

金融糾紛調解中心
金融糾紛調解計劃

《調解及仲裁規則》

2014年2月

金融糾紛調解中心
香港中環雪廠街11號律政中心西座4樓408-409室
電話：3199 5100
傳真：2565 8662

金融糾紛調解計劃 (調解計劃)

《調解及仲裁規則》

1. 定義

- 1.1
- “申請人”指正向或已向調解中心提出申請的人士；
 - “申請”指向調解中心提出的申請，以評估提出的申索在調解計劃下，可否根據《職權範圍》及調解計劃《個案受理準則指引》而受理；
 - “仲裁”指就調解計劃的合資格爭議進行的仲裁程序；
 - “仲裁裁決”指仲裁員所作的仲裁裁決，裁決為最終決定，對金融機構和合資格申索人都具有約束力；
 - “仲裁員”指具有合適資歷及仲裁經驗，並獲調解中心委任為仲裁員的人士；
 - “董事局”指管理調解中心的董事局；
 - “調解計劃主任”指受聘於調解中心負責處理個案的人士，其職責包括解答查詢、收集資料，及在調解計劃下根據《職權範圍》和調解計劃《個案受理準則指引》審核申請，以決定應否受理申請；
 - “申索”指針對金融機構提出的申索，可由調解中心以調解方式處理，如調解失敗，則會按合資格申索人的意願提交仲裁；
 - “投訴”指申請人在向調解中心提出申索之前向金融機構作出的書面投訴；
 - “法院”指香港特別行政區的法院；

- “合資格申索人”指現時或過去與金融機構有客戶關係的個人或獨資經營者、或曾獲提供金融服務的個人或獨資經營者；
- “合資格爭議”指符合《職權範圍》第 12 段所述條件的爭議；
- “經延長的調解時間”指在指定的調解時間之後仍須繼續進行調解的任何延長時段，而該時段是經當事人、調解員和調解中心同意繼續進行的；
- “調解中心”指金融糾紛調解中心，是根據公司條例(第 622 章)註冊的擔保有限公司；
- “調解計劃”指由調解中心管理，藉以處理和解決合資格爭議的金融糾紛調解計劃；
- “金融服務”指金融機構所提供或經其提供的金融產品或服務，或關於該等金融產品或服務的意見；
- “最後書面答覆”指由金融機構給予申請人的書面回應，該回應為：接受有關投訴（並適當地作出補償）或不接受有關投訴但作出補償或拒絕接受有關投訴；
- “金融機構”指獲金管局認可或領有證監會所發牌照的金融機構或金融服務提供者，但不包括只從事《證券及期貨條例》(第 571 章)所訂第 10 類受規管活動(即提供信貸評級服務)的金融機構；
- “政府”指香港特別行政區政府；
- “金管局”指根據香港法例第 66 章《外匯基金條例》第 5A 條委任的金融管理專員；
- “香港”指香港特別行政區；
- “投訴局”指保險索償投訴局；

- “仲裁員名單”指由調解中心為按照《職權範圍》和調解計劃《調解及仲裁規則》進行仲裁而擬訂的仲裁員名單；
- “調解員名單”指由調解中心為按照《職權範圍》和調解計劃《調解及仲裁規則》進行調解而擬訂的調解員名單；
- “調解”指根據調解計劃就合資格爭議進行的調解程序；
- “經調解的和解協議”指一份書面協議，而該書面協議載列當事人在調解過程中就合資格爭議達成的和解條款；
- “調解員”指具有合適資歷及調解經驗，並獲調解中心委任為調解員的人士；
- “仲裁通知書”指由合資格申索人向調解中心提交要求展開仲裁程序的書面通知；
- “段”指《職權範圍》載列各段所述的條款及 / 或條件（附件除外）；
- “當事人”指合資格申索人及相關的金融機構；
- “監管機構”指香港的金融服務監管機構，例如證監會和金管局；
- “代表”指在根據調解計劃進行的調解及 / 或仲裁中代表金融機構的人士，可包括在引起合資格爭議的金融服務中與合資格申索人進行交易或監督與合資格申索人進行的交易的任何個別人士，而該名個別人士為金融機構的僱員、代理人或第三方承辦商；
- “規則”指調解計劃《調解及仲裁規則》載列的條款及 / 或條件；
- “指定的調解時間”指根據《職權範圍》進行調解所包括的四個小時；
- “證監會”指香港法例第 571 章《證券及期貨條例》第 3 條所指的證券及期貨事務監察委員會；及
- “《職權範圍》”指與調解計劃相關的調解中心《職權範圍》。

