沒有向投訴局提出投訴？[見註(3)]			☐ 沒有	
[註(3)：申索如正由投訴局審理，則調解中心沒有權限處理。]				

VI. 證明文件 (只須提供副本)

☐ 有 (_____ 份文件 , 共 _____ 頁)	☐ 沒有
---	-----------------------------

VII. 語言選擇

1	書面通訊	☐ 中文	☐ 英文
2	調解	☐ 粵語	☐ 英語 ☐ 普通話

VIII. 申請費

港幣 200 元 (不設退款)	☐ 以現金支付
	☐ 以支票支付(抬頭請填寫“金融糾紛調解中心”)
	☐ 以銀行轉賬 / 電匯 (所有銀行開支須由匯款方承擔) 賬戶號碼 : 848-218731-838 名稱 : 金融糾紛調解中心 銀行 : 香港上海滙豐銀行有限公司 (香港中環皇后大道中 1 號) 銀行國際匯款代碼 : HSBC HK HHH KH 一旦完成付款 , 請附上轉賬 / 匯款證明 , 以電郵 (fdrc@fdrc.org.hk) 或傳真 (+852 2565 8662) 通知我們。

IX. 個人資料收集通知

申請人和其代表 (在以下聲明中統稱“我們”) 在這份表格上所提供的個人資料 , 將按照調解中心《職權範圍》所訂明的程序 , 用於處理這宗爭議。申請人和其代表所提供的個人資料會交由調解中心人員處理或向他們披露。

X. 聲明

1.	☐ 我們同意 ☐ 我們不同意 調解中心向客戶提供這份表格所載的資料。
2.	我們知道 , 即使我們的申請不獲受理 , 也不會獲退回申請費(港幣 200 元)。
3.	我們確認調解中心於任何時候得悉有關客戶並非調解中心《職權範圍》下界定的合資格申索人 , 可按其完全酌情權立刻終止考慮有關申請或終止調解中心的程序。
4.	我們同意與調解中心人員合作 , 應他們的要求提供所有有關文件及資料(可能包括個

	人資料)，以便調解中心評估這宗申請可否根據調解中心所管理的調解計劃獲得受理。如我們不應要求提供部分或所有個人資料，有可能引致調解中心未能處理我們的有關申請。
5.	我們同意，我們自願在這份表格中提供資料及個人資料，以供調解中心根據其《職權範圍》處理我們的申請。我們所提供的資料及個人資料會交由調解中心人員處理或向他們披露，而調解中心可把有關資料用作研究、評估或教育用途。惟調解中心把有關資料作此等用途時，不得直接或間接洩露或可能直接或間接洩露我們的身分。
6.	我們知悉，我們有權要求查閱和改正我們為這宗申請及處理調解計劃下的爭議而提交的個人資料，而有關要求應根據《個人資料(私隱)條例》，以書面方式正式向調解中心資料保障主任提出(地址：香港中環雪廠街11號律政中心西座4樓408-409室)。此等個人資料將被保留至翌年年底（如我們的申請被拒絕受理）或個案結束後的第 6 年年底（如我們的爭議經調解中心的調解、仲裁或其他方式處理）。
7.	我們同意，如在向調解中心提出這宗申請後，投訴局又收到有關申索，及 / 或有關申索提出法律訴訟，便須通知調解中心。
8.	我們同意會遵守調解中心《職權範圍》的規定。
9.	我們確認，在這份表格中提供的資料全屬真實、完整及準確。
(請以正楷填寫簽署的人士的姓名及職銜)	(姓名及職銜)
代表申請人簽署 (蓋上公司印鑑)	(簽署)

調解計劃《調解及仲裁規則》

金融糾紛調解計劃(調解計劃)《調解及仲裁規則》

1. 定義

除非另有提述，以下規則採用調解中心《職權範圍》內相同的定義。

2. 調解

(規則 2 適用於“先調解，後仲裁”和“只調解”。)

2.1 委任調解員

2.1.1 合資格爭議獲受理後，如涉及的申索金額：

- (a) 低於載於附件 I 的《收費表》所訂明的港幣 20 萬元水平，調解中心會委派內部調解員或調解員名單中的一名調解員處理該個案；或
- (b) 超過載於附件 I 的《收費表》所訂明的港幣 20 萬元水平，當事人可議定從調解員名單中委任一名調解員。如當事人未能就委任調解員有所協議，調解中心便須代為委任一名調解員。調解中心須盡可能考慮當事人的意願，在切實可行的情況下盡快從調解員名單中委任一名調解員。

2.1.2 調解中心發出書面確認後，調解員的委任便即時生效，即使當事人及調解員仍未按照《職權範圍》第 19.3 段所載的規定訂立《調解協議》。調解中心須把由當事人提供所有與調解相關及所需的數據、資料和材料轉交調解員。

2.2 調解員及當事人的角色

- 2.2.1 根據上文規則第 2.1 條委任的調解員會考慮有關個案的情況、當事人的意願，以及促成和解的需要等因素，謹慎及有技巧地以其認為合適的程序進行調解。
- 2.2.2 調解員可與雙方當事人一同溝通，又或與任何一方當事人單獨溝通，包括個別會面，而雙方當事人都必須與調解員合作。任何一方當事人都可要求在任何合理時間與調解員個別會面。雙方當事人都必須全力協助調解員，使調解工作得以順利進行，並在下文規則第 2.3.2 條指定的時間內完成。
- 2.2.3 根據本規則委任的調解員，執行調解職務時必須秉持持平及獨立的原則。調解員須以書面確認，他就獲委任為合資格爭議的調解員一事上並沒有任何利益衝突。

2.3 調解程序

- 2.3.1 調解員須確保當事人在進行實質調解會議之前，已簽署《調解協議》。
- 2.3.2 調解員須在獲委任後盡快展開和進行調解，並須在獲委任日期起計 21 天內召開調解會議，除非調解中心另有書面指示，則作別論。根據調解計劃進行的調解，必須在指定的調解時間內完成，除非已按《職權範圍》第 19.9 段所述規定經延長的調解時間，則作別論。
- 2.3.3 除非是一項延伸合資格爭議或一項在法院程序下的申索，否則調解個案的任何一方當事人均不得委派法律代表(包括內部律師)代為參與調解。不過，當事人可在調解期間諮詢法律或專業意見，或由一名或多名並非其法律代表(不論是否內部律師)的人士陪同參與調解，在調解期間給予協助和提供意見。任何此等法律顧問、專家或任何本身並非任何一方當事人而參與調解的陪同人士，均須各自簽署一份調解中心《職權範圍》附件 VII 訂明《保密協議》。

2.3.4 不論是達成和解還是終止調解，調解員都必須在調解工作結束後，向調解中心提交《職權範圍》附件 IX 訂明的《調解證明書》。

2.4 終止調解

2.4.1 在下述情況下，調解必須結束：

- (a) 當事人簽署《職權範圍》附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》，解決了全部或部分合資格爭議；或
- (b) 根據《職權範圍》附件 V 所載調解中心《調解員及仲裁員操守守則》，調解員認為再沒有充分理由繼續以調解方式解決爭議，並就此諮詢當事人後發出書面通知；或
- (c) 合資格申索人在任何時間向調解員及另一方當事人發出書面通知，表示終止調解。

2.4.2 調解一旦終止，調解員須以載於《職權範圍》附件 IX 的《調解證明書》向調解中心匯報終止調解一事。

2.5 保密規定

2.5.1 調解中心會保存調解計劃《申請表格》。

2.5.2 下文所述文件的副本會由調解中心保存：

- (a) 附件 VI 訂明的《調解協議》；
- (b) 附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》(如有的話)；及
- (c) 附件 IX 訂明的《調解證明書》。

