



E-NEWS

FDRC  金融糾紛調解中心
FINANCIAL DISPUTE RESOLUTION CENTRE



从原则到实践：《香港调解守则》（2026）对调解员的意义

金融纠纷往往令人承受巨大压力，情况复杂且夹杂强烈情绪。此类纠纷涉及专门的金融产品知识、对金钱损失的强烈个人感受，以及个别消费者与金融机构在各方面的落差。在处理此类纠纷时，调解员不仅肩负促进沟通的角色，更须依循明确的伦理与专业标准行事。在香港，调解制度主要以促进式为主，并已于《调解条例》中有所体现。

于2026年4月，经香港调解资历评审协会有限公司（HKMAAL）批准通过修订的《香港调解守则》（「守则」），进一步巩固香港调解的核心价值，并为所有调解员（不论其背景或资历评审途径）订明最低的伦理与专业标准。在此基础上，以下各项特质对于处理金融纠纷至为关键。

保持独立、公正，建立知情信任

经修订的《守则》明确规定，在接受调解个案前，调解员必须保持公正，并作出适当披露。调解员须对各争议方一视同仁，并披露任何现存或过往的关系或利益，以免产生利益冲突的疑虑，并须在取得各争议方知情同意后，方可继续进行调解。

在金融纠纷调解中，这种资讯公开、过程坦诚的透明度尤其重要。消费者对机构影响可能会较为敏感，而金融机构亦需要确保调解程序公平、独立且具专业基础。调解员倘能坚守独立立场并作出充分披露，有助建立各争议方在知情基础上的信任，并巩固调解作为合法、公正解决争议途径的地位。

程序清晰，尊重各争议方自主决定

经修订的《守则》强调，调解员有责任确保各争议方清楚了解调解的性质、程序安排及其本身角色。在调解开始时清晰说明，以及订立调解协议，并非单纯形式，而是应尽的责任。

金融纠纷调解员应提供清楚的程序架构，同时不干预结果。透过订立基本规则、说明可采用的方式（包括共同会议及个别会谈），并有条不紊地引导对话，使各争议方能有效参与，同时保留其自行决定是否及如何达成和解的权利。

具备专业知识而不取代判断

经修订的《守则》明确要求调解员须具备处理调解所需的知识与能力，包括语言运用、专业培训、资格认证及持续进修等。

在金融纠纷中，调解员须能处理复杂资料及专门术语，但不应担当财务顾问或决策者的角色。称职的调解员应协助各争议方清楚表达意见、厘清误解、集中讨论争议重点，同时避免代替任何一方作出专业或法律判断。在适当情况下，调解员可根据《守则》的指引，鼓励各争议方寻求独立法律或专业意见。

配合网上调解的最新要求

经修订的《守则》已涵盖面对面、线上/线下混合模式及网上调解方式，以反映香港当前的实践现状。当采用网上方式调解时，调解员须提醒并协助各争议方设立适当措施，以维护调解程序的完整及保密。

同时，专业的调解员亦须了解香港金融业的监管要求及行业惯例。经修订的《守则》规定，调解员应充分熟悉并有能力运用网上调解所采用的相关技术。具备对此背景的理解，有助调解员在维持专业表现的同时，亦确保金融机构及消费者均能有效参与网上调解。

秉持专业操守与持续发展

经修订的《守则》重申调解是需要不断学习的专业工作。调解员在接受委任前，须确保具备充足时间与准备，并具备所需能力；同时亦应随着争议类型及监管环境的变化而持续提升自身水平。

在金融纠纷调解中，这种专业承诺不但有助提升公众信心，亦巩固调解作为诉讼以外的可靠替代方案的地位，并维护整个调解专业的声誉。

保持沉稳，善于应对情绪

虽然经修订的《守则》未有具体规范情绪处理方式，但其对公平、能力及有效参与的要求意味调解员须能沉稳妥善地处理情绪较为激动的场面。金融纠纷往往涉及焦虑、愤怒或不安，尤其当个人储蓄或生计受到影响时更为显著。

称职的调解员能保持冷静，适当控制自身反应，不急于推进讨论或过早重整议题，并能在适当时候容许沉默，使各争议方得以整理思绪。这样的做法，有助双方表达真正关注的问题，而非仅停留于既定立场，从而促进更具建设性的对话。

具备超越规范的个人特质

正如冯骅法官所撰写的调解会议文章中指出——调解本质上是一项「以人为本、受个人特质影响」的工作。《守则》虽订明基本要求，但调解工作能否达致理想成果，往往取决于调解员本身的个人特质。

上述特质包括对调解工作的投入、与不同人士建立联系的能力，以及在面对不确定情况时仍能保持耐性与信心。这些特质使调解员不仅能遵从经修订的《守则》的规定，更能在实际情况中落实其精神，特别是在困难的金融纠纷中，仍能稳步推进进程。

结语

经修订的《守则》为香港调解实践提供清晰的指引。称职的金融纠纷调解员不仅遵从相关规范，更能在实务中展现独立、公正、沉稳及对情境的理解，并致力促进公平且具建设性的对话。在金融纠纷调解中心，这些特质有助提升调解成效，并协助各争议方化解分歧，达成和解。

发布日期：2026年6月
第九期

注：

- i. 本通讯仅供一般参考，不构成任何建议。金融纠纷调解中心对其中所载资料不作任何陈述，亦无意作出任何陈述。对于任何依赖本通讯所载资讯的行为，金融纠纷调解中心概不承担任何责任。
- ii. 金融纠纷调解中心是一所非牟利担保有限公司。在财经事务及库务局、香港金融管理局及香港证券及期货事务监察委员会的支持下，本中心独立且公正地管理金融纠纷调解计划，协助金融机构及其客户解决金钱纠纷。