

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。