2.5.3 附件 VII 訂明的《保密協議》(如有的話)的副本會由調解中心保存。

2.5.4 除了因規則第 2.5.1、2.5.2 及 2.5.3 條的規定，及因成文法、規例或法院命令另有規定，或為實施和執行任何《經調解的

和解協議》外，所有參與調解的人士均須把下述事項保密，不得向第三者披露或透露(不論明言還是暗示)：

- (a) 在調解中發生的事宜；
- (b) 在調解過程中，任何一方當事人為解決爭議而提出的任何意見、建議或和解建議；
- (c) 調解員所表達的任何意見；
- (d) 在調解中取得的一切材料及傳達的訊息；及 / 或
- (e) 就調解提交或因此而產生的所有材料、資料、往來函件(包括電郵)、曾討論的問題 / 事項、建議及反建議，包括但不限於《經調解的和解協議》(及當中的內容及 / 或條款)，但直接因實施和執行任何該等和解協議而須予披露者，則屬例外。

本規則並不禁止金融機構為遵守監管規定或法定要求、指引或請求而向監管機構或執法機關披露上述資料。曾經進行、繼續進行或已結束調解一事，則無須視為機密。

2.5.5 除了因成文法、規例或法院命令另有規定外，就調解取得的所有材料，以及因此而提交或產生的文件或其他資料，一律受保密權保障，不得在與合資格爭議有關連的任何法律程序中獲接納為證據或予以披露，除非有關文件無論如何都會在該等法律程序中獲接納為證據或予以披露，則作別論。

2.5.6 在其後任何與合資格爭議有關的法律程序中，當事人不得傳召調解員或調解中心(或其任何僱員、人員或代表)作為證人、顧問、調解員、仲裁員或專家。

2.5.7 在調解結束後，當事人的保密責任仍然有效及必須遵守。

2.5.8 在調解進行之前、期間或之後，如某一方當事人私下向調解員披露任何保密資料，則在未取得披露資料的一方當事人同意的情況下，調解員不得向另一方當事人或他人披露有關資料，除非法例規定須予披露，則作別論。

- 2.5.9 調解中心有權進行觀察，包括有權委任觀察員出席及 / 或觀察任何根據本規則進行的調解。凡進行這類觀察，調解中心都必須以書面通知當事人及調解員。觀察員須遵守規則第 2.5 條，猶如本身是調解中的其中一方當事人或調解員一樣，並須簽署附件 VII 訂明的《保密協議》。
- 2.5.10 當事人確認，他們根據《調解協議》的條款進行調解，即表示同意並接受調解中心可使用有關資料作研究、評估或教育用途，惟不得直接或間接公開，或可能直接或間接公開當事人的身分。
- 2.5.11 當事人須確保其人員、代表及 / 或代理人遵守保密規定。

2.6 調解所用語言

- 2.6.1 調解所用語言由調解員決定，調解員須盡可能考慮當事人的意願。調解中心不會為當事人及 / 或調解員提供翻譯服務。

2.7 調解員在其後程序中的角色

- 2.7.1 當事人承諾，在其後進行與同一項爭議相關的仲裁或司法程序中，不得委任調解員為任何一方當事人的仲裁員、代表、律師或專家證人。在其後進行由同一項爭議所引起的仲裁或司法程序中，任何一方當事人不得傳召調解員為證人。

3. 仲裁

(規則 3 適用於“先調解，後仲裁”和“只仲裁”。)

3.1 規則的適用範圍

- 3.1.1 凡由當事人根據《職權範圍》提交仲裁(以“只審理文件”的方式進行)的合資格爭議，本規則一律適用。合資格爭議一經提交仲裁，本規則即藉提述而被納入當事人的仲裁協議內。

3.2 根據規則進行的仲裁

- 3.2.1 如調解按本規則第 2.4.1(b)及(c)條終止，申索人可要求根據本規則就合資格爭議進行仲裁，惟他須於《調解證明書》發出日期起計 60 天內提出。所有於限期後提出的要求，概不接受。（規則 3.2.1 僅適用於“先調解，後仲裁”。）
- 3.2.2 在申索人以書面形式向調解中心發出仲裁通知書，並夾附所有陳述書及證明文件副本後，仲裁即可以“只審理文件”的方式進行。提交仲裁通知書時，須備有足夠副本，使仲裁員、被申請人及調解中心都各有一份。
- 3.2.3 仲裁通知書須列明以下事項：
- (a) 把合資格爭議提交仲裁的要求；
 - (b) 當事人的姓名 / 名稱及聯絡資料；
 - (c) 指明所援引的仲裁協議；
 - (d) 指明引致有關合資格爭議的合約或其他法律文書，如沒有合約或法律文書，則簡述箇中關係；
 - (e) 簡述有關申索，並述明所涉及的金額；
 - (f) 述明所尋求的濟助或補救；
 - (g) 對委任仲裁員及仲裁所用語言的建議；及
 - (h) 授權簽署及日期。
- 3.2.4 調解中心須把接獲仲裁通知書一事及接獲日期通知申索人。同時，並須把載有接獲日期的仲裁通知書的副本，連同邀請被申請人就仲裁通知書作出回應的函件，一併送交被申請人。
- 3.2.5 仲裁員的委任不會因任何爭議，包括因仲裁通知書有欠完備而受到妨礙；有關爭議須由仲裁員作最終定奪。申索人須於收到調解中心要求糾正仲裁通知書裡任何不妥善之處 7 天內，糾正該等不妥善之處。
- 3.2.6 仲裁於調解中心接獲仲裁通知書之日即當作展開。

- 3.2.7 調解中心會保存仲裁通知書的副本。
- 3.2.8 除非調解中心另有指明，否則被申請人須在仲裁通知書送達後 21 天內，把他們對仲裁通知書的回應、陳述書，連同有別於申索人所提供而又擬用作佐證的文件的副本，經調解中心送交申索人。向調解中心送交仲裁通知書回應時，須備有足夠副本，使仲裁員、申索人和調解中心都各有一份。
- 3.2.9 仲裁通知書回應須列明以下事項：
- (a) 被申請人的名稱和聯絡資料；
 - (b) 對根據規則第 3.2.3 條在仲裁通知書內列明的資料的回應；
 - (c) 對委任仲裁員和仲裁所用語言的建議；及
 - (d) 授權簽署及日期。
- 3.2.10 調解中心須把接獲仲裁通知書回應一事及接獲日期通知被申請人。同時，須把載有接獲日期的仲裁通知書回應的副本，連同邀請申索人提交最終陳述書的函件，一併送交申索人。
- 3.2.11 當調解中心接獲當事人的仲裁通知書及有關回應時，將根據規則第 3.4 條規定委任一名仲裁員。該名仲裁員須解決任何有關於仲裁時所用語言及 / 或仲裁通知書有欠完備及 / 或仲裁通知書回應有不足之處所引起的任何糾紛或爭議(如有的話)。
- 3.2.12 仲裁員的委任不會因任何爭議，包括被申請人未能提交仲裁通知書回應，或所提交的回應有欠完備或遲交回應而受到妨礙；有關爭議須由仲裁員作最終定奪。被申請人須於收到調解中心要求糾正仲裁通知書回應裡任何不妥善之處 7 天內，糾正該等不妥善之處。
- 3.2.13 申索人須在收到被申請人的回應、陳述書和文件之後的 21 天內，經調解中心把最終陳述書(如有的話)送交被申請人。

3.2.14 調解中心須把接獲最終陳述書一事及接獲日期通知申索人，並須把載有接獲日期的最終陳述書的副本送交被申請人。

3.2.15 仲裁員須向當事人發出通知，表明作出仲裁裁決的意願，除非任何一方當事人於 7 天內提出要求，並隨之獲得許可進一步提交陳述書，否則仲裁員便會作出仲裁裁決。

3.3. 申索欠妥

3.3.1 調解中心須審閱所收到的仲裁通知書、仲裁通知書回應、陳述書及文件是否符合行政上的規定。如一切符合規定，調解中心即須着手委任仲裁員。

3.3.2 如申索欠妥，調解中心不會轉交任何有關仲裁通知書及 / 或仲裁通知書回應，也不會着手委任仲裁員。欠妥的原因包括但不限於下列各項：

(a) 申索並非由有關的申索人提出；

(b) 文件沒有妥為簽署及 / 或標示日期；

(c) 沒有提供當事人的姓名 / 名稱和資料；及

(d) 申索人沒有提交正確數目的仲裁通知書及 / 或證明文件副本，不敷送交被申請人及 / 或仲裁員之用。

3.3.3 如申索欠妥，調解中心會以書面形式通知有關當事人。如有關當事人沒有在 7 天內更正所有欠妥之處，調解中心無須轉交有關仲裁通知書及 / 或仲裁通知書回應，即可結束個案，除非調解中心延長期限，則作別論。

