

二零一一年五月五日

討論文件

立法會財經事務委員會

設立金融糾紛調解中心的建議

目的

政府當局計劃向財務委員會(財委會)申請撥款，設立金融糾紛調解中心(調解中心)，以解決個人消費者與金融機構之間的金錢糾紛。本文件旨在向本委員會簡介最新進展。

背景

2. 政府當局在二零一零年二月諮詢公眾設立調解中心的建議，獲得市民普遍支持；其後，政府當局在二零一零年十二月公布，於二零一二年年中前設立調解中心的決定，透過簡單快捷的機制，協助個人消費者解決與金融機構之間的金錢糾紛。政府當局亦分別在二零一零年三月一日及二零一一年一月三日，向本委員會簡介有關事宜。

建議

3. 政府當局在作出設立調解中心的決定後，與香港金融管理局(金管局)與證券及期貨事務監察委員會(證監會)達成協議，為調解中心提供成立費用及首三年營運經費，金額按 50 : 25 : 25 的比例計算。這個安排反映了調解中心對保障投資者這項重要公共政策的貢獻。政府當局現建議在 2011 – 12 至 2014 – 15 年度，向調解中心提供 9,200 萬元的撥款。金管局與證監會亦會共同撥出相應款項。

調解中心的特點

4. 調解中心會管理金融糾紛調解計劃。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。每宗個案的最高申索金額為 50 萬港元¹。

5. 受金管局或證監會監管的金融機構須成為金融糾紛調解計劃的成員。金管局和證監會會分別修訂認可機構的發牌條件及證監會持牌法團的《操守準則》，把遵守調解中心程序的規定納入其中。現時，這些金融機構約有 1 900 間。

¹ 最高申索金額定為 50 萬港元，這個金額已涵蓋約 83%由金管局處理的金錢糾紛個案，也涵蓋約 80%股票投資者。

6. 調解旨在協助申索人及金融機構理性地溝通，並鼓勵雙方合力解決問題，以期達到某些大家同意的目標，以及達成彼此均可接受的和解方案。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，由一名雙方同意的仲裁員裁定爭議。仲裁結果是最終的決定，對雙方都具約束力。

7. 調解中心的服務會按照「用者自付」的原則，向申索人及金融機構徵收費用。收費結構會依據有關的指導原則制訂，即一方面讓消費者有費用相宜的途徑去解決糾紛，另一方面為金融機構提供足夠誘因，鼓勵他們在糾紛發生的初期設法解決。

8. 金融糾紛調解計劃的運作方式(包括涵蓋範圍、最高申索金額、收費結構等)日後可根據累積所得的經驗加以檢討。

調解中心的組織架構

9. 調解中心會根據《公司條例》(第 32 章)以擔保有限公司的形式成立。調解中心是非牟利組織，其宗旨會在《公司註冊章程》內清楚訂明。

10. 調解中心應獨立運作，但須受適當的監察及制衡。政府會委任董事局，負責監察其運作，以及制定整體政策和策略。董事局不得干預調解和仲裁的過程及結果。

11. 董事局成員會有廣泛代表性，能反映主要持份者的意見，亦會包括受推崇並具備金融服務及消費者保障知識的社會人士。

12. 調解中心的行政工作由一名行政總裁主管。行政總裁須熟悉替代糾紛解決方法，具備豐富的相關經驗。主幹職員約有 20 名專業人員，包括負責處理金額少於 100,000 港元的申索的全職調解員²，以及負責接見申索人並決定調解中心應否受理個案的當值主任。

13. 為求人手編制精簡，調解中心不會聘用全職的仲裁員。調解中心會編排調解員及仲裁員輪值表，分別處理申索金額超過 100,000 港元的調解個案及所有仲裁個案。調解中心會因應實際運作情況及個案數量，定期檢討人手編制。

² 僱用全職調解員的安排既可減低所需費用，使小額申索人能夠負擔，亦可讓調解中心處理大部分的個案，從而累積經驗。現時金管局接獲的申索個案中，約有 80% 涉及的金額少於 10 萬港元。

