

# 財務委員會參考文件

## 金融糾紛調解中心

### 目的

本文件旨在告知委員，政府當局計劃以先前批准的非經常承擔額(請參閱 FCR(2011-12)23 號文件)的餘款，繼續資助金融糾紛調解中心(下稱「調解中心」)的營運費用至大約 2017 年。

### 背景

2. 調解中心負責管理獨立持平的金融糾紛調解計劃(下稱「調解計劃」)。調解計劃為個別客戶在訴訟以外提供既獨立又費用相宜的途徑，以「先調解、後仲裁」的方式，解決他們與金融機構之間的金錢糾紛。每宗個案的最高可申索金額為 50 萬元。

3. 設立調解中心有助履行保障投資者這項重要的公共政策職能，因此，政府當局與香港金融管理局(下稱「金管局」)和證券及期貨事務監察委員會(下稱「證監會」)達成協議，按 50：25：25 的比例，分擔調解中心的設立費用及首三年(即 2012 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日)的營運費用。根據原定計劃，由 2015 年 1 月 1 日起，金融機構應全數承擔調解中心的營運費用，這與海外同類機制的做法一致。調解中心在初步累積了一定數量的個案後，會諮詢金融服務業界，以制訂經費安排。2011 年 6 月，立法會財務委員會批出一筆為數 9,200 萬元的非經常承擔額，用以支付政府當局所分擔的費用(請參閱 FCR(2011-12)23 號文件)。

### 最新發展

4. 調解中心在 2011 年 11 月 18 日以非牟利擔保有限公司的形式成立，由 2012 年 6 月 19 日起投入運作。調解中心由董事局管治，而董事局主要由非官方人士組成<sup>1</sup>，負責監督調解中心的運作情況，以及制

---

<sup>1</sup> 調解中心董事局由以下人士組成：非官方主席、4 名非官方成員、3 名分別來自財經事務及庫務局、金管局和證監會的代表，以及調解中心行政總裁。

訂整體政策和策略。獲金管局認可或證監會發牌的金融機構(只提供信貸評級服務的機構除外)，均須成為調解計劃的成員。目前，已有 2 000 多家金融機構成為調解計劃的成員。

5. 調解中心開始運作後，直至 2014 年 10 月底為止，共處理了 79 宗調解服務的申請<sup>2</sup>，有 56 宗個案已在調解階段結案，其中 47 宗達成和解，成功率約為 84%。同期，調解中心也處理了 4 875 項查詢，當中 2 530 項涉及金融產品和服務的投訴，其餘 2 345 項是關於其他事宜，例如調解中心的服務及相關行政問題。此外，調解中心透過面談、講座和研討會、簡介會、探訪活動、推廣活動、開放日、展覽，以及傳媒等途徑，接觸各金融機構、專業團體、區議會及市民大眾，藉此提高社會各界對調解中心服務的認識。

6. 為使服務精益求精，調解中心曾舉行兩場用家意見回饋研討會，與金融機構代表就調解中心的服務交換意見。調解中心也為調解員和仲裁員舉辦了合共 14 個培訓課程及持續專業進修工作坊。

7. 我們注意到，調解中心每年實際處理的個案數量，遠少於原先預計的每年 2 000 宗。調解中心表示，自 2008 年出現全球金融危機後，本港加強規管制度，致使金融機構愈加積極主動，着力處理與客戶之間的糾紛，期求及早解決問題。此外，當局加強對金融服務消費者的教育工作，加上金融市場情況日趨穩定，也令金錢糾紛個案減少。

8. 由 2011 年 11 月 18 日(成立當日)至 2014 年年底，調解中心的總開支(包括設立費用)估計約為 7,000 萬元，遠少於原來預算的 1 億 8,000 萬元<sup>3</sup>。出現差額主要是因為實際個案數量較少，令運作規模小於原來構思，導致主要項目(例如員工開支)的實際開支較低。政府當局、金管局及證監會的撥款承擔額合共 1 億 8,400 萬元(政府當局的承擔額為 9,200 萬元，即財委會在 2011 年 6 月所批出的非經常承擔額(請參閱 FCR(2011-12)23 號文件))，因此，預算到 2014 年 12 月 31 日，累計盈餘約為 1 億 1,400 萬元。詳情載於附件。

附件

---

<sup>2</sup> 當中 74 宗申請獲得受理、4 宗不屬調解中心的職權範圍、1 宗因和解而撤銷。

<sup>3</sup> 一如 FCR(2011-12)23 號文件附件 2 及 3 所列，當初預計調解中心營運首三年的每年開支為 5,500 萬元，設立費用為 1,500 萬元。

## 日後經費的方案

9. 一如上文第 3 段所述，原定計劃是由 2015 年 1 月 1 日起，金融機構全數承擔調解中心的營運費用。待初步累積了一定數量的個案後，調解中心會制訂經費的計算方式。考慮到金融服務業對經費安排的關注，而且當中牽涉複雜的技術事宜，調解中心認為有需要深入研究<sup>4</sup>日後的經費安排，包括向金融服務業收取供款的機制。為給予調解中心更多時間建立案例較多的資料庫，以助進行研究，調解中心建議調撥預算累計盈餘，用以維持中心的運作至大約 2017 年<sup>5</sup>。這項建議已獲撥款三方同意。調解中心已委聘一家外間的顧問公司進行有關研究，以期在 2015 年年中左右諮詢業界，並在 2016 年上半年為日後的經費安排定案。

## 對財政的影響

10. 調解中心到 2014 年 12 月底，累計盈餘估計約會有 1 億 1,400 萬元，足以應付起碼到 2017 年的營運費用，無須額外撥款。

11. 請委員察悉本文件的內容。

-----

財經事務及庫務局  
2014 年 12 月

---

<sup>4</sup> 一如 FCR(2011-12)23 號文件第 18 段所載，調解中心可調撥未用的餘款，就中心的運作情況進行獨立檢討。

<sup>5</sup> 假設調解中心每年的開支與截至 2014 年 12 月 31 日的年度的預計全年開支相若(即約為 2,500 萬元)。

## 金融糾紛調解中心的收支及盈餘

年度	2011年 11月18日 <sup>註1</sup> 至2012年 12月31日期間 (實際) (百萬元)	截至2013年 12月31日 的年度 (實際) (百萬元)	截至2014年 12月31日 的年度 (預算) (百萬元)
收入	<b>72.03</b>	<b>35.08</b>	<b>35.30</b>
— 政府當局、金管局及 證監會撥付的款項	72.00	35.00	35.00
— 其他收入	0.03	0.08	0.30
開支	<b>20.73</b>	<b>24.27</b>	<b>25.31</b>
— 員工開支	6.88	9.24	10.01
— 折舊及攤銷的開支	2.30	3.00	3.81
— 其他行政及營運費用	11.55	12.03	11.50
期間／年度盈餘	<b>51.31</b>	<b>10.81</b>	<b>9.98</b>
期間／年度累計盈餘	<b>51.31</b>	<b>62.12</b>	<b>72.10</b>
2014年後支付的承擔額			<b>42.00</b>
預算累計盈餘			<b>114.10</b>

註 1： 成立日期。

註 2： 由於以四捨五入計算，各項數字的總和也許與總計數字略有出入。

-----