- 1.2 在文意許可的情況下，凡提述提供金融服務時，在意義上也包括不提供金融服務的情況。
- 1.3 在文意許可的情況下，凡提述男性時，在意義上也包括女性，反之亦然。此外，在文意許可的情況下，凡提述單數時，在意義上也包括複數，反之亦然。
- 1.4 凡對日子的提述，均指曆日。
- 1.5 凡對月份的提述，均指曆月。

2. 調解

2.1 委任調解員

2.1.1 合資格爭議獲受理後，如涉及的申索金額：

- (a) 低於下文規則第 5.1 條所訂明的港幣 10 萬元水平，調解中心一般會委派內部調解員處理該個案；或
- (b) 超過下文規則第 5.1 條所訂明的港幣 10 萬元水平，當事人可議定從調解員名單中委任一名調解員。如當事人未能就委任調解員有所協議，調解中心便須代為委任一名調解員。調解中心須盡可能考慮當事人的意願，在切實可行的情況下盡快從調解員名單中委任一名調解員。

2.1.2 調解中心發出書面確認後，調解員的委任便即時生效，即使當事人及調解員仍未按照《職權範圍》第 19.3 段所載的規定訂立《調解協議》。

2.2 調解員及當事人的角色

2.2.1 根據上文規則第 2.1 條委任的調解員會考慮有關個案的情況、當事人的意願，以及促成和解的需要等因素，謹慎及有技巧地以其認為合適的程序進行調解。

2.2.2 調解員可與雙方當事人一同溝通，又或與任何一方當事人單獨溝通，包括個別會面，而雙方當事人都必須與調解員合作。任何一方當事人都可要求在任何合理時間與調解員個別會面。雙方當事人都必須全力協助調解員，使調解工作得以順利進行，並在下文規則第 2.3.2 條指定的時間內完成。

2.2.3 根據本規則委任的調解員，執行調解職務時必須秉持持平及獨立的原則。調解員須以書面確認，他就獲委任為合資格爭議的調解員一事上並沒有任何利益衝突。

2.3 調解程序

2.3.1 調解員須確保當事人在進行實質調解會議之前，已簽署《調解協議》。

2.3.2 調解員須在獲委任後盡快展開和進行調解，並須在獲委任日期起計 21 天內召開調解會議，除非調解中心另有書面指示，則作別論。根據調解計劃進行的調解，必須在指定的調解時間內完成，除非已按《職權範圍》第 19.9 段所述規定經延長的調解時間，則作別論。

2.3.3 調解個案的任何一方當事人均不得委派法律代表(包括內部律師)代為參與調解。不過，當事人可在調解期間諮詢法律或專業意見，或由一名或多名並非其法律代表(不論是否內部律師)的人士陪同出席調解會議，在調解會議期間給予協助和提供意見。任何此等法律顧問、專家或任何本身並非任何一方當事人而出席調解會議的陪同人士，均須各自簽署一份調解中心《職權範圍》附件 VII 訂明《保密協議》。