3.4 委任仲裁員

3.4.1 申索人及被申請人可議定從仲裁員名單中委任一名仲裁員。如當事人未能就委任仲裁員有所協議，申索人或被申請人可要求調解中心代為委任一名仲裁員。調解中心須把由當事人提供所有與仲裁相關及所需的數據、資料和材料轉交仲裁員。

3.4.2 儘管規則第 3.4.1 條有所規定，調解中心在收到當事人的仲裁通知書、仲裁通知書回應、陳述書及文件後，須盡可能考慮當事人的意願，在切實可行的情況下盡快從仲裁員名單中委任一名仲裁員。調解中心須以書面形式向當事人表明已委任仲裁員。

3.4.3 調解中心發出書面確認後，仲裁員的委任便即時生效。

3.5 仲裁員須披露的事宜

3.5.1 根據本規則委任的仲裁員，執行仲裁職務時必須秉持持平及獨立的原則。

3.5.2 調解中心在委任仲裁員之前，會把爭議性質及當事人的身分通知準仲裁員。每名準仲裁員都必須盡合理的努力，以了解是否有任何情況可能妨礙他在仲裁程序中作出客觀、獨立和公正的決定，如有發現，就必須向調解中心披露。有關情況包括：

- (a) 仲裁結果涉及任何直接或間接的財政或個人利益；
- (b) 準仲裁員與任何一方當事人或他所知悉可能在仲裁中提交證人供詞及 / 或專家供詞的人之間，現時或過往在財政、業務、專業、親屬、社交或其他方面的關係或情況，相當可能會令他難以公正持平地進行仲裁，或有合理可能造成看來不公正或存有偏見的情況；或
- (c) 該等關係或情況涉及準仲裁員的家屬或他現時的僱主、合伙人或在業務上有聯繫的人。

3.5.3 規則第 3.5.2 條訂明仲裁員有責任披露可能妨礙他作出客觀、獨立和公平的決定的利益、關係或情況。這項披露責任是須持續履行的責任，仲裁員一旦接受委任進行仲裁程序，則不論在有關程序的任何階段，如因有關程序而產生、記起或得知任何該等利益、關係或情況，都必須予以披露。

3.5.4 準仲裁員及 / 或仲裁員根據規則第 3.5.2 及 3.5.3 條向調解中心披露的資料，調解中心會通知當事人，除非準仲裁員拒絕接受委任，或仲裁員在知悉有任何利益、關係或情況可能妨

礙他在仲裁程序中作出客觀、獨立和公平的決定後，即自願退出仲裁，又或調解中心把仲裁員撤換，則作別論。

3.5.5 在不違反規則第 3.5.2 及 3.5.3 條規定的情況下，仲裁員須以書面確認，就他獲委任為合資格爭議的仲裁員一事上，並沒有任何利益衝突。

3.5.6 調解中心向當事人發出書面確認之後，仲裁員的委任便即時生效。如仲裁員被替換，除非替代的仲裁員另行決定，否則仲裁將在仲裁員被替換或不再履行他的職能的階段繼續。

3.6 調解中心撤換仲裁員

3.6.1 仲裁員如有利益衝突或存有偏見，調解中心可應當事人的要求或主動撤換仲裁員。

3.6.2 如根據當事人提出要求時所知的資料，可合理地推斷仲裁員存有偏見，難以公正持平，或其因仲裁結果可獲直接或間接的利益，調解中心會應當事人的要求，撤換仲裁員。有關利益衝突或存有偏見的情況必須具體明確及可合理地驗證，而非牽強附會或純屬臆測。

3.6.3 調解中心在主動撤換仲裁員之前，須先以書面通知當事人。如當事人在接獲調解中心擬撤換仲裁員的通知的 7 天內，以書面方式表明同意留用仲裁員，調解中心便不可撤換仲裁員。

3.7 仲裁員解釋本規則的權限

3.7.1 在仲裁程序中，仲裁員有權解釋和決定本規則所有條文的適用範圍。仲裁員所作的解釋為最終解釋，並對當事人具有約束力。

3.8 仲裁程序

3.8.1 仲裁員就合資格爭議進行仲裁和作出裁決時，須以當事人所提交的文件及所提供的證據為依據。雙方當事人須各自為己方提出的理據承擔舉證責任。

- 3.8.2 不論情況如何，仲裁員都必須確保對雙方當事人一視同仁，給予雙方當事人合理機會陳述理據、提出理由和提供證據。
- 3.8.3 採用“只審理文件”的方式進行仲裁時的安排：
- (a) 不會舉行聆訊；
 - (b) 不會舉行首次聆訊前會議或其他聆訊前會議，仲裁員會根據當事人所提交的陳述書及其他材料作出仲裁裁決；及
 - (c) 雙方當事人均不得委派法律代表(包括內部律師)代替其在仲裁中行事。
- 3.8.4 仲裁員可行使完全酌情權，要求任何一方當事人通過調解中心提交更多資料、書面陳述或文件。
- 3.8.5 雙方當事人都可要求對方提交文件和其他資料。除非調解中心另有指明，否則所有提交文件和其他資料的要求，都必須在申索人提交最終陳述書之日起計 14 天內，經調解中心送達另一方當事人。就文件和資料披露要求而作出的回應或提出的反對，必須在接獲有關要求後 7 天內，經調解中心送達另一方當事人。仲裁員會解決與披露文件和資料有關的爭議。
- 3.8.6 在不損害上述規定的情況下,仲裁員擁有以下權力及/或權限，可在仲裁中：
- (a) 作出判定金錢的裁決：
 - (i) 就獲得受理作為標準合資格爭議的每宗申索，判定的金額不得超逾最高申索金額；
 - (ii) 就獲得受理作為延伸合資格爭議的每宗申索，判定的金額（連同利息計算）不得超逾該申索金額；
 - (iii) 就獲得受理作為延伸合資格爭議的每宗申索所涉及仲裁的費用，發出命令；

- (iv) 就獲得受理作為標準合資格爭議的每宗申索所涉及仲裁的費用，不須發出命令，且當事人應承擔各自的費用；
- (b) 進行仲裁員認為必要或適當的研訊；
- (c) 指令當事人提供任何財產或物件，以供仲裁員在當事人面前檢查；
- (d) 指令任何一方當事人，向仲裁員及另一方當事人提交由他管有、保管或擁有的任何文件或任何種類的文件，以供檢查；以及指令任何一方當事人，向仲裁員及另一方當事人提供該等文件的副本，除非有關當事人令仲裁員信納：
 - (i) 提供資料會違反法院命令；或
 - (ii) 提供資料會違反對第三方的保密責任，而即使他盡其合理的努力，也無法取得第三方同意，准予披露所需資料；或
 - (iii) 提供資料會妨礙警方、監管機構或執法機關正在進行的調查，而即使他盡其合理的努力，也無法取得同意，准予披露所需資料；或
 - (iv) 資料不存在或不再存在，或並非由他合理管有或控制；或
 - (v) 資料與合資格爭議無關。

儘管以上所述，《職權範圍》內任何條文均不得妨礙任何一方當事人享有“不自我指控權”或主張“法律專業保密權”的權利；

- (e) 接納並考慮任何仲裁員認為相關的書面或口頭證據，而無須受證據法規則限制；及 / 或
- (f) 即使任何一方當事人未能或拒絕遵守《職權範圍》的規定、本規則或仲裁員的書面指令或書面指示，又或未能

