

C 部：調解中心的權限

12. 可提交調解中心處理的爭議

12.1 在符合第 14.1 段的規定下，調解中心只處理符合第 12.1.1 或 12.1.2 段中所有條件的以下爭議(統稱為“合資格爭議”)：

12.1.1 標準合資格爭議

- (a) 爭議必須是由合資格申索人提交的客戶申索或金融機構在取得當事人簽署的同意書(格式如附件 X 所示)後提交的客戶申索；
- (b) 合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到有關金融機構發出的最後書面答覆；或合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴超過 60 天(由提出投訴當日起計)，但仍未收到有關金融機構的最後書面答覆；
- (c) 涉及爭議的金融服務提供者必須為金融機構；
- (d) 爭議必須屬金錢性質(為免生疑問，調解中心有完全酌情權決定何謂“金錢性質”)；

- (e) 每宗申索的申索金額不得超過最高申索金額(為免生疑問, 調解中心有完全酌情權決定何謂“每宗申索”); 及
- (f) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港簽訂或制訂的合約或當金融機構作為代理人時, 向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

12.1.2 延伸合資格爭議

- (a) 爭議必須是在取得當事人簽署的同意書(格式如附件 X 所示)後, 並於以下情形中提出的:
 - (i) 在符合第 12.1.1(b)段的規定下, 由合資格申索人或金融機構提交的每宗客戶申索, 而該申索超過最高申索金額及/或超出時效期限; 或
 - (ii) 屬於金融機構提出的每宗金融機構申索或每宗金融機構反申索。

(為免生疑問, 調解中心有完全酌情權決定何謂每宗客戶申索, 金融機構申索及金融機構反申索。)
- (b) 涉及爭議的金融服務提供者必須為金融機構;

- (c) 爭議必須屬金錢性質(為免生疑問, 調解中心有完全酌情權決定何謂“金錢性質”); 及
- (d) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港簽訂或制訂的合約或當金融機構作為代理人時, 向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。

13. 合資格申索人的定義

13.1 下列人士或實體(稱為“合資格申索人”)可提出申索:

- (a) 現時或過去與金融機構有客戶關係或曾經接受金融服務的個別人士;
- (b) 現時或過去與金融機構有客戶關係或曾經接受金融服務的獨資經營者; 或
- (c) 現時或過去與金融機構有客戶關係或曾經接受金融服務的小企(包括符合資格作為小企的金融機構)。

14. 不屬調解中心權限的個案

14.1 載於附件 II 的《受理準則》, 列出調解計劃主任在什麼情況下不得受理申請。

- 14.2 所有爭議若未先經由合資格申索人向有關金融機構提出，讓有關金融機構直接解決，調解中心一律不予受理。
- 14.3 如合資格申索人向調解中心提出申請後，又在調解中心處理其申索期間，向投訴局投訴有關金融機構，或其中一方當事人向另一方當事人提出法律訴訟，則調解中心必須終止處理該宗申索，除非法院已命令暫時擱置法律程序，或已收到關於調解及 / 或仲裁的適當通知。當事人有持續責任就其因合資格爭議的相關事項而提出任何上文所述的投訴或法律訴訟，通知調解中心。
- 14.4 調解中心如在接獲申請後得悉申索屬會循法院法律程序處理且已有裁決的案件，則須終止處理該宗申索。