2.3.4 不論是達成和解還是終止調解，調解員都必須在調解工作結束後，向調解中心提交《職權範圍》附件 IX 訂明的《調解證明書》。

2.4 終止調解

2.4.1 在下述情況下，調解程序必須結束：

- (a) 當事人簽署《職權範圍》附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》，解決了全部或部分合資格爭議；或
- (b) 根據《職權範圍》附件 V 所載調解中心《調解員及仲裁員操守守則》，調解員認為再沒有充分理由繼續以調解方式解決爭議，並就此諮詢當事人後發出書面通知；或
- (c) 合資格申索人在任何時間向調解員及另一方當事人發出書面通知，表示終止調解。

2.4.2 調解程序一旦終止，調解員須以載於《職權範圍》附件 IX 的《調解證明書》向調解中心匯報終止調解一事。當事人同意調解中心可把該份文件交予金管局及 / 或證監會。

2.5 保密規定

2.5.1 如得申請人同意，調解中心可將申請表格提交金管局及 / 或證監會。

2.5.2 由調解中心代表當事人及調解員，將下文所述文件的副本送交金管局及 / 或證監會：

- (a) 附件 VI 訂明的《調解協議》；
- (b) 附件 VIII 訂明的《經調解的和解協議》(如有的話)；及
- (c) 附件 IX 訂明的《調解證明書》。

2.5.3 調解中心會就代表金融機構呈交上述文件一事告知有關金融機構。

2.5.4 除了因規則第 2.5.1、2.5.2 及 2.5.3 條的規定，以及因成文法、規例或法院命令另有規定，或為實施和執行任何《經調解的和解協議》外，所有參與調解程序的人士均須把下述事項保密，不得向第三者披露或透露(不論明言還是暗示)：

- (i) 在調解程序中發生的事宜；

- (ii) 在調解程序中，任何一方當事人為解決爭議而提出的任何意見、建議或和解建議；
- (iii) 調解員所提出的建議；
- (iv) 在調解程序中取得的一切材料及傳達的訊息；及 / 或
- (v) 就調解程序提交或因此而產生的所有材料、資料、往來函件(包括電郵)、曾討論的問題 / 事項、建議及反建議，包括但不限於《經調解的和解協議》(及當中的內容及 / 或條款)，但直接因實施和執行任何該等和解協議而須予披露者，則屬例外。

本規則並不禁止金融機構為遵守監管規定或法定要求而向監管機構或執法機關披露上述資料。曾經進行、繼續進行或已結束調解一事，則無須視為機密。

- 2.5.5 除了因成文法、規例或法院命令另有規定外，就調解程序取得的所有材料，以及因此而提交或產生的文件或其他資料，一律受保密權保障，不得在與合資格爭議有關連的任何法律程序中獲接納為證據或予以披露，除非有關文件無論如何都會在該等法律程序中獲接納為證據或予以披露，則作別論。
- 2.5.6 在其後任何與合資格爭議有關的法律程序中，當事人不得傳召調解員或調解中心(或其任何僱員、人員或代表)作為證人、顧問、調解員、仲裁員或專家。
- 2.5.7 在調解程序結束後，當事人的保密責任仍然有效及必須遵守。
- 2.5.8 在調解進行之前、期間或之後，如某一方當事人私下向調解員披露任何保密資料，則在未取得披露資料的一方當事人同意的情況下，調解員不得向另一方當事人或他人披露有關資料，除非法例規定須予披露，則作別論。

2.5.9 調解中心有權進行觀察，包括有權委任觀察員出席及 / 或觀察任何根據《調解及仲裁規則》進行的調解。凡進行這類觀察，調解中心都必須以書面通知當事人及調解員。觀察員須遵守規則第 2.5 條，猶如本身是調解個案的其中一方當事人或調解員一樣，並須簽署《職權範圍》附件 VII 訂明的《保密協議》。

2.5.10 當事人確認，他們根據《調解協議》的條款進行調解，即表示同意並接受調解中心可使用有關資料作研究、評估或教育用途，惟不得直接或間接公開，或可能直接或間接公開當事人的身分。