或拒絕行使陳述理據的權利，仲裁員仍可進行仲裁並作出仲裁裁決，但必須先以書面通知當事人他擬如此行事。

- 3.8.7 在仲裁的任何階段，如仲裁員察覺並認為把有關合資格爭議的事項交由法院處理更為適當，並獲得雙方當事人同意，仲裁員便可終止仲裁，並向當事人建議應採取的步驟。
- 3.8.8 不論情況如何，仲裁員須在收到最後一份文件（如以“只審理文件”方式進行仲裁）或當事人親身出席聆訊日期起計（兩者以日期較後者為準）1 個月內作出仲裁裁決。除非仲裁員獲得調解中心或當事人同意，合理地延長了有關期限，則作別論。
- 3.8.9 在接獲仲裁裁決後 7 天內，任何一方當事人都可向調解中心及另一方當事人發出書面通知，要求仲裁員更正仲裁裁決內任何文書上或排印上的錯誤，或任何類似性質的錯誤。就此作出的更正須以書面通知當事人，並須於收到當事人發出的書面通知 7 天內，將有關更正納入仲裁裁決內。
- 3.8.10 調解中心會保存有關仲裁裁決的副本。

3.9 當事人須親身出席的聆訊

- 3.9.1 除非仲裁員行使其完全酌情權，決定有必要進行當事人須親身出席的聆訊，藉以為申索作出裁決，而當事人又同意承擔並向調解中心繳付《收費表》所訂明的費用，否則不會進行當事人須親身出席的聆訊（包括以視像會議及任何其他形式進行的聆訊）。
- 3.9.2 如當事人同意進行須親身出席的聆訊，而仲裁員也如此決定，則仲裁員在其中一方當事人提出申請或他主動提出的情況下，有權容許當事人在其後的仲裁程序中委派法律代表。仲裁員也可就如何繼續進行仲裁作出指示，包括採用香港國際仲裁中心機構仲裁規則或其他規則，並可以他認為合適的方式修訂這類規則。在任何情況下，就標準合資格爭議而言，當事人須親身出席的聆訊的可追討訟費以港幣 25,000 元為限，而就延伸合資格爭議而言，則須由仲裁員釐定。

3.10 當事人與仲裁員之間的通訊

- 3.10.1 當事人不得直接與仲裁員通訊。任何一方當事人與仲裁員之間的所有通訊，都必須以仲裁中採用的語言，並以書面方式經由調解中心進行。任何當事人之間及一方當事人與仲裁員之間的所有通訊的副本，都必須經由調解中心向另一方當事人提供該等副本。任何按程序規定向申索人或被申請人發出的書面通訊，均須以申索人或被申請人所表明屬意的方式發出。如沒有指明，則可以傳真發送(須以傳真確認書為證明)，或藉郵遞或速遞服務送交(須以投遞確認書為證明)，或以電子方式經互聯網傳送(須提供傳送記錄)。

3.11 保密規定

- 3.11.1 在不違反規則第 3.11.2 條規定的情況下，除非得到當事人及仲裁員書面同意或法律強制公開，否則當事人及仲裁員同意不會披露、轉交、交出或以其他方式使用當事人或仲裁員在仲裁中取得或披露的任何文件、通訊、意見、提議、建議、要約、承認的事情或其他資料，以作為任何司法程序、其他仲裁或研訊程序的證據。曾經進行、繼續進行或已結束仲裁一事，則無須視為機密。
- 3.11.2 調解中心會保存仲裁通知書及仲裁裁決的副本。當事人確認，他們同意根據本規則進行仲裁，即表示同意並接受調解中心可使用與仲裁有關的資料作研究及推廣仲裁之用，但該等資料須略去或塗去當事人的身分及任何可能讓人知悉當事人身分的提述。

3.12 就法律觀點提出上訴

- 3.12.1 《仲裁條例》(第 609 章)附表 2 第 3、5、6 及 7 條所訂明就法律問題而針對仲裁裁決提出上訴的規定將適用。
- 3.12.2 如當事人就仲裁作出的仲裁裁決提出上訴，上訴一方同意追討因上訴而招致、引起及 / 或導致的訟費，就標準合資格爭議而言，金額以港幣 25,000 元為限。

3.13 本規則涵蓋範圍以外的事宜

- 3.13.1 有關本規則涵蓋範圍以外的事宜，倘已給予當事人合理機會向仲裁員提出他們的關注，仲裁員可採取他認為適當的措施，按須迅速及快捷地解決合資格爭議的原則處理。

4. 免除法律責任

- 4.1 如因根據本規則進行調解及 / 或仲裁而招致任何法律責任，而該等責任涉及與此有關連或因此而引起或在任何方面與此有關的作為或不作為，則不論是否涉及疏忽，雙方當事人均須共同及個別地免卻和解除調解中心、其人員和代表、調解員及仲裁員該等責任，並對他們作出彌償。不過，如該等責任是因欺詐或不誠實行為而招致者，則作別論。

5. 費用及收費

- 5.1 進行調解及 / 或仲裁收費列於《職權範圍》附件 I 的《收費表》。向調解中心支付的所有費用和收費均不可退還。
- 5.2 調解中心可提供場地進行調解及 / 或仲裁。如調解中心可提供的房間已被全數佔用或因其他原因而不能提供，則當事人有可能須承擔進行調解及 / 或仲裁所需場地的開支。
- 5.3 調解中心有完全的酌情權要求當事人預先繳付費用、收費及開支。調解中心可要求當事人繳付按金及保證金。
- 5.4 調解中心須定期檢討上述收費結構。如要修改收費結構，須先諮詢政府，並經董事局審批。調解中心也會視乎情況，徵詢相關各方的意見，包括相關業界團體。

調解中心《調解員及仲裁員操守守則》

調解中心《調解員操守守則》

一般責任

1. 調解員須公平地對待調解各方，對任何《經調解的和解協議》的條款不得有任何個人利益關係，也不得偏袒任何一方當事人，還須在合理的情況下應當事人的要求提供調解服務，並確保當事人獲告知調解程序。

對當事人的責任

2. 秉持公正持平 / 避免利益衝突

調解員務須公正持平。調解員如可能或曾與任何一方當事人有任何從屬 / 利益關係，或有任何與調解有關的利益關係，必須向雙方當事人披露。遇有這種情況，調解員必須在展開調解之前取得所有當事人的書面同意。

3. 知情同意

(a) 調解員須向所有當事人解釋調解程序的性質、擬採用的程序和調解員的角色。

(b) 調解員須確保當事人在進行實質磋商之前已簽署《職權範圍》附件 VI 訂明的《調解協議》。

4. 保密規定

- (a) 調解員須把因調解而產生或與調解有關的所有資料保密，但若藉法律或基於公共政策理由而被強制者則作別論。
- (b) 未經事先准許，調解員不得把任何一方當事人向他披露的保密資料向另一方當事人披露。
- (c) 如有合理理由相信，披露資料對避免或盡量減低人身傷害或兒童利益嚴重受損的危險屬必要的，則上文第 4(a)及 4(b)段所述守則並不適用。
- (d) 調解員須告知當事人與調解過程有關連的通訊的保密程度，包括任何與個別會面有關的特別保密原則。
- (e) 調解員須確保所有參與調解程序但本身並非合資格爭議任何一方當事人的人，包括所有法律顧問、專家及出席人士，各自簽署一份調解中心《職權範圍》附件 VII 訂明的《保密協議》。

5. 終止調解

- (a) 調解員須告知合資格申索人，他們有權退出調解。
- (b) 調解員如認為再沒有充分理由繼續進行調解，可終止調解。
- (c) 調解員如認為任何一方當事人不能或不願意積極參與調解程序，可終止調解。
- (d) 調解員如相信繼續進行調解會引致道德問題，可終止調解。

