



HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局

Joseph C. K. Yam GBS, JP
Chief Executive

任志剛 GBS, JP
總裁

香港灣仔告士打道 60 號
永亨金融中心 16 樓 B 室
公民黨黨魁
余若薇議員, SC, JP

余若薇議員

閣下於 2008 年 12 月 1 日來函，要求本局提供有關實施「雷曼兄弟相關產品爭議調解及仲裁計劃」（計劃）的進度資料，本局現回覆如下。

根據金管局的最新數字，截至 2008 年 12 月 5 日止，由香港國際仲裁中心（仲裁中心）管理的計劃辦事處共收到 51 位客戶提出調解要求，其中 42 宗個案已轉交有關銀行，由它們考慮是否參與進行調解。其餘 9 名客戶的要求將於計劃辦事處完成審閱相關文件後轉介有關銀行。全部 51 宗個案均符合由金管局代有關客戶承擔其須支付的調解及仲裁服務費用的準則。

據本局了解，在上述的 42 宗個案中，有 12 宗的有關銀行選擇與客戶直接商討，沒有使用計劃的服務；其中 5 宗個案，雙方已於商討後達成和解協議。金管局相信陸續會有更多銀行與客戶達成和解。至於餘下的 30 宗個案，有關銀行現正考慮是否參與計劃。換言之，計劃的調解及仲裁程序尚未展開。

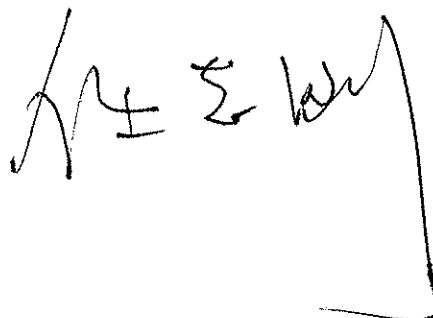
本局要指出一點，計劃的目的是為銀行與客戶提供多一個渠道，在自願基礎上解決賠償問題。正如先前所說，部

... / 2

分銀行與客戶進行商討，是在有關銀行於客戶根據計劃提出調解要求後，認為適合以商討方式處理有關個案而進行的，反映計劃有助鼓勵銀行及客戶雙方自行解決糾紛。雖然參與計劃純屬自願性質及由客戶及銀行自行決定，而個別銀行仍在考慮當中，但金管局會鼓勵銀行使用調解服務。

至於不符合金管局代客戶承擔調解及仲裁服務費用的準則的投訴個案，截至目前為止，根據金管局查詢所得到的資料顯示，有 1 間銀行收到 8 名客戶提出使用調解及仲裁服務的口頭要求。該銀行已促請有關客戶與仲裁中心聯絡，要求展開初步處理，然後銀行會決定是否同意進行調解。此外，仲裁中心亦收到 1 間銀行提出就兩宗個案使用調解及仲裁服務的要求。雖然這兩宗個案的客戶並不符合由金管局代為支付其費用的資格，但據本局了解，有關銀行是主動要求進行調解，並自願承擔客戶須支付的有關費用。就本局所知，除上述個案外，並沒有其他銀行收到屬於非轉介類別客戶的調解要求。

關於閣下要求本局在網站公布計劃的實施進度的資料，本局會要求負責管理計劃的仲裁中心在遵守保密規定的前提下，考慮在適當時間公布有關調解或仲裁個案進度的綜合數據。同時，希望閣下亦會明白銀行與客戶之間所達成的和解協議一般都載有保密條文。

A handwritten signature in black ink, appearing to be '何志華' (Ho Chi Wah), written in a cursive style.

2008 年 12 月 11 日