2.5.11 金融機構須確保其人員、代表及 / 或代理人遵守保密規定。

2.6 調解所用語言

2.6.1 調解所用語言由調解員決定，調解員須盡可能考慮當事人的意願。調解中心不會為當事人及 / 或調解員提供翻譯服務。

2.7 調解員在其後程序中的角色

2.7.1 當事人承諾，在其後進行與同一項爭議相關的仲裁或司法程序中，不得委任調解員為任何一方當事人的仲裁員、代表、律師或專家證人。在其後進行由同一項爭議所引起的仲裁或司法程序中，任何一方當事人不得傳召調解員為證人。

3. 仲裁

3.1 規則的適用範圍

3.1.1 凡由合資格申索人與金融機構根據《職權範圍》提交仲裁(以“只審理文件”的方式進行)的合資格爭議，本規則一律適用。合資格爭議一經提交仲裁，本規則即藉提述而被納入當事人的仲裁協議內。

3.2 根據規則進行的仲裁

- 3.2.1 如調解按本規則第 2.4.1(b)及(c)條終止，合資格申索人可要求根據本規則就合資格爭議進行仲裁，惟他須於《調解證明書》發出日期起計 60 天內提出。所有於限期後提出的要求，概不接受。
- 3.2.2 在合資格申索人以書面形式向調解中心發出仲裁通知書，並夾附所有陳述書及證明文件副本後，仲裁即可以“只審理文件”的方式進行。提交仲裁通知書時，須備有足夠副本，使仲裁員、金融機構及調解中心都各有一份。
- 3.2.3 仲裁通知書須列明以下事項：
- (a) 把合資格爭議提交仲裁的要求；
 - (b) 當事人的姓名 / 名稱及聯絡資料；
 - (c) 指明所援引的仲裁協議；
 - (d) 指明引致有關合資格爭議的合約或其他法律文書，如沒有合約或法律文書，則簡述箇中關係；
 - (e) 簡述有關申索，並述明所涉及的金額；
 - (f) 述明所尋求的濟助或補救；及
 - (g) 對委任仲裁員及仲裁所用語言的建議。
- 3.2.4 調解中心須把接獲仲裁通知書一事及接獲日期通知合資格申索人。同時，並須把載有接獲日期的仲裁通知書的副本，連同邀請金融機構就仲裁通知書作出回應的函件，一併送交金融機構。
- 3.2.5 仲裁員的委任不會因任何爭議，包括因仲裁通知書有欠完備而受到妨礙；有關爭議須由仲裁員作最終定奪。合資格申索人須於收到調解中心要求糾正仲裁通知書裡任何不妥善之處 7 天內，糾正該等不妥善之處。
- 3.2.6 仲裁程序於調解中心接獲仲裁通知書之日即當作展開。

- 3.2.7 調解中心將代表當事人及仲裁員，向金管局及 / 或證監會提交有關仲裁通知書的副本。
- 3.2.8 除非調解中心另有指明，否則金融機構須在仲裁通知書送達後 21 天內，把他們對仲裁通知書的回應、陳述書，連同有別於合資格申索人所提供而又擬用作佐證的文件的副本，經調解中心送交合資格申索人。向調解中心送交仲裁通知書回應時，須備有足夠副本，使仲裁員、合資格申索人和調解中心都各有一份。
- 3.2.9 仲裁通知書回應須列明以下事項：
- (a) 金融機構的名稱和聯絡資料；
 - (b) 對根據規則第 3.2.3 條在仲裁通知書內列明的資料的回應；及
 - (c) 對委任仲裁員和仲裁所用語言的建議。
- 3.2.10 調解中心須把接獲仲裁通知書回應一事及接獲日期通知金融機構。同時，須把載有接獲日期的仲裁通知書回應的副本，連同邀請合資格申索人提交最終陳述書的函件，一併送交合資格申索人。
- 3.2.11 當調解中心接獲當事人的仲裁通知書及有關回應時，將根據規則第 3.4 條規定委任一名仲裁員。該名仲裁員須解決任何有關於仲裁時所用語言及 / 或仲裁通知書有欠完備及 / 或仲裁通知書回應有不足之處所引起的任何糾紛或爭議(如有的話)。
- 3.2.12 仲裁員的委任不會因任何爭議，包括金融機構未能提交仲裁通知書回應，或所提交的回應有欠完備或遲交回應而受到妨礙;有關爭議須由仲裁員作最終定奪。金融機構須於收到調解中心要求糾正仲裁通知書回應裡任何不妥善之處 7 天內，糾正該等不妥善之處。