(e) 調解員如認為沒有足夠資料繼續進行有建設性的調解，可終止調解。

6. 保險

調解員須考慮購買專業彌償保險是否適當；如屬適當，須確保自己獲得充分保障。

確立調解程序

7. 獨立意見和資料

調解員須視乎情況考慮是否鼓勵當事人徵詢法律意見或有關的專業意見。

8. 利益衝突

調解員須盡早披露所有他理當知悉的實際及潛在利益衝突，並須在披露有關利益衝突後，拒絕進行調解，除非所有當事人都選擇留用調解員，則作別論。

9. 費用

調解員須按照與調解計劃相關的調解中心《職權範圍》附件 I 訂明的《收費表》收取費用。

10. 另外充當代表或從事其他事務

調解員不得就調解所涉爭議的事項另外充當代表或從事非調解事務。

對調解程序及公眾的責任

11. 勝任程度

調解員在進行調解時，必須表現稱職和具備所需的知識。培訓、專門培訓及持續進修都是須予考慮的相關因素，而調解員獲得認可所依據的相關標準及 / 或認可計劃，則會用作參考。

12. 委任

調解員在接受委任前，必須確信自己可騰出時間，以確保調解可以迅速進行。

13. 宣傳 / 推廣調解員所提供的服務

調解員如為調解中心的董事局成員或轄下人員，可使用調解中心的名稱及 / 或徽號推廣調解中心及其服務。調解員可以顯示自己名列於調解中心調解員名單上，推廣調解中心及其服務，和其私人執業業務。

調解中心《仲裁員操守守則》

《牛津英語大辭典》把“ethics”(“倫理”或“道德”)界定為“道德原則或行為操守守則”。操守守則提供了一套道德原則，供人們按之行事。

採用仲裁員操守守則，目的不只是為仲裁員定下行為操守的指引，也是為仲裁的使用者提供參考標準，提高公眾對以仲裁作為適當的解決爭議方式的信心。守則本身並不是一套一成不變的規則，但反映了國際接納的準則。

在某些情況下，本文列出的操守守則可能已納入仲裁法例、案例或當事人所採用的守則。在大部分情況下，仲裁員也須遵守其基本所屬專業團體所訂立的其他專業及行為守則。

第一條

仲裁員的首要責任，是在仲裁程序中每個階段都公正持平地對待當事人。

第二條

仲裁員不得存有偏見。如仲裁員在仲裁中有利益關係或與任何一方當事人有關係，以致相當可能令他難以公正持平地進行仲裁，或有合理可能引致看似不公正或存有偏見的情況，仲裁員便須披露該等利益或關係。

遇有這種情況，仲裁員必須在展開仲裁之前，取得所有當事人的書面同意。這是一項持續責任，仲裁員應貫徹履行至仲裁結束為止。不披露該

等利益或關係，可能會引致存有偏見的情況，仲裁員或會因而被取消資格。

仲裁員不應讓外界的壓力、對受到批評的恐懼或任何形式的自身利益影響其裁決。仲裁員須仔細考慮交給他裁斷的事項，運用本身的判斷力，作出持平的裁決。

在與當事人聯繫時，仲裁員須避免作出不恰當的行為或予人行為不恰當的感覺。仲裁員不應為了個案的實質問題而與任何一方當事人私下通訊。除了在聆訊中傳遞的訊息外，所有通訊都必須以書面方式進行。在未得到爭議當事人同意之前，任何往來函件均須保密，且不得複製給當事人以外的人士。

仲裁員不得接受任何一方當事人直接或間接的餽贈或實質款待，除非當時有其餘各方當事人在場及 / 或得到他們的同意。

第三條

仲裁員須具備處理有關個案所需的適當經驗及能力，並能騰出所需時間，才可接受委任。

第四條

仲裁員須忠於源自其仲裁員身分的互信關係，並恪守保密原則。

第五條

仲裁員須按照調解中心《職權範圍》附件 I 訂明的《收費表》收取費用。

第六條

仲裁員如為調解中心的董事局成員或轄下人員，可使用調解中心的名稱及 / 或徽號推廣調解中心及其服務。仲裁員可以顯示自己名列於調解中心仲裁員名單上，推廣調解中心及其服務，和其私人執業業務。

第七條

仲裁員須考慮購買專業彌償保險是否適當；如屬適當，須確保自己獲得充分保障。

[註：本守則由特許仲裁學會制訂，為獨立爭議解決者提供指引。特許仲裁學會同意金融糾紛調解中心(調解中心)採納此守則，以用作其調解計劃之守則。特許仲裁學會就調解中心採納或採用此守則於其調解計劃的適用性並不給予任何擔保或保證。]

《調解協議》（先調解，後仲裁）

本中心檔號：_____

收件日期：_____

(只供調解中心人員填寫)

本協議於_____年_____月_____日簽訂，協議各方（在本協議內稱為“當事人”）為：

(當事人姓名 / 名稱：請用正楷填寫)

(當事人姓名 / 名稱：請用正楷填寫)

及調解員（下稱“調解員”）為：

(調解員姓名：請用正楷填寫)

爭議摘要

當事人同意進行調解，以解決有關_____（“合資格爭議”）的問題。

除非另有註釋，本協議內所載詞彙的意思均與金融糾紛調解計劃（調解計劃）相關的金融糾紛調解中心（調解中心）《職權範圍》第2段所述定義相同。

委任調解員

1. 當事人同意接受由調解中心委任調解員，以按照本協議的條款調解雙方的合資格爭議。

調解中心調解員的規則和操守守則

2. 調解須按照本協議的條款及調解中心《職權範圍》（尤其是附件 IV 訂明的調解計劃《調解及仲裁規則》（規則）和附件 V 訂明的調解中心《調解員操守守則》）進行。

調解員的角色

3. 調解員務須公正持平，協助當事人進行下列任何或全部事宜：
 - (a) 辨識具爭議的事宜；
 - (b) 研究和制訂不同方案；
 - (c) 互相溝通；及
 - (d) 就解決全部或部分合資格爭議達成協議。

4. 調解員可與雙方當事人一起會面或與任何一方當事人單獨會面。
5. 調解員不會對爭議或其任何方面作出裁決，又或向任何一方當事人提供法律或其他專業意見。

利益衝突

6. 在調解展開之前，調解員必須盡其所知向當事人披露過往是否與任何一方當事人有業務往來，或合資格爭議是否涉及其個人的任何利益。
7. 在進行調解期間，如調解員發現任何可令人按理質疑他公正處事能力的情況，須即時把有關情況告知當事人，讓當事人決定是否繼續由他進行調解，還是由調解中心委任新調解員接手。

當事人互相合作

8. 雙方當事人同意在調解中與調解員和對方真誠合作。

在調解會議上和解及由他人陪同出席的權限

9. 當事人同意參與調解，並有權在任何合理預計範圍內和解。
10. 每一方當事人均可由一名或多名並非其法律代表(不論是否內部律師)的人士陪同出席調解會議，在調解期間給予協助和提供意見(若是一項延伸合資格爭議或一項在法院程序下的申索，則陪同出席人士，可為其法律代表)。有關人士須各自簽署一份調解中心訂明的《保密協議》。

調解員與當事人之間的溝通

11. 調解員須把任何一方當事人私下向他披露的任何資料保密，除非披露資料的一方當事人表明無須保密，則作別論。

調解的保密規定

12. (a) 當事人及 / 或調解員同意，把本協議及《職權範圍》附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》(如有的話)的副本送交調解中心。當事人及調解員也同意，調解員須向調解中心提交第 23 及 25 條所提述的《職權範圍》附件 IX 訂明的《調解證明書》。

