

## 立法會財經事務委員會

### 成立金融糾紛調解中心

#### 目的

金融糾紛調解中心(調解中心)於六月十九日開始投入服務，提供既獨立又費用相宜的途徑，解決個人與金融機構之間的金錢糾紛。本文件旨在向委員匯報此事的最新進展。

#### 金融糾紛調解計劃的特點

2. 調解中心負責管理金融糾紛調解計劃(調解計劃)。調解計劃的宗旨是為消費者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港幣 50 萬元。在構思調解計劃的細節時，調解中心經常聯同政府當局和監管機構與業界一同討論。經多番交換意見，調解中心定出調解計劃的實施細節，有關內容載於調解中心的職權範圍內<sup>1</sup>。

3. 調解中心會按照“用者自付”的原則，向消費者及金融機構徵收調解服務的費用。收費結構會依據有關的指導原則制訂，即一方面讓消費者能夠以費用相宜的途徑去解決糾紛，另一方面則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。調解中心會定期檢討各項收費的水平。

#### 為調解中心建立具成效的組織架構

4. 調解中心於二零一一年十一月十八日根據《公司條例》(第 32 章)以擔保有限公司的形式成立，為非牟利組織。調解中心獨立運作，但受適當的監察及制衡。調解中心由董事局

---

<sup>1</sup>職權範圍全文可於調解中心的網頁 <http://www.fdrc.org.hk> 瀏覽。

管治。董事局由不同人士組成，負責監察調解中心的運作，以及制定整體政策和策略。董事局成員名單載於附件。

5. 調解中心的行政團隊由熟悉替代糾紛解決方法、並具備豐富相關經驗的行政總裁帶領。在二零一二年三月一日上任後，行政總裁隨即在董事局的領導下，展開籌備工作，為調解中心正式投入運作做準備。

6. 調解中心力求人手編制精簡而有效率。在運作初期，連同行政總裁在內約有 20 名職員。

## 最新發展

### 宣傳活動

7. 對公眾而言，在制度化的體制進行調解和仲裁，以解決糾紛，似乎是較新的概念。作為管理香港一項嶄新計劃的新設機構，調解中心明白到有需要向公眾宣傳其職能，也十分重視這方面的工作。因此，調解中心在投入運作前，已為業界舉行諮詢和簡介會。調解中心日後會繼續與工作及業界溝通。調解中心又展開了一連串的宣傳工作(例如製作電視宣傳短片和電台宣傳聲帶，以及印製海報和單張等)，向市民推廣其服務。行政總裁及行政團隊的成員會出席業界和各個專業團體、消費者組織舉行的研討會和講座，向他們介紹調解中心的工作。此外，調解中心還會把其職能和運作情況的最新資訊，上載到調解中心的網頁，藉此加深公眾對調解計劃的認識。

### 修訂認可機構的發牌條件和證券及期貨事務監察委員會持牌法團的《操守準則》

8. 為準備調解中心的成立，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)在諮詢受其監管的金融機構後，已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》，把必須成為調解中心管理的調解計劃的成員和遵守調解計劃規則及程序的規定，納入其中。新修訂的發牌條件及《操守準則》，將由二零一二年六月十九日調解中心投入運作當日起生效，超過 1 900 間金融機構會在當日成為調解計劃的成員。

## 未來路向

9. 對調解中心來說，二零一二年上半年雖充滿挑戰，但成果豐碩。調解中心的董事局和職員都致力由銀行及證券業界開始，在金融界推廣以調解和仲裁作為替代糾紛解決方法。展望未來，調解中心會根據獨立、持平、便捷、有效和公開等多項指導原則來執行工作。為使調解計劃更加完善，調解中心與政府當局會攜手合作，繼續徵詢業界和監管機構的意見。

## 背景

10. 由於設立調解中心對保障投資者這項重要公共政策職能有所幫助，當局與金管局和證監會達成協議，分擔調解中心的設立費用及首 3 年(即 2012 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日)的營運費用，金額按 50：25：25 的比例計算。設立調解中心的費用估計為 1,500 萬元，其每年預算則估計約為 5,500 萬元。二零一一年六月十日，立法會批准政府當局為設立調解中心而提出的撥款申請。

11. 政府當局先後在二零一零年三月一日、二零一一年一月三日及二零一一年五月九日，向財經事務委員會簡介設立調解中心的建議，並徵詢委員的意見。

財經事務及庫務局

二零一二年七月六日

附件

金融糾紛調解中心(調解中心)  
董事局成員

主席 鄭若驛女士, GBS, SC, JP  
董事 梁鳳儀女士, JP  
(財經事務及庫務局代表)  
戴敏娜女士, JP  
(香港金融管理局代表)  
施衛民先生  
(證券及期貨事務監察委員會代表)  
馮煒能先生  
劉燕卿女士, JP  
邵蓓蘭女士  
胡紅玉議員, GBS, JP  
詹少弘女士  
(調解中心行政總裁)