- 3.2.13 合資格申索人須在收到金融機構的回應、陳述書和文件後的 21 天內，經調解中心把最終陳述書(如有的話)送交金融機構。提交最終陳述書時，須備有足夠副本，使仲裁員、金融機構和調解中心都各有一份。
- 3.2.14 調解中心須把接獲最終陳述書一事及接獲日期通知合資格申索人，並須把載有接獲日期的最終陳述書的副本送交金融機構。
- 3.2.15 仲裁員須向當事人發出通知，表明作出仲裁裁決的意願，除非任何一方當事人於 7 天內提出要求，並隨之獲得許可進一步提交陳述書，否則仲裁員便會作出仲裁裁決。

3.3. 申索欠妥

- 3.3.1 調解中心須審閱所收到的仲裁通知書、仲裁通知書回應、陳述書及文件是否符合行政上的規定。如一切符合規定，調解中心即須着手委任仲裁員。
- 3.3.2 如申索欠妥，調解中心不會轉交任何有關仲裁通知書及 / 或仲裁通知書回應，也不會着手委任仲裁員。欠妥的原因包括但不限於下列各項：
- (a) 申索並非由有關的合資格申索人提出；
 - (b) 文件沒有妥為簽署和標示日期；
 - (c) 沒有提供當事人的姓名 / 名稱和資料；及
 - (d) 合資格申索人沒有提交正確數目的仲裁通知書及 / 或證明文件副本，不敷送交金融機構及仲裁員之用。
- 3.3.3 如申索欠妥，調解中心會以書面形式通知有關當事人。如有關當事人沒有在 7 天內更正所有欠妥之處，調解中心無須轉交有關仲裁通知書及 / 或仲裁通知書回應，即可結束個案，除非調解中心延長期限，則作別論。

3.4 委任仲裁員

3.4.1 合資格申索人及金融機構可議定從仲裁員名單中委任一名仲裁員。如當事人未能就委任仲裁員有所協議，合資格申索人或金融機構可要求調解中心代為委任一名仲裁員。

3.4.2 儘管規則第 3.4.1 條有所規定，調解中心在收到當事人的仲裁通知書、仲裁通知書回應、陳述書及文件後，須盡可能考慮當事人的意願，在切實可行的情況下盡快從仲裁員名單中委任一名仲裁員。調解中心須以書面形式向當事人表明已委任仲裁員。

3.4.3 調解中心發出書面確認後，仲裁員的委任便即時生效。

3.5 仲裁員須披露的事宜

3.5.1 根據本規則委任的仲裁員，執行仲裁職務時必須秉持持平及獨立的原則。

3.5.2 調解中心在委任仲裁員之前，會把爭議性質及當事人的身分通知準仲裁員。每名準仲裁員都必須盡合理的努力，以了解是否有任何情況可能妨礙他在仲裁程序中作出客觀公正的決定，如有發現，就必須向調解中心披露。有關情況包括：

- (a) 仲裁結果涉及任何直接或間接的財政或個人利益；
- (b) 準仲裁員與任何一方當事人或他所知悉可能在仲裁程序中提交證人供詞及/或專家供詞的人之間，現時或過往在財政、業務、專業、親屬、社交或其他方面的關係或情況，相當可能會令他難以公正持平地進行仲裁，或有合理可能造成看來不公正或存有偏見的情況；
或
- (c) 該等關係或情況涉及準仲裁員的家屬或他現時的僱主、合伙人或在業務上有聯繫的人。

