

第四屆觀塘區議會屬下
社會服務委員會
第九次會議記錄

日期：2013 年 3 月 26 日(星期二)

時間：下午 2 時 30 分

地點：九龍觀塘觀塘道 392 號創紀之城 6 期 20 樓 05-07 室
觀塘民政事務處會議室

出席者：

主席

鄧咏駿先生

副主席

施能熊先生

委員

陳振彬先生, SBS, JP

陳國華先生, MH

陳汶堅先生

陳華裕先生, MH

張琪騰先生

蔡澤鴻先生

符碧珍女士

馮美雲女士

洪錦鉉先生

簡銘東先生

林亨利先生, MH

劉定安先生

麥富寧先生

顏汶羽先生

柯創盛先生, MH

潘進源先生, MH

潘任惠珍女士, MH

蘇麗珍女士, MH

譚肇卓先生

謝淑珍女士

黃帆風先生, MH

黃啟明先生

葉興國先生, MH

增選委員

陳嘉豪先生

出席會議的政府部門/機構代表

詹鎮源先生	觀塘民政事務處高級聯絡主任(2) 兼署任觀塘民政事務助理專員
李賢斌先生	觀塘民政事務處高級行政主任(區議會)
徐小明先生	社會福利署觀塘區策劃及統籌小組 社會工作主任 2
鄭松錦先生	教育局署理高級學校發展主任(觀塘)2
周文詠女士	廉政公署社區關係處東九龍及西貢辦事處 高級廉政教育主任
陳慶生先生	金融糾紛調解中心有限公司高級調解員
郁恩霆先生	金融糾紛調解中心有限公司調解計劃主任
何佩珩小姐	金融糾紛調解中心有限公司傳訊主任
奚炳松先生	觀塘區家長教師會聯會有限公司主席

秘書

陳卓賢女士	觀塘民政事務處行政主任(區議會)1
-------	-------------------

缺席者：

郭必錚先生, MH	陳永健先生
林 峰先生	張仲勉先生
黃春平先生	張嘉欣女士
歐陽均諾先生	竇一龍先生

開會辭

主席歡迎各與會人士出席第四屆觀塘區議會屬下社會服務委員會第九次會議。

2. 主席報告，黃春平先生因事未能出席是次會議。委員會備悉有關委員的缺席通知。

1. 通過上次會議記錄

3. 上次會議記錄無須修訂，獲得通過。

II. 介紹金融糾紛調解中心有限公司
(觀塘區議會社會服務委員會文件第 3/2013 號)

4. 金融糾紛調解中心有限公司(下稱“調解中心”)調解計劃主任郁恩霆先生介紹有關文件。

5. 五位委員提出查詢及意見如下：

- 5.1 得悉截至 2012 年 12 月 31 日，調解中心共收到超過 1 000 宗查詢，問及有關數據是由何時起開始計算；
- 5.2 指出超過七成的被受理個案能在調解階段中得到解決；查詢剩餘約三成個案的進度是屬於“仍在解決”或是“無法解決”的類別；
- 5.3 查詢仲裁裁決相等於哪一級法院的裁決，以及經由仲裁作出的裁決是否最終決定；
- 5.4 關注調解中心以有限公司形式成立，會否有清盤的可能，而當中有否受到任何監管；
- 5.5 查詢調解中心要求參與仲裁的雙方必須提交相關文件的做法是否有法律依據；
- 5.6 查詢文件中“金融機構”的定義，一些銷售金融產品但非視之為主要業務或“銀行三級發牌制度”下第三級別的機構，例如：保險公司、合作社及財務公司是否包括在內；
- 5.7 認為申索人一般難以自行撰寫書面陳述，須尋求專業律師協助，查詢調解中心會否提供代筆服務；
- 5.8 認為保險公司除了銷售保險產品外，還有售賣其他金融產品，理應受到調解計劃所保障；
- 5.9 查詢仲裁員的資歷；

- 5.10 認為香港金融管理局(下稱“金管局”)和證券及期貨事務監察委員會(下稱“證監會”)應成立小組專責處理市民對金融機構的投訴，而非另設調解中心跟進金錢糾紛；
- 5.11 查詢申索人可否在調解會議開始後要求終止調解，轉用其他途徑申索；
- 5.12 查詢調解中心會否就所受理的糾紛，整合出一些有關金融產品及服務的常見問題，定期向金管局等監管機構反映並知會市民有關漏洞；以及
- 5.13 指出申索人為個別人士或獨資經營者，財政資源遠遜於金融機構，是以如需延長調解時間，兩者須繳付的費用不應劃一。

6. 調解中心郁恩霆先生回應如下：

- 6.1 經過政府的公眾諮詢，調解中心以擔保有限公司形式成立，以求獨立於政府、監管機構及銀行之外，且能公正持平地解決爭議。擔保有限公司有別於一般的股份有限公司，調解中心並無股東，但由政府、金管局及證監會作擔保，並提供成立費用及首三年的營運經費。
- 6.2 金管局及證監會會運用法律賦予的權力，規定其監管及認可的機構必須參與調解計劃內的調解及仲裁程序。
- 6.3 調解中心設有董事局，由具有廣泛代表性的成員組成，包括政府、金管局及證監會等官方代表，亦有非官方代表，例如：香港消費者委員會前任總幹事劉燕卿女士、平等機會委員會前任主席胡紅玉女士，以及銀行業和證券業代表等等，負責監察調解中心的日常運作及財政事宜。如有需要，調解中心會於董事局會議上報告問題個案，由官方代表作出跟進。

