

財經事務委員會於2011年5月9日的會議紀要摘錄

X X X X X X X X X

~~(會後補註：秘書處透過2011年5月11日發出的立法會CB(1)2154/10-11號文件，告知委員該討論項目已納入2011年5月23日事務委員會特別會議的議程，並已要求政府當局就此事項提供資料文件。)~~

**IV 成立金融糾紛調解中心及中心首3年運作所需的經費建議**

(立法會CB(1)2040/10-11(03)—— 政府當局題為  
號文件 "設立金融糾紛  
調解中心的  
建議"的文件

立法會CB(1)2049/10-11 —— 由立法會秘書  
號文件 處擬備題為"設  
立金融糾紛調  
解中心的建議"  
的背景資料簡  
介)

政府當局作簡介

7. 應主席邀請，署理財經事務及庫務局局長特別指出文件的要點，藉此向委員簡介成立金融糾紛調解中心(下稱"調解中心")的建議撥款安排。

## 討論

### 工作範疇

8. 何俊仁議員詢問，政府是否基於來自金融界的壓力而建議成立調解中心，以代替設置金融服務申訴專員來處理金融糾紛。

9. 署理財經事務及庫務局局長回應時表示，調解中心使用的先調解後仲裁模式，與海外同類機制的做法一致。倘若把申訴專員與仲裁員的職能及權力作比較，仲裁員向有關各方收集資料的權力與申訴專員相同，但就個別法例的規定而言，仲裁員的權力遠較申訴專員廣泛。

10. 何俊仁議員指出，其他相若計劃(例如存款保障計劃基金)的最高賠償金額一般涵蓋約90%牽涉在內的持份者。他詢問為何調解中心每宗個案的最高申索金額定為50萬元，而非更高的金額。何議員進一步詢問在所涉申索金額高於50萬元的個案中，申索人是否須向法庭尋求解決。

11. 署理財經事務及庫務局局長回應時表示，當局參考類似的海外司法管轄區後，認為需要就消費者的申索金額設定上限。當局諮詢業界及公眾後，把每宗個案的最高申索金額定於50萬元。當局將根據日後累積的經驗和不斷轉變的市場發展，檢討最高申索金額等事宜。現行安排將繼續適用於處理申索金額超過50萬元的個案。

12. 涂謹申議員表示，雖然民主黨不反對設立調解中心，但該黨支持設置具調查權力的金融服務申訴專員來處理金融糾紛。涂議員詢問，如申索人及金融機構同意把糾紛個案轉介調解中心，調解中心會否就申索金額超過50萬元的個案提供調解及仲裁服務。涂議員表示，就這些個案來說，有關的申索人及金融機構或需向調解中心支付較高費用。

13. 署理財經事務及庫務局局長回應時表示，如有關的申索人及金融機構均同意透過調解中心調解糾紛，她個人對由調解中心處理最高申索金額

超過50萬元的個案持開放態度。然而，由於現時50萬元的最高申索金額是經公眾諮詢後釐定，她認為需要再與持份者討論，這或需一些時間。涂謹申議員要求政府當局就其建議提供書面回應。

(會後補註：政府當局的回應已於2011年5月30日隨立法會CB(1)2334/10-11號文件送交委員。)

14. 湯家驊議員詢問最高申索金額的計算方法，例如申索金額會否包括投資金額及申索的賠償額。署理財經事務及庫務局局長回應時表示，申索金額涵蓋申索的所有組成部分，包括所申索的任何賠償。

#### 收費水平

15. 湯家驊議員詢問當局會否就調解中心提供的服務釐定收費額。署理財經事務及庫務局局長回應時表示，調解中心訂有收費表。如申索金額為10萬元或以下，有關的申索人及金融機構分別須為4小時的調解支付1,000元及5,000元的費用。如申索金額介乎10萬元至50萬元，費用將會加倍。至於仲裁服務的收費，申索人為5,000元，金融機構則為2萬元。署理財經事務及庫務局局長指出，調解中心收取的費用遠低於私人執業調解員及仲裁員的收費。