- 3.5.3 規則第 3.5.2 條訂明，仲裁員有責任披露可能妨礙他作出客觀公平的決定的利益、關係或情況。這項披露責任是須持續履行的責任，仲裁員一旦接受委任進行仲裁程序，則不論在有關程序的任何階段，如因有關程序而產生、記起或得知任何該等利益、關係或情況，都必須予以披露。
- 3.5.4 準仲裁員及 / 或仲裁員根據規則第 3.5.2 及 3.5.3 條向調解中心披露的資料，調解中心會通知當事人，除非準仲裁員拒絕接受委任，或仲裁員在知悉有任何利益、關係或情況可能妨礙他在仲裁程序中作出客觀公平的決定後，即自願退出仲裁程序，又或調解中心把仲裁員撤換，則作別論。
- 3.5.5 在不違反規則第 3.5.2 及 3.5.3 條規定的情況下，仲裁員須以書面確認，就他獲委任為合資格爭議的仲裁員一事上，並沒有任何利益衝突。
- 3.5.6 調解中心向當事人發出書面確認後，仲裁員的委任便即時生效。

3.6 調解中心撤換仲裁員

- 3.6.1 仲裁員如有利益衝突或存有偏見，調解中心可應當事人的要求或主動撤換仲裁員。
- 3.6.2 如根據當事人提出要求時所知的資料，可合理地推斷仲裁員存有偏見，難以公正持平，或其因仲裁結果可獲直接或間接的利益，調解中心會應當事人的要求，撤換仲裁員。有關利益衝突或存有偏見的情況必須具體明確及可合理地驗證，而非牽強附會或純屬臆測。
- 3.6.3 調解中心在主動撤換仲裁員之前，須先以書面通知當事人。如當事人在接獲調解中心擬撤換仲裁員的通知的 7 天內，以書面方式表明同意留用仲裁員，調解中心便不可撤換仲裁員。

3.7 仲裁員解釋本規則的權限

- 3.7.1 在仲裁程序中，仲裁員有權解釋和決定本規則所有條文的適用範圍。仲裁員所作的解釋為最終解釋，並對當事人具有約束力。

3.8 仲裁程序

- 3.8.1 仲裁員就合資格爭議進行仲裁和作出裁決時，須以當事人所提交的文件及所提供的證據為依據。雙方當事人須各自為己方提出的理據承擔舉證責任。
- 3.8.2 不論情況如何，仲裁員都必須確保對雙方當事人一視同仁，給予雙方當事人公平機會陳述理據、提出理由和提供證據。
- 3.8.3 採用“只審理文件”的方式進行仲裁時的安排：
- (a) 不會舉行聆訊；
 - (b) 不會舉行首次聆訊前會議或其他聆訊前會議，仲裁員會根據當事人所提交的陳述書及其他材料作出仲裁裁決；及
 - (c) 雙方當事人均不得委派法律代表(包括內部律師)代替其在仲裁中行事。
- 3.8.4 仲裁員可行使完全酌情權，要求任何一方當事人提交更多資料、書面陳述或文件。
- 3.8.5 雙方當事人都可要求對方提交文件和其他資料。除非調解中心另有指明，否則所有提交文件和其他資料的要求，都必須在合資格申索人提交最後陳述書之日起計 14 天內，經調解中心送達另一方當事人。就文件和資料披露要求而作出的回應或提出的反對，必須在接獲有關要求後 7 天內，經調解中心送達另一方當事人。仲裁員會解決與披露文件和資料有關的爭議。

3.8.6 在不損害上述規定的情況下，仲裁員擁有以下權力及 / 或權限，可在仲裁中：

- (a) 作出判定金錢的裁決，但判定的金額不得超逾《職權範圍》第 12.1(e)段所定的最高申索金額；
- (b) 進行仲裁員認為必要或適當的研訊；
- (c) 指令當事人提供任何財產或物件，以供仲裁員在當事人面前檢查；
- (d) 指令任何一方當事人，向仲裁員及另一方當事人提交由他管有、保管或擁有的任何文件或任何種類的文件，以供檢查；以及指令任何一方當事人，向仲裁員及另一方當事人提供該等文件的副本，除非有關當事人令調解中心信納：