調解中心的撥款安排

14. 政府當局、金管局與證監會會支付調解中心的成立費用及首三個曆年（即二零一二年一月一日至二零一四年十二月三十一日）的營運經費。自二零一五年一月一日起，金融機構須全數承擔調解中心的營運經費。各金融機構須承擔的金額，取決於特定界別（例如銀行、證券經紀）的個案數量、在零售市場所佔的比重等。待初步累積了一定的個案數量後，調解中心會聯同業界制訂支付營運經費的方案。

15. 調解中心一年預計會處理 2 000 宗個案，按此計算，其每年預算估計約為 5,500 萬元，主要用以支付員工薪酬、辦公地方租金、宣傳及教育經費、調解員及仲裁員的訓練開支和保險費用等。主要開支項目的分項數字載於附件 A。至於設立調解中心的費用預計約為 1,500 萬元，用以支付裝修辦事處、添置家具及設備、建立電腦及數據庫管理系統和進行推廣及宣傳工作等開支。主要開支項目的分項數字載於附件 B。

16. 政府當局現建議在 2011－12 年度撥款合共 1,500 萬元（成立費用 800 萬元及首三個月營運經費 700 萬元），作為成

立調解中心的籌備費用及其臨時辦事處的營運經費。預計調解中心將於二零一二年年中前正式投入運作。

17. 調解中心成立之初，人手編制精簡，預計運作初期的營運經費可能低於預算。未用的餘款會留作儲備基金，以便在個案數目急增時可靈活調配資源，也可就調解中心的運作情況進行獨立檢討。

18. 調解中心須遵行《公司條例》(第 32 章)的規定，擬備經審計的周年帳目。為達到財務管理的目的，有關帳目會提交財經事務科審閱。

對財政的影響

19. 按照上述對調解中心的撥款安排，政府當局現申請的撥款總數如下：

	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	總計
	百萬元	百萬元	百萬元	百萬元	百萬元
成立費用	8	—	—	—	8
營運經費	7	28	28	21	84
總計	15	28	28	21	92

未來路向

20. 我們計劃在財委會二零一一年六月十日的會議上就設立調解中心的建議向財委會申請批准撥款。

財經事務及庫務局

二零一一年四月

設立金融糾紛調解中心(調解中心)

初期的主要營運開支項目

<u>項目</u>	<u>註釋</u>	<u>預計每年開支</u> (百萬元)
員工費用	A	26
營運經費	B	16
專業及顧問服務	C	4
宣傳及教育	D	3
培訓及發展	E	1
應急費用	—	5
		<hr/>
	合計	55

註釋

- A. 假設主幹職員為約 20 名專業人員(包括調解中心行政總裁、全職調解員及當值主任)，確實的人手需求視乎運作需要而定。
- B. 營運經費包括辦公地方租金、員工間接費用、保險、合約和保養費用，以及其他一般辦公室開支等。
- C. 調解中心可僱用專業及顧問服務，以進行研究調查及檢討、徵詢法律意見、獲取翻譯及傳譯服務等。
- D. 用以應付為加深公眾對調解中心的認識而舉辦宣傳活動和印發宣傳資料，以及印製年報等的開支。
- E. 包括為培訓全職專業人員及調解中心所設輪值表上的調解員／仲裁員而投放的資源。

設立金融糾紛調解中心(調解中心)

成立費用的主要開支項目

<u>項目</u>	<u>註釋</u>	<u>預計開支</u> (百萬元)
資訊科技基礎設施及系統、 硬件及軟件	A	4
推廣及宣傳	B	4
辦事處裝修	C	3
辦公室家具及設備	D	3
專業及顧問服務	E	1
		<hr/>
	合計	15

註釋

- A. 用以支付僱用承辦商建立資訊科技基礎設施、應用系統、數據庫管理系統及調解中心網頁所需的費用，以及購置電腦硬件及軟件的開支。
- B. 包括舉辦外展及宣傳活動所需的資源，舉辦有關活動，目的是在調解中心正式啟用前，加深公眾對該中心及其宗旨和工作的認識。
- C. 僱用代理／承辦商物色辦事處和進行裝修工程(包括室內設計及裝修工程)的開支。
- D. 辦公室家具及設備包括辦公桌椅、檔案及貯物架、辦公室儀器，以及會議視聽設施。
- E. 在徵詢法律意見、招聘調解中心要員等方面或有需要僱用專業及顧問服務。