- 6.4 如爭議經調解後仍未能達成和解，申索人可以選擇進行仲裁或訴訟。由於仲裁程序由特定規則所管轄，因此整個過程較訴訟省時，收費也較相宜，而且仲裁裁決是最終及具有法律約束力的，雙方只可就法律觀點向高等法院原訟法庭提出上訴。
- 6.5 調解中心採用“只審理文件”的方式進行仲裁，申索人宜於仲裁前先諮詢法律意見。由於調解中心為一獨立平台，旨在協助雙方解決爭議，因此未有提供代寫書面陳述的服務。但調解中心會於仲裁前舉行簡介會，向申索人清楚解釋書面陳述所須的內容，以確保仲裁能順利進行。
- 6.6 調解中心由 2012 年 6 月 19 日至同年 12 月 31 日期間，共接獲 1 054 宗查詢，其中 474 宗與金融產品有關。經跟進後，調解中心邀請到當中 81 宗個案的市民出席簡介會及進行單獨會面，最終有 16 宗個案的市民申請使用調解中心服務。截至 2012 年底，其中 10 宗個案已完成調解程序，當中 8 宗成功解決爭議，2 宗未能達成和解，須進行仲裁。
- 6.7 鑑於保險公司不屬於金管局及證監會管核下的金融機構，是以它們並非調解計劃的成員，市民如向有關公司購買保險產品而遇上金錢糾紛，將未能參與調解計劃。但市民經銀行購買的保險產品，仍將涵蓋於調解計劃之內。
- 6.8 現時調解服務的收費是經公眾諮詢後才釐訂的，金融機構於首四小時調解會議的收費為申索人的五倍，之後每小時的收費相同。延長調解會議必須先經雙方、調解員及調解中心同意後方可進行。根據調解中心《職權範圍》及金管局和證監會的諒解備忘錄，金融機構必須真誠地參與調解會議，否則調解中心有權向監管機構匯報其違規行為，讓監管機構作出適當跟進。
- 6.9 監管機構的法定權力只限於審視金融機構是否有違規行為並對金融機構作出適當的懲罰，但不能就市民的金錢損失而要求金融機構作出賠償，而調解中心的成立就填補了此漏洞，透過“先調解，後仲裁”的方式，協助市民解決與金融機構之間的金錢爭議。

6.10 根據《職權範圍》，調解中心可以使用其曾處理過的個案作公眾教育用途，但過程中不會披露有關市民及金融機構的身份，確保不會違反保密協議及私隱條例。有關做法亦詳列於申請表上，市民須於進行調解前同意有關條款。

6.11 要成為仲裁員首先要於調解中心所認可的機構獲得仲裁員資格，這些機構包括香港國際仲裁中心、特許仲裁師學會、香港仲裁師學會、香港建築師學會及香港測量師學會；之後須出席由香港證券業學會及香港銀行學會舉辦為期兩天的課程，並通過考試；再於三年內以仲裁員身份處理至少三宗與金融產品或個人與法人團體之間商業合約的爭議。

6.12 調解中心會於正式調解會議舉行前分別與申索人及金融機構進行至少兩次準備會議，包括一次個案管理會議及一次準備調解會議，每次會議歷時兩至三小時，費用全免。調解中心會於準備會議中先了解金融機構所提出的和解方案，並提醒金融機構須派出獲授權解決爭議及簽訂文件的人員出席正式調解會議。

7. 調解中心陳慶生先生補充如下：

7.1 申索人於仲裁過程中可隨時終止仲裁。一般而言，申索人在發出仲裁通知書後會收到金融機構的回覆，他可就有關回覆要求對方披露文件，並根據對方所提出的理據自行決定是否需要終止仲裁。

7.2 現時保險公司由業界自律監管，政府正就成立獨立保險業監管機構一事進行諮詢。長遠而言，調解中心希望能將保險公司納入調解計劃一員。

8. 委員備悉有關文件。

III. 社會服務委員會 2013/14 年度活動大綱建議 (觀塘區議會社會服務委員會文件第 4/2013 號)

9. 秘書介紹有關文件。

10. 委員通過有關文件。

IV. 觀塘區倡廉活動 2013/14 建議大綱
(觀塘區議會社會服務委員會文件第 5/2013 號)

11. 廉政公署高級廉政教育主任周文詠女士介紹有關文件。
12. 委員通過有關文件。

V. “健康和諧關愛校園”獎勵計劃撥款申請建議
(觀塘區議會社會服務委員會文件第 6/2013 號)

13. 以下委員就上述撥款申請申報利益，表示兼任以下職務：

蘇麗珍女士 觀塘區家長教師會聯會有限公司 副主席

14. 觀塘區家長教師會聯會有限公司主席奚炳松先生介紹有關文件。
15. 委員通過撥款 250,000 元，以推行上述活動。

VI. 社會服務委員會 2012/13 年度財政報告
(觀塘區議會社會服務委員會文件第 7/2013 號)

16. 委員備悉有關文件。

VII. 其他事項

17. 會上並無其他事項。

VIII. 下次會議日期

18. 下次會議訂於 2013 年 5 月 28 日(星期二)下午 2 時 30 分舉行。

19. 會議於下午 3 時 20 分結束。

觀塘區議會秘書處

2013 年 4 月

本會議記錄於 2013 年 5 月 28 日獲得通過。

簽署:  _____

秘書: 陳卓賢

簽署:  _____

主席: 鄧咏駿