- 提供資料會違反法院命令；或
- 提供資料會違反對第三方的保密責任，而即使他盡其合理的努力，也無法取得第三方同意，准予披露所需資料；或
- 提供資料會妨礙警方、監管機構或執法機關正在進行的調查，而即使他盡其合理的努力，也無法取得同意，准予披露所需資料；或
- 資料不存在或不再存在，或並非由他合理管有或控制；或
- 資料與合資格爭議無關。

儘管以上所述，《職權範圍》內任何條文均不得妨礙任何一方當事人享有“不自我指控權”或“法律專業保密權”的權利；

- (e) 接納並考慮任何仲裁員認為相關的書面或口頭證據，而無須受證據法規則限制；及 / 或

(f) 即使任何一方當事人未能或拒絕遵守《職權範圍》的規定、本規則或仲裁員的書面指令或書面指示，又或未能或拒絕行使陳述理據的權利，仲裁員仍可進行仲裁並作出仲裁裁決，但必須先以書面通知當事人他擬如此行事。

3.8.7 在仲裁程序的任何階段，如仲裁員察覺並認為把有關合資格爭議的事項交由法院處理更為適當，並獲得雙方當事人同意，仲裁員便可終止仲裁，並向合資格申索人建議應採取的步驟。

3.8.8 不論情況如何，仲裁員須在收到最後一份文件（如以“只審理文件”方式進行仲裁）或當事人親身出席聆訊日期起計（兩者以日期較後者為準）1 個月內作出仲裁裁決。除非仲裁員獲得調解中心或當事人同意，合理地延長了有關期限，則作別論。

3.8.9 在接獲仲裁裁決後 7 天內，任何一方當事人都可向調解中心及另一方當事人發出書面通知，要求仲裁員更正仲裁裁決內任何文書上或排印上的錯誤，或任何類似性質的錯誤。就此作出的更正須以書面通知當事人，並須於收到當事人發出的書面通知 7 天內，將有關更正納入仲裁裁決內。

3.8.10 調解中心將代表當事人及仲裁員，向金管局及 / 或證監會提交有關仲裁裁決的副本。

3.9 當事人須親身出席的聆訊

3.9.1 除非仲裁員行使其完全酌情權，決定有必要進行當事人須親身出席的聆訊，藉以為申索作出裁決，而當事人又同意承擔並向調解中心繳付規則第 5.1 條所訂明的費用，否則不會進行當事人須親身出席的聆訊（包括以視像會議及任何其他形式進行的聆訊）。

3.9.2 如當事人同意進行須親身出席的聆訊，而仲裁員也如此決定，則仲裁員在其中一方當事人提出申請或他主動提出的情況下，有權容許當事人在其後的仲裁程序中委派法律代表。仲裁員也可就如何繼續進行仲

裁作出指示，包括採用香港國際仲裁中心機構仲裁規則或其他規則，並可以他認為合適的方式修訂這類規則。在任何情況下，就當事人須親身出席的聆訊而言，可追討的訟費以港幣 25,000 元為限。

3.10 當事人與仲裁員之間的通訊

3.10.1 當事人不得直接與仲裁員通訊。任何一方當事人與仲裁員之間的所有通訊，都必須以仲裁中採用的語言，並以書面方式經由調解中心進行。任何當事人之間及一方當事人與仲裁員之間的所有通訊的副本，都必須經由調解中心向另一方當事人提供該等副本。任何按程序規定向合資格申索人或金融機構發出的書面通訊，均須以合資格申索人或金融機構所表明屬意的方式發出。如沒有指明，則可以傳真發送(須以傳真確認書為證明)，或藉郵遞或速遞服務送交(須預付郵費和認收)，或以電子方式經互聯網傳送(須提供傳送記錄)。