- (b) 除了因規則第 12(a)條的規定，以及因成文法、規例或法院命令另有規定，或為實施和執行任何和解協議而必須披露外，所有參與調解的人士均須把下述事項保密，不得向任何第三者披露或透露(不論明言還是暗示)：
- (i) 在調解中發生的事宜；
 - (ii) 在調解過程中，任何一方當事人為解決爭議而提出的任何意見、建議或和解建議；
 - (iii) 調解員發表的任何意見；
 - (iv) 在調解中取得的一切材料及傳達的訊息；及 / 或
 - (v) 就調解提交或因此而產生的一切材料、資料、往來函件(包括電郵)、曾討論的問題 / 事項、建議及反建議，包括但不限於任何《經調解的和解協議》(及當中的內容及 / 或條款)，但直接因實施和執行該等和解協議而須予披露者，則屬例外。
- (c) 除了因成文法、規例或法院命令另有規定外，就調解取得的一切材料，以及因此而提交或產生的文件或其他資料，一律受保密權保障，不得在與合資格爭議有關連的任何法律程序中獲接納為證據或予以披露，除非有關文件無論如何都會在該等法律程序中獲接納為證據或予以披露，則作別論。
- (d) 在其後任何與合資格爭議有關的法律程序中，當事人不得傳召調解員或調解中心(或其僱員、人員或代表)作為證人、顧問、調解員、仲裁員或專家。
- (e) 在調解結束後，當事人的保密責任仍然有效及必須遵守。
- (f) 如當事人屬公司實體，當事人必須確保其所有人員、代表及 / 或代理人都遵守第 12 條的規定。
- (g) 曾經進行、繼續進行或已結束調解一事，則無須視為機密。
13. 在進行調解之前、期間或之後，如某一方當事人私下向調解員披露任何保密資料，則在未取得披露資料的一方當事人同意的情況下，調解員不得向另一方當事人或他人披露有關資料，除非法例規定須予披露，則作別論。

14. 當事人不得以逐字記錄或抄寫形式，記錄調解過程。
15. 當事人確認，他們根據本協議的條款進行調解，即表示同意並接受調解中心可使用有關資料作研究、評估或教育用途，惟不得直接或間接公開，或可能直接或間接公開當事人身分。
16. 當事人並同意，調解中心有權進行觀察，包括有權委任觀察員出席及 / 或觀察任何根據本規則進行的調解。凡進行這類觀察，調解中心都必須以書面通知當事人及調解員。觀察員須遵守規則第 11 至 15 條的規定，猶如本身是簽立本協議的其中一方當事人或調解員一樣，並須簽署《職權範圍》附件 VII 訂明的《保密協議》。

調解所用語言

17. 調解所用語言由調解員決定，調解員須盡可能考慮當事人的意願。任何一方當事人如需要翻譯服務，須自行承擔費用。當事人同意，如雙方當事人都需要翻譯服務，則由雙方平均分擔費用，並且翻譯員須簽署《職權範圍》附件 VII 中訂明的《保密協議》。

終止調解

18. 調解員須告知合資格申索人，他們有權退出調解。
19. 調解員如認為任何一方當事人不能或不願意積極參與調解，可終止調解。
20. 調解員如認為再沒有充分理由繼續進行調解，可終止調解。
21. 調解員如相信繼續進行調解會引致道德問題，可終止調解。
22. 調解員如認為已沒有足夠資料繼續進行有建設性的調解，可終止調解。
23. 如調解根據第 18 至 22 條的規定終止，調解員須向調解中心提交《職權範圍》附件 IX 訂明的《調解證明書》。

就爭議達成和解

24. 在調解中訂立的和解條款須以書面形式列明，並經當事人或其代表簽署，方具法律約束力。

25. 不論是達成和解還是終止調解，調解員都必須在調解工作結束後向調解中心提交《調解證明書》。

彌償及免除法律責任

26. 調解員及 / 或調解中心不會因調解員根據本協議履行其責任或其意時的作為或不作為，向任何一方當事人負上法律責任，除非有關作為或不作為含有欺詐成分，則作別論。
27. 在任何情況下，調解員如因或基於其根據本協議履行調解員的責任或其意時的作為或不作為，而被某一方當事人或任何屬該方的人或任何人經該方提出申索，則該方當事人須就此等申索對調解員及 / 或調解中心作出彌償，除非有關作為或不作為含有欺詐成分，則作別論。
28. 當事人或其代表或調解員在調解期間提出或使用的陳述或意見，不論是書面還是口頭，均不得援引作為依據以進行任何涉及誹謗、永久形式誹謗、短暫形式誹謗或相關投訴的訴訟，而本文件可用以禁制任何這類訴訟。

調解費用

29. 當事人會按照調解中心的《收費表》，承擔調解員的費用和開支。當事人和調解員也同意，調解中心不須就調解費用對調解員負上法律責任。

仲裁協議

30. 當事人同意，任何由合資格爭議引起或與其相關的任何糾紛、爭議或申索如未能以調解方式解決，在標準合資格爭議的合資格申索人或延伸合資格爭議的申索人提出書面要求後，便須交由調解中心按照調解計劃《調解及仲裁規則》管理的仲裁方式解決。有關規則如下：
- (a) 仲裁員人數為一人，須從調解中心的仲裁員名單上選取；
 - (b) 如有需要，調解中心須擔當委任人，從調解中心的仲裁員名單上委任一名仲裁員，而當事人均同意按此原則委任仲裁員；
 - (c) 仲裁地方須為香港境內；及
 - (d) 仲裁須以仲裁員認為合適的語言進行。

規管法例

31. 本協議受香港特別行政區的法律管限，而香港特別行政區法院有專有審判權，可就本協議及調解所引起或與之有關的任何事宜作出裁定。

簽署調解協議

日期： _____

當事人姓名 / 名稱 (請以正楷填寫及簽署)

(如適用，請加蓋公司印鑑)

當事人姓名 / 名稱 (請以正楷填寫及簽署)

(如適用，請加蓋公司印鑑)

調解員姓名 (請以正楷填寫及簽署)

《調解協議》（只調解）

本中心檔號：_____

收件日期：_____

(只供調解中心人員填寫)

本協議於_____年_____月_____日簽訂，協議各方(在本協議內稱為“當事人”)為：

(當事人姓名 / 名稱：請用正楷填寫)

(當事人姓名 / 名稱：請用正楷填寫)

及調解員(下稱“調解員”)為：

(調解員姓名：請用正楷填寫)

爭議摘要

當事人同意進行調解，以解決有關_____ (“合資格爭議”) 的問題。

除非另有註釋，本協議內所載詞彙的意思均與金融糾紛調解計劃（調解計劃）相關的金融糾紛調解中心（調解中心）《職權範圍》第 2 段所述定義相同。

委任調解員

1. 當事人同意接受由調解中心委任調解員，以按照本協議的條款調解雙方的合資格爭議。

調解中心調解員的規則和操守守則

2. 調解須按照本協議的條款及調解中心《職權範圍》（尤其是附件 IV 訂明的調解計劃《調解及仲裁規則》（規則）和附件 V 訂明的調解中心《調解員操守守則》）進行。

調解員的角色

3. 調解員務須公正持平，協助當事人進行下列任何或全部事宜：
 - (a) 辨識具爭議的事宜；
 - (b) 研究和制訂不同方案；
 - (c) 互相溝通；及
 - (d) 就解決全部或部分合資格爭議達成協議。

4. 調解員可與雙方當事人一起會面或與任何一方當事人單獨會面。
5. 調解員不會對爭議或其任何方面作出裁決，又或向任何一方當事人提供法律或其他專業意見。

利益衝突

6. 在調解展開之前，調解員必須盡其所知向當事人披露過往是否與任何一方當事人有業務往來，或合資格爭議是否涉及其個人的任何利益。
7. 在進行調解期間，如調解員發現任何可令人按理質疑他公正處事能力的情況，須即時把有關情況告知當事人，讓當事人決定是否繼續由他進行調解，還是由調解中心委任新調解員接手。

當事人互相合作

8. 雙方當事人同意在調解中與調解員和對方真誠合作。

在調解會議上和解及由他人陪同出席的權限

9. 當事人同意參與調解，並有權在任何合理預計範圍內和解。
10. 每一方當事人均可由一名或多名的人士陪同出席調解會議，該等人士可以是或不是其法律代表(不論是否內部律師)，在調解期間給予協助和提供意見。有關人士須各自簽署一份調解中心訂明的《保密協議》。

