



香港中華總商會

The Chinese General Chamber of Commerce

於香港註冊成立的擔保有限公司

Incorporated in Hong Kong and limited by guarantee

香港干諾道中24-25號香港中華總商會大廈4字樓

4/F, CGCC Building, 24-25 Connaught Road Central, Hong Kong

Tel : 2525 6385 Fax : 2845 2610

E-mail : cgcc@cgcc.org.hk Web Site : http://www.cgcc.org.hk

編號：RM(2016)12-27

郵寄及電郵 (consultation@fdrc.org.hk)

香港灣仔皇后大道東 248 號

陽光中心 37 樓 3701-04 室

金融糾紛調解中心

敬啟者：

香港中華總商會

對「優化金融糾紛調解計劃建議」諮詢的意見

月前端接 貴中心來函，就優化金融糾紛調解計劃的建議諮詢本會意見。我們為此徵集相關成員對諮詢文件的看法，並將意見重點概列如下，謹供參考。

認同調解服務需要優化

香港作為國際金融及商貿中心，金融服務需求龐大，當中難免涉及金融機構與客戶之間的金錢爭議，社會上對金融糾紛調解服務的發展也愈來愈重視。本會支持 貴中心就調解計劃進行優化，因應實際需要修訂部份條款，讓整個計劃能有效發揮處理金錢爭議的平台功能。

我們期望 貴中心在優化調解計劃過程中，能確保獨立、持平、便捷、有效和公開等大原則，為調解中心和調解計劃的長遠發展制訂清晰目標，並積極探討如何落實相關安排，致力為持份者提供最適切的調解服務，進一步鞏固香港金融糾紛調解服務的領導地位。

贊成放寬申索限制

諮詢文件指出，截至 2015 年底，約有 270 宗個案因超出最高申索金額而未能作進一步處理，當中高達 85% 之申索金額是在港幣 300 萬元或以下；區域法院現正檢討民事司法管轄權金額上限從 100 萬元增至 300 萬元，小額錢債審裁處亦提議增加司法管轄金額上限。因應近年資產價格、通脹等指標變化，加上金融市場的實際需求，本會贊同把申索上限從現時 50 萬元提升至 300 萬元，相信有助推動更多金融消費者和金融機構參與並使用調解服務。

我們亦同意繼續維持銀行業及證券業採用同一最高申索金額的安排，避免出現客戶使用不同銀行或證券公司的金融服務而面對不同的申索金額限制，對金融消費者和金融機構造成混亂。

根據現行規定，貴中心將拒絕受理從購買金融服務或知悉蒙受金錢損失當日起計超過 12 個月提出的申索。鑒於金融產品與服務種類繁多且複雜，消費者在發現實際金錢損失時，往往已超過 12 個月。然而，我們亦認為現時國際普遍採用的 6 年時效期限似乎過長，當事人的記憶會隨時間變得模糊，對搜集或辨認資料證據帶來困難；再者，太長的申索時效期對金融機構亦增添不確定性。因此，本會認為有必要延長申索期，而諮詢文件建議延長至 36 個月也是一個合適選擇。

對於超出申索金額和時效期的個案，本會認同只要申索人和金融機構雙方同意，應給予貴中心酌情權，決定是否受理或拒絕有關個案，讓調解服務能因應一些特殊情況而作出更有效和彈性處理。

支持涵蓋小型企業

隨著經濟邁向創意創新發展，小型企業以至初創企業將成為促進香港未來發展一股不可忽視的動力，惟這些企業的財政能力相對較弱，一旦與金融機構發生金錢糾紛，將較難通過法律程序解決。採用調解方式則可給予它們更具成本效益的另類選擇。因此，本會認為諮詢文件建議把小型企業納入調解計劃是合理和有需要，既為本港小型及初創企業提供更廣泛支援，更有助把調解服務進一步推廣至工商界各個層面。為吸引小型企業使用調解服務，本會建議給予更多優惠，包括調低對合資格申索人的各項收費，甚至提供免收費服務，同時讓企業可從貴中心或其他名冊自由選擇合適的調解員，以增加使用調解服務的彈性。

此外，一些規模較小的證券行或金融機構，他們或許也是另一些較大型金融機構的客戶。若這些小型金融機構能符合資格規定，也應讓他們可以合資格申索人身份，向規模較大的金融機構進行申索。

至於小型企業的定義，本會贊同參考商業信貸資料庫的做法，採用年度營業額或收入不超過港幣 5,000 萬元作為界定，惟必須制訂簡單清晰的準則說明，讓公眾易於掌握和理解。貴中心亦應安排適當人手處理相關申請和審核，若發現有誤導資料或虛假陳述，應盡快採取合適行動，確保整個審批過程得到公平公正處理。

提升調解服務的普及性

本會一直支持調解服務的廣泛使用和發展。我們贊成貴中心可在無需申索人向法院撤銷案件的情況下，處理正在進行法院訴訟的個案，

同時把最高申索金額與地方法院未來的管轄額度看齊。此舉可省卻辦理撤銷案件的程序，鼓勵當時人在訴訟過程中嘗試透過調解方式去處理，切合法院積極鼓勵善用調解作為解決金錢爭議的大方向。

諮詢文件提到，若申索人同意，金融機構可把爭議個案交予貴中心處理，並容許金融機構在提出反申索時，可一併將個案提交處理而無需再作獨立申請，本會相信此舉有助降低調解費用並提升效率。此外，如金融機構同意，我們認為應可讓其代客戶支付調解費用，過去一些曾被拒受理的申請個案，若能符合是次建議修訂後的準則，也應接受其重新提交，以鼓勵更多個案透過調解方式處理。

對於不符合受理準則的個案，諮詢文件建議經雙方同意，可在現時既有的「先調解，後仲裁」規則和程序外，額外給予「只調解」及「只仲裁」的選擇，讓調解計劃更具靈活性。然而，諮詢文件未有清楚交代如何在現有規則下能同時有效落實另兩種選擇，我們亦擔心在實際執行或會引起混亂。本會認為在現行計劃額外提供「只調解」的安排最為合適，既有助提高靈活性，也符合推廣使用調解服務的宗旨。

總括而言，本會支持優化香港金融糾紛調解服務與持續發展，並透過擴大服務的應用與推廣，包括向市民大眾、工商界、金融機構及其他相關團體加強宣傳教育，增加他們對調解計劃和各項優化措施的認識，為工商企業及社會各個層面提供更高效率、更優質和成本更低的調解服務。

以上意見，請予參考。

此致
金融糾紛調解中心



香港中華總商會
2016年12月29日