#### 調解中心的人手及運作所需的經費

16. 林健鋒議員關注到調解中心是否具備處理調解及仲裁個案所需的資源，因為根據政府當局的估計，調解中心20名主幹職員每年將要處理約2000宗金融糾紛。林議員進一步詢問調解中心提供仲裁服務的安排。詹培忠議員對林議員的關注有同感，並指出根據預測的人手數目和個案數量，調解中心將要在3日內完成一宗調解個案。鑒於調解中心每年估計開支約為5,500萬元，並將處理2000宗個案，詹議員關注到處理一宗個案的平均開支為28,000元，他認為金額偏高，尤其對於申索金額為10萬元或以下的個案來說。

17. 署理財經事務及庫務局局長回應時表示，調解中心將有6至7名全職的專業調解員處理申索金額少於10萬元的金融糾紛。至於仲裁個案及申索金額為10萬至50萬元的金融糾紛，則會外判予合資格的仲裁員／調解員處理。

18. 詹培忠議員詢問會否設立機制，以規管調解中心外判的調解／仲裁工作。署理財經事務及庫務局局長回應時表示，調解中心將備存處理外判個案的私人執業調解員及仲裁員名單。接受有關處理金融糾紛的知識及技巧的培訓，是擔任調解員及仲裁員的先決條件。在每宗個案中，私人執業調解員／仲裁員的委任須得到相關金融機構及申索人雙方同意。

19. 林健鋒議員察悉調解中心的成立費用為1,500萬元，每年預算約5,500萬元，他詢問調解中心的辦公室選址及該辦公室預計的租金。

20. 署理財經事務及庫務局局長回應時表示，調解中心的選址將位於主要商業區以外的地區，以減低租金開支。成立費用主要用於提供及裝設資訊科技系統，以及推廣與宣傳項目。調解中心可透過從服務取得的收入支付部分營運經費。

21. 副主席察悉調解中心每年的營運經費預計為5,500萬元，預期金融機構自2015年1月1日起須承擔調解中心的營運經費，倘若每年的個案少於2000宗，又或者發生重大金融事件，導致個案數量突然增加，他對調解中心的財政狀況感到關注。副主席指出，由於發生雷曼兄弟迷你債券事件，監管機構已採取措施收緊對金融產品銷售的規管，並考慮到調解中心的收費水平，每年的個案數量或會少於2000宗。

22. 署理財經事務及庫務局局長回應時表示，調解中心有固定的經常性開支，例如辦公室租金。為減低營運經費，調解中心初期的撥款不會太多，且會盡量維持精簡的編制。外判個案予私人執業調解員／仲裁員的安排，亦給予調解中心彈性，以便

根據某個特定時間的個案數量調配資源。調解中心將制訂應變計劃應付個案數目突然增加的情況，例如使用相關機構的辦公室。署理財經事務及庫務局局長指出，調解中心收取的費用低於私人執業調解員及仲裁員的市場收費。按照"用者自付"的原則，向調解中心服務使用者收取的費用將足以支付調解中心部分運作開支。調解中心會因應實際運作情況及個案數量檢討其營運與人手狀況。

23. 詹培忠議員關注到成立調解中心或會鼓勵金融機構的客戶作更多投訴，尤其當客戶不滿意金融機構提議的調解方案時。

24. 署理財經事務及庫務局局長回應時表示，設立調解中心是為了提供費用相宜的途徑，讓消費者調解與金融機構之間的金錢糾紛。成立調解中心某程度上可鼓勵金融機構在較早的階段透過處理內部投訴的機制，更妥善地處理與消費者的糾紛及尋求調解。

#### *與監管機構合作*

25. 湯家驊議員詢問香港金融管理局及證監會等監管機構在調解中心的工作所擔當的角色。湯議員詢問監管機構會否向有關的申索人及金融機構提供初步意見，說明是否有表面證據顯示出現違規情況。

26. 署理財經事務及庫務局局長回應時表示，監管機構的角色在調解中心成立後將維持不變。監管機構將處理違規個案，調解中心則處理金錢糾紛。申索人可尋求透過調解中心調解／仲裁與金融機構的糾紛，而若懷疑有違反相關的法例／規例的情況，申索人可同時向監管機構投訴。調解中心亦將與監管機構簽署諒解備忘錄，當中包括劃定調解中心與監管機構之間的角色，以及轉介懷疑違規個案供監管機構調查的安排。署理財經事務及庫務局局長表示，如糾紛所涉事項與金錢有關，監管機構的相關投訴部門在適當時亦會建議有關各方向調解中心尋求協助。