3.11 保密規定

3.11.1 在不違反規則第 3.11.2 條規定的情況下，除非得到當事人及仲裁員書面同意或法律強制公開，否則當事人及仲裁員同意不會披露、轉交、交出或以其他方式使用當事人或仲裁員在仲裁過程中取得或披露的任何文件、通訊、意見、提議、建議、要約、承認的事情或其他資料，以作為任何司法程序、其他仲裁或研訊程序的證據。曾經進行、繼續進行或已結束仲裁一事，則無須視為機密。

3.11.2 仲裁員須把仲裁通知書及仲裁裁決的副本經調解中心送交金管局及 / 或證監會。當事人確認，他們同意根據本規則進行仲裁，即表示同意並接受調解中心可使用與仲裁有關的資料作研究及推廣仲裁之用，但該等資料須略去或塗去當事人的身分及任何可能讓人知悉當事人身分的提述。

3.12 就法律觀點提出上訴

- 3.12.1 除非當事人另有協議，否則《仲裁條例》(第 609 章)附表 2 第 3、4、5、6 及 7 條所訂明就法律問題而針對仲裁裁決提出上訴的規定將適用。
- 3.12.2 如當事人就仲裁作出的仲裁裁決提出上訴，上訴一方同意追討因上訴而招致、引起及 / 或導致的訟費，金額以港幣 25,000 元為限。

3.13 本規則涵蓋範圍以外的事宜

- 3.13.1 有關本規則涵蓋範圍以外的事宜，倘已給予當事人合理機會向仲裁員提出他們的關注，仲裁員可採取他認為適當的措施，按須迅速及快捷地解決合資格爭議的原則處理。

4. 免除法律責任

- 4.1 如因根據本規則進行調解及 / 或仲裁而招致任何法律責任，而該等責任涉及與此有關連或因此而引起或在任何方面與此有關的作為或不作為，則不論是否涉及疏忽，雙方當事人均須共同及個別地免卻和解除調解中心、其人員和代表、調解員及仲裁員該等責任，並對他們作出彌償。不過，如該等責任是因欺詐或不誠實行為而招致者，則作別論。

5. 費用及收費

5.1 進行調解及 / 或仲裁的收費如下：

	申請人 / 合資格申索人	金融機構
查詢	不收費	不適用
遞交申請表格*	200 元	不適用
調解 - 指定的調解時間 申索金額 - 少於 100,000 元 - 介乎 100,000 元至 500,000 元 - 經延長的調解時間 申索金額 - 少於 100,000 元 - 介乎 100,000 元至 500,000 元	每宗個案 1,000 元 2,000 元 每小時 750 元，不足一小時也作一小時計算 每小時 1,500 元，不足一小時也作一小時計算	每宗個案 5,000 元 10,000 元 每小時 750 元，不足一小時也作一小時計算 每小時 1,500 元，不足一小時也作一小時計算
仲裁 (申索金額不多於 500,000 元) - 只審理文件 - 親身出席聆訊(在“只審理文件”的仲裁費用外須另繳付的額外費用)	每宗個案 5,000 元 12,500 元	每宗個案 20,000 元 12,500 元

* 如調解中心其後拒絕受理有關申請，則已繳付的 200 元申請費將不會被退回。

所有上述費用均以港幣計算，一經繳付，不獲退回。

5.2 調解中心可提供場地進行調解及 / 或仲裁。如調解中心可提供的房間已被全數佔用或因其他原因而不能提供，則當事人有可能須承擔進行調解及 / 或仲裁所需場地的開支。

5.3 調解中心有完全酌情權要求當事人預先繳付費用、收費及開支。調解中心可要求當事人繳付按金及保證金。

- 5.4 調解中心須定期檢討上述收費結構。如要修改收費結構，須先諮詢政府，並經董事局審批。調解中心也會視乎情況，徵詢相關各方的意見，包括相關業界團體。