調解員與當事人之間的溝通

11. 調解員須把任何一方當事人私下向他披露的任何資料保密，除非披露資料的一方當事人表明無須保密，則作別論。

調解的保密規定

12. (a) 當事人及 / 或調解員同意，把本協議及《職權範圍》附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》(如有的話)的副本送交調解中心。當事人及調解員也同意，調解員須向調解中心提交第 23 及 25 條所提述的《職權範圍》附件 IX 訂明的《調解證明書》。
- (b) 除了因規則第 12(a)條的規定，以及因成文法、規例或法院命令另有規定，或為實施和執行任何和解協議而必須披露外，所

有參與調解的人士均須把下述事項保密，不得向任何第三者披露或透露(不論明言還是暗示)：

- (i) 在調解中發生的事宜；
 - (ii) 在調解過程中，任何一方當事人為解決爭議而提出的任何意見、建議或和解建議；
 - (iii) 調解員發表的任何意見；
 - (iv) 在調解中取得的一切材料及傳達的訊息；及 / 或
 - (v) 就調解提交或因此而產生的一切材料、資料、往來函件(包括電郵)、曾討論的問題 / 事項、建議及反建議，包括但不限於任何《經調解的和解協議》(及當中的內容及 / 或條款)，但直接因實施和執行該等和解協議而須予披露者，則屬例外。
- (c) 除了因成文法、規例或法院命令另有規定外，就調解取得的一切材料，以及因此而提交或產生的文件或其他資料，一律受保密權保障，不得在與合資格爭議有關連的任何法律程序中獲接納為證據或予以披露，除非有關文件無論如何都會在該等法律程序中獲接納為證據或予以披露，則作別論。
- (d) 在其後任何與合資格爭議有關的法律程序中，當事人不得傳召調解員或調解中心(或其僱員、人員或代表)作為證人、顧問、調解員、仲裁員或專家。
- (e) 在調解結束後，當事人的保密責任仍然有效及必須遵守。
- (f) 如當事人屬公司實體，當事人必須確保其所有人員、代表及 / 或代理人都遵守第 12 條的規定。
- (g) 曾經進行、繼續進行或已結束調解一事，則無須視為機密。
13. 在進行調解之前、期間或之後，如某一方當事人私下向調解員披露任何保密資料，則在未取得披露資料的一方當事人同意的情況下，調解員不得向另一方當事人或他人披露有關資料，除非法例規定須予披露，則作別論。
14. 當事人不得以逐字記錄或抄寫形式，記錄調解過程。

15. 當事人確認，他們根據本協議的條款進行調解，即表示同意並接受調解中心可使用有關資料作研究、評估或教育用途，惟不得直接或間接公開，或可能直接或間接公開當事人身分。
16. 當事人並同意，調解中心有權進行觀察，包括有權委任觀察員出席及 / 或觀察任何根據本規則進行的調解。凡進行這類觀察，調解中心都必須以書面通知當事人及調解員。觀察員須遵守規則第 11 至 15 條的規定，猶如本身是簽立本協議的其中一方當事人或調解員一樣，並須簽署《職權範圍》附件 VII 訂明的《保密協議》。

調解所用語言

17. 調解所用語言由調解員決定，調解員須盡可能考慮當事人的意願。任何一方當事人如需要翻譯服務，須自行承擔費用。當事人同意，如雙方當事人都需要翻譯服務，則由雙方平均分擔費用，並且翻譯員須簽署《職權範圍》附件 VII 中訂明的《保密協議》。

終止調解

18. 調解員須告知合資格申索人，他們有權退出調解。
19. 調解員如認為任何一方當事人不能或不願意積極參與調解，可終止調解。
20. 調解員如認為繼續進行調解已不再可行，可終止調解。
21. 調解員如相信繼續進行調解會引致道德問題，可終止調解。
22. 調解員如認為已沒有足夠資料繼續進行有建設性的調解，可終止調解。
23. 如調解根據第 18 至 22 條的規定終止，調解員須向調解中心提交《職權範圍》附件 IX 訂明的《調解證明書》。

就爭議達成和解

24. 在調解中訂立的和解條款須以書面形式列明，並經當事人或其代表簽署，方具法律約束力。
25. 不論是達成和解還是終止調解，調解員都必須在調解工作結束後向調解中心提交《調解證明書》。

彌償及免除法律責任

26. 調解員及 / 或調解中心不會因調解員根據本協議履行其責任或其意時的作為或不作為，向任何一方當事人負上法律責任，除非有關作為或不作為含有欺詐成分，則作別論。
27. 在任何情況下，調解員如因或基於其根據本協議履行調解員的責任或其意時的作為或不作為，而被某一方當事人或任何屬該方的人或任何人經該方提出申索，則該方當事人須就此等申索對調解員及 / 或調解中心作出彌償，除非有關作為或不作為含有欺詐成分，則作別論。
28. 當事人或其代表或調解員在調解期間提出或使用的陳述或意見，不論是書面還是口頭，均不得援引作為依據以進行任何涉及誹謗、永久形式誹謗、短暫形式誹謗或相關投訴的訴訟，而本文件可用以禁制任何這類訴訟。

調解費用

29. 當事人會按照調解中心的《收費表》，承擔調解員的費用和開支。當事人和調解員也同意，調解中心不須就調解費用對調解員負上法律責任。

規管法例

30. 本協議受香港特別行政區的法律管限，而香港特別行政區法院有專有審判權，可就本協議及調解所引起或與之有關的任何事宜作出裁定。

簽署調解協議

日期： _____

當事人姓名/名稱(請以正楷填寫及簽署)(如適用,請加蓋公司印鑑)

當事人姓名/名稱(請以正楷填寫及簽署)(如適用,請加蓋公司印鑑)

調解員姓名 (請以正楷填寫及簽署)

《 仲裁協議 》

(只 仲 裁)

本中心檔號：_____

收件日期：_____

(只供調解中心人員填寫)

本協議於_____年_____月_____日簽訂，協議各方(在本協議內稱為“當事人”)為：

(當事人姓名 / 名稱：請用正楷填寫)

(當事人姓名 / 名稱：請用正楷填寫)

爭議摘要

當事人同意進行仲裁，以解決有關_____ (“合資格爭議”) 的問題。

除非另有註釋，本協議內所載詞彙的意思均與金融糾紛調解計劃（調解計劃）相關的金融糾紛調解中心（調解中心）《職權範圍》第2段所述定義相同。

仲裁協議

1. 當事人同意，任何由合資格爭議引起或與其相關的任何糾紛、爭議或申索，在申索人提出書面要求後，便須交由調解中心按照調解計劃《調解及仲裁規則》管理的仲裁方式解決。有關規則如下：
 - (a) 仲裁員人數為一人，須從調解中心的仲裁員名單上選取；
 - (b) 如有需要，調解中心須擔當委任人，從調解中心的仲裁員名單上委任一名仲裁員，而當事人均同意按此原則委任仲裁員；
 - (c) 仲裁地方須為香港境內；及
 - (d) 仲裁須以仲裁員認為合適的語言進行。

規管法例

2. 本協議受香港特別行政區的法律管限，而香港特別行政區法院有專有審判權，可就本協議及仲裁所引起或與之有關的任何事宜作出裁定。

簽署仲裁協議

日期： _____

當事人姓名 / 名稱 (請以正楷填寫及簽署)
(如適用，請加蓋公司印鑑)

當事人姓名 / 名稱 (請以正楷填寫及簽署)
(如適用，請加蓋公司印鑑)

《保密協議》

本中心檔號：_____

收件日期：_____

(只供調解中心人員填寫)

(參照香港律師會的《保密協議》樣本)

作為准予在 _____(甲方當事人)與 _____(乙方當事人)之間的調解出席 / 提供建議或意見的代價，本人同意受到當事人在 _____年_____月_____日(日期)簽署的《調解協議》保密條款(第 11 至 16 條)的約束，猶如本人是調解的其中一方當事人一樣。本人向當事人及調解員承諾，本人不會披露或使用任何與調解有關的資料，或在任何其後進行的訴訟程序中擔任證人。

