

2010年3月1日  
討論文件

## 立法會財經事務委員會

### 設立投資者教育局及金融糾紛調解中心的建議

#### 目的

就設立投資者教育局及金融糾紛調解中心的建議，政府當局於2010年2月9日展開了為期三個月的公眾諮詢。諮詢文件已於同日透過立法會秘書處送呈各議員。本文件旨在簡介有關建議。

#### 背景

2. 過去一年，政府當局、香港金融管理局（金管局）和證券及期貨事務監察委員會（證監會）採取了一系列措施，藉以加強投資者保障。我們的重點是針對投資過程的不同階段，為投資者提供一套有連貫性的保障方案。

3. 針對投資者入市前的階段，我們建議設立投資者教育局。我們相信當投資者愈了解市場和產品，便愈能因應自己的需要作出明智的投資決定。針對投資者參與投資的階段，證監會於2009年9月展開的諮詢已涵蓋關於規管銷售手法和中介人操守的建議，例如設立「投資者冷靜期」、披露從銷售投資產品所得的佣金或其他利益等。此外，金管局向銀行發出了通告，要求銀行為零售結構性產品註明「健康警告」、實施內部喬裝客戶檢查、為銷售投資產品的過程錄音，以及清楚地分隔一般銀行業務和證券相關業務等。至於針對作出投資決定後可能出現問題的階段，我們建議設立金融糾紛調解中心。

## 建議

### 投資者教育局

4. 我們建議設立投資者教育局，以全面審視投資者教育的需要和推行有關工作的情況。投資者教育局會從基本態度和行爲着手，務求提升公眾的金融知識水平與理財能力，協助他們作出更明智的理財決定。
5. 投資者教育局主要透過以下方式落實其工作策略：
  - (a) 透過大眾媒體，定期展開宣傳，向廣大市民傳達教育信息；
  - (b) 建立可持續進行並切合對象需要的外展教育計劃，向社會中不同群體推廣投資者教育；及
  - (c) 設立網站，讓公眾可以自行查閱詳盡而持平的投資者教育資訊。
6. 我們建議投資者教育局為證監會全資擁有的公司，投資者毋須為設立投資者教育局負擔額外徵費或繳付任何費用。
7. 投資者教育局會由一個董事局管理，該董事局會由證監會委任，相關的金融監管機構和政府當局會派代表加入董事局。董事局主席將由證監會董事局向財政司司長推薦一名證監會非執行董事出任。

### 金融糾紛調解中心

8. 我們建議設立金融糾紛調解中心（調解中心），管理一個金融糾紛調解計劃。該計劃主要是透過調解處理糾紛，如調解失敗，則會按申索人意願提交仲裁。我們希望調解中心成為一個平台，以迅速、費用相宜和獨立公正的方式，協助解決個人消費者與金融機構之間的金錢糾紛。
9. 調解中心在開始運作的時候，受金管局或證監會監管或獲其發牌的金融機構均須加入該計劃，作為成員。一旦出現金錢糾紛，如(a)申索人願意，以及(b)雙方未能直接解決糾

紛，調解中心可以要求該計劃的成員（例如銀行、經紀行和基金公司等）按照計劃進行調解及仲裁。

10. 倘若調解失敗，調解中心可協助申索人按其意願把個案轉交仲裁。獲申索人及金融機構雙方同意的仲裁員會對爭議作出裁定。仲裁所得的結果是最終的決定，對雙方都具約束力。申索人和金融機構均不能基於個案的實體問題將個案轉交法院處理。

11. 調解中心不像監管機構般擁有調查或作紀律處分的權力。監管機構負責處理違規事宜，而調解中心則負責解決金錢糾紛。不過，如在特殊情況下，監管機構懷疑有系統性違規的情況，調解中心會把所有有關投訴轉交監管機構，按相關法例的要求進行調查。

12. 我們建議把金融糾紛調解計劃下的最高申索金額定為 50 萬港元，預計可涵蓋超過八成由金管局處理的金錢糾紛個案。

13. 我們建議調解中心的服務，按照「用者自付」的原則向申索人及金融機構徵收費用。我們建議向金融機構收取較高的費用，以鼓勵它們及早解決糾紛。

14. 我們認為調解中心有助履行保障投資者這項重要的職能，因此政府當局、金管局和證監會會為該中心提供成立費用及首三年的營運經費。及後，調解中心的經費應由金融業界和申索人分擔（申索人的承擔份額較小）。

15. 我們建議成立一個由政府委任的董事局，負責監管調解中心的運作，並確保糾紛解決程序獨立和公正。

## **未來路向**

16. 為跟進投資者教育局的建議，我們須修訂《證券及期貨條例》，以擴大證監會推動投資者教育的職權範圍，以涵蓋證券及期貨業以外的金融服務及產品；以及賦權證監會成立投資者教育局，作為一間屬證監會全資擁有的公司，而證監會投資者教育的職責會轉授予該局。

17. 為強制受金管局監管的認可機構加入金融糾紛調解計劃，適用於認可機構的持牌條件會予以修訂，但須符合《銀行業條例》中的法定諮詢規定，而《銀行業條例》則毋須修訂。至於獲證監會發牌的機構，《證券及期貨條例》將須予以修訂，以強制它們加入該計劃。

18. 我們期待公眾於 2010 年 5 月 8 日或以前提出意見。如獲公眾支持，我們會為設立投資者教育局和金融糾紛調解中心提出上述法例修訂。

財經事務及庫務局  
財經事務科  
2010 年 2 月