

A 部：导言

1. 《职权范围》的目的和涵盖事宜

1.1 本《职权范围》和相关附件述明，何谓合资格向金融纠纷调解中心（调解中心）提交处理争议的人士；调解中心可受理的争议类别；调解中心解决争议的程序；调解中心提供的服务；以及其他有关事宜。为免生疑问，调解中心对《职权范围》作出的释义是最终及不可推翻的。

1.2 本《职权范围》对以下组别的人士及实体（见以下第 2 段的定义）具有同样约束力：

- 金融机构；
- 申请人；
- 调解中心已受理其申索的合资格申索人；
- 调解员；及
- 仲裁员。

2. 定义

2.1 在本《职权范围》中，以下字词的涵义如下：

- “申请人”指正向或已向调解中心提出申请的人士或实体；
- “申请”指向调解中心提出的申请，以评估提出的客户申索、金融机构申索或金融机构反申索在调解计划下，可否根据本《职权范围》及《受理准则》作为合资格争议予以受理；
- “仲裁”指就调解计划的合资格争议进行的仲裁程序；
- “仲裁裁决”指仲裁员所作的仲裁裁决，裁决为最终决定，对金融机构和合资格申索人都具有约束力；
- “仲裁员”指具有合适资历及仲裁经验，并获调解中心委任为仲裁员的人士；
- “董事局”指管理调解中心的董事局；
- “调解计划主任”指受聘于调解中心负责处理个案的人士，其职责包括解答查询、收集资料，及在调解计划下根据本《职权范围》和《受理准则》审核申请，以决定应否受理申请；

- “申索”指任何一项客户申索、金融机构申索或金融机构反申索，该等申索可由调解中心根据调解计划受理解决；
- “申索人”指仲裁时，在仲裁通知书中提出申索的一方当事人，视文意而定，可以是合资格申索人或金融机构；
- “法院”指香港特别行政区的法院；
- “客户申索”指与客户对金融机构提出的书面投诉有关的申索，该等申索可由调解中心根据调解计划受理解决。金融机构在取得其客户签署的同意书（格式如附件 X 所示）后，可向调解中心提交客户申索；
- “合资格申索人”指在本《职权范围》第 13 段中被描述为合资格申索人的人士或实体；
- “生效日”指本《职权范围》的生效日（2018 年 1 月 1 日）当天，但有关小型企业（小企）条款的施行则属例外，后者的生效日为 2018 年 7 月 1 日；
- “合资格争议”指符合本《职权范围》第 12 段所述条件的争议；
- “延伸合资格争议”指具有本《职权范围》第 12.1.2 段所述含义的争议；

- “经延长的调解时间”指在指定的调解时间之后仍须继续进行调解的任何延长时段，而该时段是经当事人、调解员和调解中心同意继续进行的；
- “调解中心”指金融纠纷调解中心，是根据公司条例(第 622 章)注册的担保有限公司；
- “调解计划”指由调解中心管理，处理和解决合资格争议的金融纠纷调解计划；
- “金融服务”指金融机构所提供或经其提供的金融产品或服务，或关于该项金融产品或服务的意见；
- “最后书面答复”指由金融机构给予客户的书面回应，该回应为：接受有关书面投诉（并适当地作出补偿）或不接受有关书面投诉但作出补偿或拒绝接受有关书面投诉；
- “金融机构”指获金管局认可或领有证监会所发牌照的金融机构或金融服务提供者，但不包括只从事《证券及期货条例》(第 571 章)所订第 10 类受规管活动(即提供信贷评级服务)的金融机构；

- “金融机构申索”指金融机构就金融服务对其客户提出的申索，该等申索经客户同意（格式如附件 X 所示）、并可由调解中心根据调解计划受理解决；
- “金融机构反申索”指金融机构就已经或曾根据调解计划而获受理的客户申索而提出的反申索，该等反申索经合资格申索人同意（格式如附件 X 所示）、并可由调解中心根据调解计划受理解决；该项反申索可由与该客户的个别申索相同或不同的事件、交易或事由产生；
- “政府”指香港特别行政区政府；
- “金管局”指《外汇基金条例》（第 66 章）第 5A 条委任的金融管理专员；
- “香港”指香港特别行政区；
- “投诉局”指保险投诉局；
- “《受理准则》”指附件 II-A 和 II-B 中载列的调解计划《个案受理准则指引》；
- “时效期限”指客户须向调解中心提出客户申索的时效期限，