簽署：_____ 日期：_____

姓名及身分(請用正楷填寫)：_____

* 《調解協議》第 11 至 16 條節錄如下：

“11. 調解員須把任何一方當事人私下向他披露的任何資料保密，除非披露資料的一方當事人表明無須保密，則作別論。

12. (a) 當事人及 / 或調解員同意，把本協議及《職權範圍》附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》(如有的話)的副本送交調解中心。
- 當事人及調解員也同意，調解員須向調解中心提交第 23 及 25 條所提述的《職權範圍》附件 IX 訂明的《調解證明書》。
- (b) 除了因規則第 12(a)條的規定，以及因成文法、規例或法院命令另有規定，或為實施和執行任何和解協議而必須披露外，所有參與調解的人士均須把下述事項保密，不得向任何第三者披露或透露(不論明言還是暗示)：
- (i) 在調解中發生的事宜；
 - (ii) 在調解過程中，任何一方當事人為解決爭議而提出的任何意見、建議或和解建議；
 - (iii) 調解員發表的任何意見；
 - (iv) 在調解中取得的一切材料及傳達的訊息；及 / 或
 - (v) 就調解提交或因此而產生的一切材料、資料、往來函件(包括電郵)、曾討論的問題 / 事項、建議及反建議，包括但不限於任何《經調解的和解協議》(及當中的內容及 /

或條款)，但直接因實施和執行該等和解協議而須予披露者，則屬例外。

(c) 除了因成文法、規例或法院命令另有規定外，就調解取得的一切材料，以及因此而提交或產生的文件或其他資料，一律受保密權保障，不得在與合資格爭議有關連的任何法律程序中獲接納為證據或予以披露，除非有關文件無論如何都會在該等法律程序中獲接納為證據或予以披露，則作別論。

(d) 在其後任何與合資格爭議有關的法律程序中，當事人不得傳召調解員或調解中心(或其僱員、人員或代表)作為證人、顧問、調解員、仲裁員或專家。

(e) 在調解結束後，當事人的保密責任仍然有效及必須遵守。

(f) 如當事人屬公司實體，當事人必須確保其所有人員、代表及 / 或代理人都遵守第 12 條的規定。

(g) 曾經進行、繼續進行或已結束調解一事，則無須視為機密。

13. 在進行調解之前、期間或之後，如某一方當事人私下向調解員披露任何保密資料，則在未取得披露資料的一方當事人同意的情況下，

調解員不得向另一方當事人或他人披露有關資料，除非法例規定須予披露，則作別論。

14. 當事人不得以逐字記錄或抄寫形式，記錄調解過程。
15. 當事人確認，他們根據本協議的條款進行調解，即表示同意並接受調解中心可使用有關資料作研究、評估或教育用途，惟不得直接或間接公開，或可能直接或間接公開當事人身分。
16. 當事人並同意，調解中心有權進行觀察，包括有權委任觀察員出席及／或觀察任何根據本規則進行的調解。凡進行這類觀察，調解中心都必須以書面通知當事人及調解員。觀察員須遵守規則第 11 至 15 條的規定，猶如本身是簽立本協議的其中一方當事人或調解員一樣，並須簽署《職權範圍》附件 VII 訂明的《保密協議》。”

金融糾紛調解計劃

由金融糾紛調解中心管理

《經調解的和解協議》

本協議在_____年_____月_____日(日期)簽立，協議雙方(在本協議內稱為“當事人”)為：

(甲方當事人姓名 / 名稱：

請以正楷填寫)

(統稱“當事人”)

(乙方當事人姓名 / 名稱：

請以正楷填寫)

背景

按照當事人在_____年_____月_____日(日期)簽立的《調解協議》，當事人同意根據與金融糾紛調解計劃（調解計劃）相關的金融糾紛調解中心（調解中心）《職權範圍》所訂的調解計劃《調解及仲裁規則》進行調解，以解決有關_____

_____ (“合資格爭議”)的問題。

當事人已在調解中就解決合資格爭議的條款達成協議。

條款

當事人就下列條款達成協議：

(請在此列明條款)

1. 本協議一經簽立，即對簽立協議的所有當事人具約束力。
2. 當事人同意把本協議的副本送交調解中心。
3. 本協議須根據香港特別行政區的法例解釋。

簽署和解協議

日期：_____

當事人姓名 / 名稱 (請以正楷填寫及簽署)
(如適用，請加蓋公司印鑑)

當事人姓名 / 名稱 (請以正楷填寫及簽署)
(如適用，請加蓋公司印鑑)

金融糾紛調解計劃

由金融糾紛調解中心管理

(根據金融糾紛調解計劃《職權範圍》第 19.8.3 或 19.10.4 段提交)

本中心檔號：_____

收件日期：_____

(只供調解中心人員填寫)

《調解證明書》

請在適當的 ☐ 內加上“√”號。

茲證明 _____ (合資格申索人) 與 _____ (金融機構) 於以下期間進行調解：

日期	開始 (時間)	結束 (時間)

並已：

☐ 完成和得出以下結果：

- ☐ 達成圓滿及最終和解，和解協議已妥為簽署。
- ☐ 達成部分和解，部分和解協議已妥為簽署。
- ☐ 未能達成和解。

☐ 終止：

- ☐ 由合資格申索人提出。
- ☐ 由調解員根據調解中心《調解員操守守則》第 5(b) 段提出。
- ☐ 由調解員根據調解中心《調解員操守守則》第 5(c) 段提出。
- ☐ 由調解員根據調解中心《調解員操守守則》第 5(d) 段提出。
- ☐ 由調解員根據調解中心《調解員操守守則》第 5(e) 段提出。

簽署：_____

日期：_____

調解員姓名 (請以正楷填寫)：_____

在金融糾紛調解計劃（“調解計劃”） 下提交申索的聯合同意書

本中心檔號：_____

收件日期：_____

(只供調解中心人員填寫)

請在適當的 ☐ 內加上“√”號。

我們，(金融機構的名稱(“金融機構”) _____) 與 (金融機構客戶的姓名 / 名稱 _____)，雙方商定及同意，在調解計劃下就下文所述的申索及所選擇的爭議解決程序須按調解計劃《調解及仲裁規則》處理 (惟客戶須已簽署附頁載列的《知情同意書》)：

I. 申索類型

- ☐ 1. 由金融機構提交，屬客戶向該金融機構提出的申索 (若該申索為標準合資格爭議，只能按照“先調解，後仲裁”的方式處理)。
- ☐ 2. 由金融機構或其客戶提交，屬客戶向該金融機構提出的申索，並且該申索超過最高申索金額及/或超出時效期限 (調解中心《職權範圍》第 2 段中的定義)。
- ☐ 3. 由金融機構提交，屬向其客戶提出的金融機構反申索，並個別或同時與客戶向金融機構提出的申索一併處理。
- ☐ 4. 由金融機構提交，屬向其客戶提出的金融機構申索。

II. 爭議解決程序的選擇是 (不適用於標準合資格爭議)：

- ☐ 先調解，後仲裁 ☐ 只調解 ☐ 只仲裁。

客戶姓名 / 名稱 (請以正楷填寫及簽署) (如適用，請加蓋公司印鑑)

金融機構名稱 (請以正楷填寫及簽署) (如適用，請加蓋公司印鑑)

日期：

知情同意書

本中心檔號：_____

收件日期：

(只供調解中心人員填寫)

本人/我們是_____ (金融機構名稱) 的客戶。

本人/我們已於_____(日期)_____(時間) 向金融糾紛調解中心 (調解中心) 進行諮詢或出席調解中心關於金融糾紛調解計劃 (調解計劃) 服務的資訊會。

聲明

1. 本人/我們確認調解中心已向本人/我們解釋調解計劃服務及本人/我們亦明瞭該等服務。
2. 本人/我們充分明瞭，可就調解中心的爭議解決程序及在《在調解計劃下提交申索的聯合同意書》給予的同意與其有關的後果，諮詢獨立的法律或專業意見。

客戶 1 姓名 / 名稱

(請以正楷填寫及簽署)

(如適用，請加蓋公司印鑑)

客戶 2 姓名 / 名稱

(只適用於聯名戶口持有人)

(請以正楷填寫及簽署)

(如適用，請加蓋公司印鑑)

日期：