

2011 年 1 月 3 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
諮詢總結

目的

本文件旨在向委員簡介有關在香港設立投資者教育局及金融糾紛調解中心(調解中心)的建議的諮詢回應及總結。

背景

2. 我們於二零一零年二月至五月諮詢公眾有關設立投資者教育局及調解中心的建議，並於二零一零年三月一日向本委員會簡介諮詢公眾的建議。建議包括(i)設立投資者教育局，全面審視整體投資者教育的推行情況，以助公眾作出明智的理財決定；以及(ii)設立調解中心，提供一個公正持平、快捷有效及費用相宜的途徑，協助消費者以「先調解，後仲裁」的方法解決他們與金融機構之間的金錢糾紛。我們收到共 115 份來自不同類別持份者的意見書。

諮詢結果

3. 回應者普遍歡迎設立投資者教育局，以全面審視整體投資者教育的推行情況。他們原則上也贊成提供一站式服務，以解決金融糾紛。

4. 政府經考慮於公眾諮詢期間收到的書面回應和公眾反應及平衡各方觀點後，決定設立投資者教育局及調解中心。設立投資者教育局及調解中心可增強消費者對金融機構

的信心，而這份信心是確保香港金融業健康發展的基石。有關諮詢總結於二零一零年十二月十三日公佈，並已於同日透過立法會秘書處送呈各委員。諮詢總結亦可在財經事務及庫務局網址瀏覽：http://www.fsb.gov.hk/fsb/chinese/ppr/consult/consult_iec_fdrc.htm。

主要建議

第一部分 — 投資者教育局

5. 投資者教育局作為一個教育機構，會專責全面審視香港整個金融業的投資者教育需要和推行有關工作的情況。投資者教育局會採用持平及廣為公眾接受的務實策略，藉舉辦形形色色的活動，包括大眾媒體宣傳項目、網上資訊及以社會各界為對象的外展活動，提升公眾的金融知識水平及理財能力。

6. 投資者教育局不會審核投資產品並作出評級，亦不會直接或間接地提供任何投資顧問服務。投資者教育局會與業界團體及金融服務提供者合作和協調，藉以理順兩者之間的缺漏和避免出現工作重疊的情況。此外，該局還會持續檢討有關的教育計劃，以評估其效益。

7. 投資者教育局將以一間由證券及期貨事務監察委員會(證監會)全資擁有的公司形式成立。該局會接手和加強現時由證監會負責的投資者教育工作，並在這個基礎上擴大其教育計劃，以涵蓋整個金融服務業。證監會會全力承擔投資者教育局的營運經費，政府毋須提供經費，而投資者亦毋須負擔額外徵費或繳付任何費用。

8. 證監會將委任一個董事局，負責管理投資者教育局。相關金融監管機構及政府決策局的代表和業內專家，都會加入董事局。投資者教育局董事局主席會由證監會董事局推薦一名證監會非執行董事出任，再經財政司司長認可。

第二部分 — 金融糾紛調解中心

9. 調解中心會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。調解中心會處理符合以下條件的糾紛：

- (i) 糾紛源於金融機構向個人消費者或獨資經營者提供服務；
- (ii) 糾紛涉及金錢爭拗；以及
- (iii) 糾紛涉及獲香港金融管理局(金管局)或證監會發牌或監管的金融機構¹。

10. 受金管局或證監會監管的金融機構須成爲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。這些金融機構現時約有 1 900 間。在調解中心運作初期，保險及強積金這兩個界別不在金融糾紛調解計劃的涵蓋範圍，但我們會於日後檢討。

11. 金融糾紛調解計劃下的最高申索金額爲 50 萬港元。調解中心所提供的服務會按照「用者自付」的原則向申索人及金融機構收費。經考慮收到的意見後，我們稍爲調整了收費表，各項收費的概要表列於附件。調解中心會定期檢討各項收費的水平。

12. 就調解中心與監管機構之間的關係，監管機構會負責處理違規事宜，而調解中心則負責解決金錢糾紛。我們奉行的主導原則十分清晰：一方面不應施加過多規定，增添金融機構的負擔；另一方面不能削弱監管機構調查指稱違規事宜的權力和責任。調解中心不應容許或不可令人覺得其保密原

¹ 將成為《證券及期貨條例》下第 10 類持牌人的信貸評級機構會豁除於金融糾紛調解計劃的涵蓋範圍。

則會成為監管盲點。調解中心應與監管機構保持交流，例如當多宗同類糾紛出現，對行業產生較廣泛的影響。調解中心及監管機構之間的角色如何劃分，會在諒解備忘錄中訂明。調解中心亦會在不具名的原則下，定期公開披露所處理個案的整體數據，以達到教育公眾的目的。

13. 政府會以擔保有限公司的形式成立調解中心，政府、金管局和證監會會為調解中心提供成立費用及首三年的營運經費。之後，調解中心的經費會由金融業和申索人分擔(申索人的承擔份額較小)。

14. 調解中心會由政府委任的董事局管治。董事局有廣泛代表性，能反映主要持份者的意見，其成員是備受推崇的社會人士，具備金融服務及消費者保障的知識。

下一步工作

15. 我們會修訂《證券及期貨條例》，賦權證監會成立投資者教育局，並擴大證監會推行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。我們計劃在本立法年度內提出修訂《證券及期貨條例》，投資者教育局預計於條例修訂通過後便可投入服務。

16. 我們現正與金管局和證監會籌備成立調解中心，金管局和證監會會在二零一一年上半年內，分別諮詢獲其發牌和受其監管的金融機構，以便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。我們會在本立法年度下半年，按照既定程序，徵求批准政府向調解中心撥款。調解中心預計於二零一二年年中前成立。

財經事務及庫務局
2010 年 12 月

附件

收費表 (以港元計算)

	申索人	金融機構
作出查詢	免費	不適用
遞交申索表格	200 元	不適用
調解 申索金額 — — 少於 10 萬元 — 介乎 10 萬元至 50 萬元之間	(個案費) 1,000 元 2,000 元	(個案費) 5,000 元 10,000 元
仲裁(不論申索金額 多少)	(個案費) 5,000 元	(個案費) 20,000 元