而该期限为自合资格申索人购买金融服务日期、或自其首次知悉其因金融服务而蒙受金钱损失日期（两者以日期较后者为准）起计的 24 个月。合资格申索人的知悉包括可合理地预期其从观察所得或可以确定的事实而知悉的事；

- “仲裁员名单”指由调解中心为按照本《职权范围》和调解计划《调解及仲裁规则》进行仲裁而拟订的仲裁员名单；
- “调解员名单”指由调解中心为按照本《职权范围》和调解计划《调解及仲裁规则》进行调解而拟订的调解员名单；
- “最高申索金额”指可就单独一项客户申索进行申索的最高金额，其上限不超过港币 1,000,000 元（包括任何指称为损失的款项的利息）或等值外币；
- “调解”指根据调解计划就合资格争议进行的调解程序；
- “经调解的和解协议”指一份书面协议，而该书面协议载列当事人在调解过程中就合资格争议达成的和解条款；
- “调解员”指具有合适资历及调解经验，并获调解中心委任为调解员的人士；

- “仲裁通知书”指由申索人向调解中心提交要求展开仲裁程序的书面通知；
- “段”指本《职权范围》载列各段所述的条款及 / 或条件(附件除外)；
- “当事人”指合资格申索人及相关的金融机构；
- “监管机构”指香港的金融服务监管机构，例如证监会和金管局；
- “代表”指在根据调解计划进行的调解及 / 或仲裁中代表金融机构的人士，可包括在引起合资格争议的金融服务中与合资格申索人进行交易或监督与合资格申索人进行的交易的任何个别人士，而该名个别人士为金融机构的雇员、代理人或第三方承办商；
- “被申请人”指仲裁时，收到申索的一方当事人，视文意而定，可以是合资格申索人或金融机构。
- “规则”指调解计划《调解及仲裁规则》载列的条款及 / 或条件；

- “小企”指身为有限公司或合伙企业的小型企 业，且根据其最近一个财务年度的年终报表显示：

(1) 年度营业额不超过港币 5000 万元；及

(2) 总资产不超过港币 5000 万元；及

(3) 在香港的雇员人数不超过 50 人。

如该有限公司属集团的附属公司或控 权公司（根据《公司条例》（第 622 章）的定义），则将会使用该集团的综合数据。对于海外注册成立的企业，一律适用相同准则；

- “证监会”指《证券及期货条例》（第 571 章）第 3 条所指的证券及期货事务监察委员会；
- “指定的调解时间”指根据本《职权范围》进行实质调解会议所包括的四个小时；
- “标准合资格争议”指具有本《职权范围》第 12.1.1 段所述含义的争议；
- “《职权范围》”指与调解计划相关的调解中心《职权范围》（2018 年 1 月）；及

- “书面投诉”指客户将客户申索呈交给调解中心之前向金融机构提出的书面投诉。

2.2 在文意许可的情况下，凡提述提供金融服务时，在意义上也包括不提供金融服务的情况。

2.3 在文意许可的情况下，凡提述男性时，在意义上也包括女性，反之亦然。此外，在文意许可的情况下，凡提述单数时，在意义上也包括复数，反之亦然。

2.4 凡对日子的提述，均指历日。

2.5 凡对月份的提述，均指历月。

3. 修订及适用

3.1 不论何时，董事局在征询政府的意见后，都有权修订本《职权范围》。董事局也会视乎情况，征询相关各方的意见，包括相关业界团体。

3.2 调解中心就执行本《职权范围》的相关事宜，可不时发出指引，从而配合业界的产品及政策发展和其他改变。此等指引及任何

本《职权范围》的更新，一经调解中心在其网站发布，即告生效。

3.3 在有需要时，调解中心可对附件作出修订。如本《职权范围》的主体部分与附件之间存在冲突，则以《职权范围》为准。

3.4 本《职权范围》适用于合资格申索人或金融机构（如适用）首次知悉损失的日期发生于生效日或生效日之后的所有申索。

3.5 《职权范围》（2014年2月）适用于合资格申索人首次知悉损失的日期发生于生效日之前的所有申索。